

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN SEMARANG

2019



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
KABUPATEN SEMARANG**

2019

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Semarang 2019

ISBN : 978-602-5505-74-4
Katalog BPS : 1399013.3322
Ukuran Buku : 18,2x 25,7 cm
Jumlah Halaman : x + 56 halaman

Naskah:
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:
©BPS Kabupaten Semarang

Dicetak oleh :
BPS Kabupaten Semarang

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

TIM PENULIS

Penanggungjawab Umum : Drs. Manggus Suryono
Koordinator Teknis Penyusunan : Bambang Trianto,S.ST
Penyusun : Yeni Rosiyanti,S.ST
Penyunting : Satoto, S.Si
Gambar Kulit : Seksi IPDS Kabupaten Semarang
Tata Letak : Seksi IPDS Kabupaten Semarang

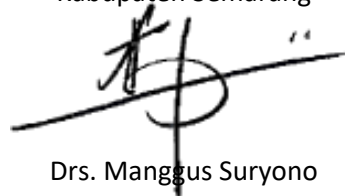
Kata Pengantar

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 (SKD).

Pada tahun 2019, BPS menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Semarang 2019” yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kepuasan kualitas data, analisis kuadran kepuasan dan kepentingan konsumen. Analisis ini dilengkapi juga dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Ungaran, Januari 2020
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Semarang



Drs. Manggus Suryono

Daftar Isi

	Hal
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
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	9
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data	9
1.4.2 Metodologi Analisis Data	11
1.5 Realisasi Pengumpulan Data	19
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1 Gambaran Umum Konsumen	22
2.2 Konsumen menurut Karakteristik	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	28
Bab 3 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	31
3.1 Kepuasan Terhadap Data	33
3.2 Kepuasan Terhadap Layanan BPS Kabupaten Semarang ...	34
Bab 4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)	37
4.1 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	38
4.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	43

	Hal
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	45
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	48
Daftar Pustaka	51
Lampiran	53

Daftar Tabel

	Hal
Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	18
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang	38

Daftar Gambar

	Hal
Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama ...	23
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang Menurut Jenis Kelamin	24
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	26
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Jenis Layanan	27
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS ..	29
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang (persen)	34
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data dan Sarana Prasarana yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang (persen)	36
Gambar 4.1.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST Kabupaten Semarang	39
Gambar 4.1.2. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan di PST Kabupaten Semarang	40
Gambar 4.2. Indeks Kepuasan Konsumen BPS Kabupaten Semarang...	44

Daftar Lampiran

	Hal
Lampiran 1. Kuesioner SKD 2019	53

SKD 2019



LOKUS :

- *BPS Pusat
- *34 BPS Provinsi
- *477 BPS Kab/Kota



PENCACAHAN :

FEBUARI-AGUSTUS 2019



INSTRUMEN :

Kuesioner VKD19



MENGUKUR TINGKAT

*KEPUASAN KONSUMEN



Cakupan Responden :

1. Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS
2. Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online

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 standar pelayanan serta 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 data dan 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.

Pada tahun 2019, SKD dilaksanakan hingga BPS kabupaten/kota. Perubahan dilakukan pada kuesioner dan metode pencacahan. SKD 2019 merupakan SKD pertama dengan metode pencacahan elektronik (online) yang memungkinkan responden melakukan perekaman sendiri pada Aplikasi SKD2019. Dengan demikian, diharapkan dapat memperoleh masukan lebih banyak dari konsumen, sehingga dapat meningkatkan kinerja BPS sebagai penyedia data dan informasi statistik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. 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 PST di BPS Kabupaten Semarang berada pada Seksi Integrasi

Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST di BPS Kabupaten Semarang 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 pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*).

Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy, atau yang dikenal dengan istilah *PAPI* (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah *CAWI* (*Computer Assisted Web Interviewing*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang dikirimkan melalui *e-mail*.

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

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

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

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

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kabupaten Semarang. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*Gap Analysis*), *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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*).

Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

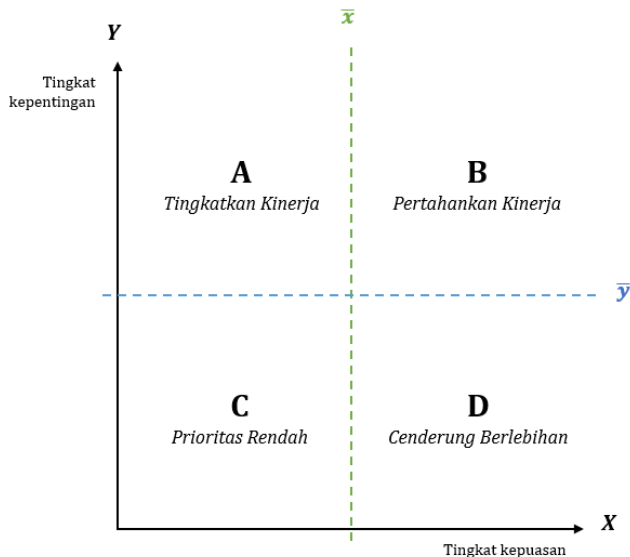


Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram *cartesius* dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak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

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.

- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Consumer Satisfaction Index (CSI)*



**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

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

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

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

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 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.

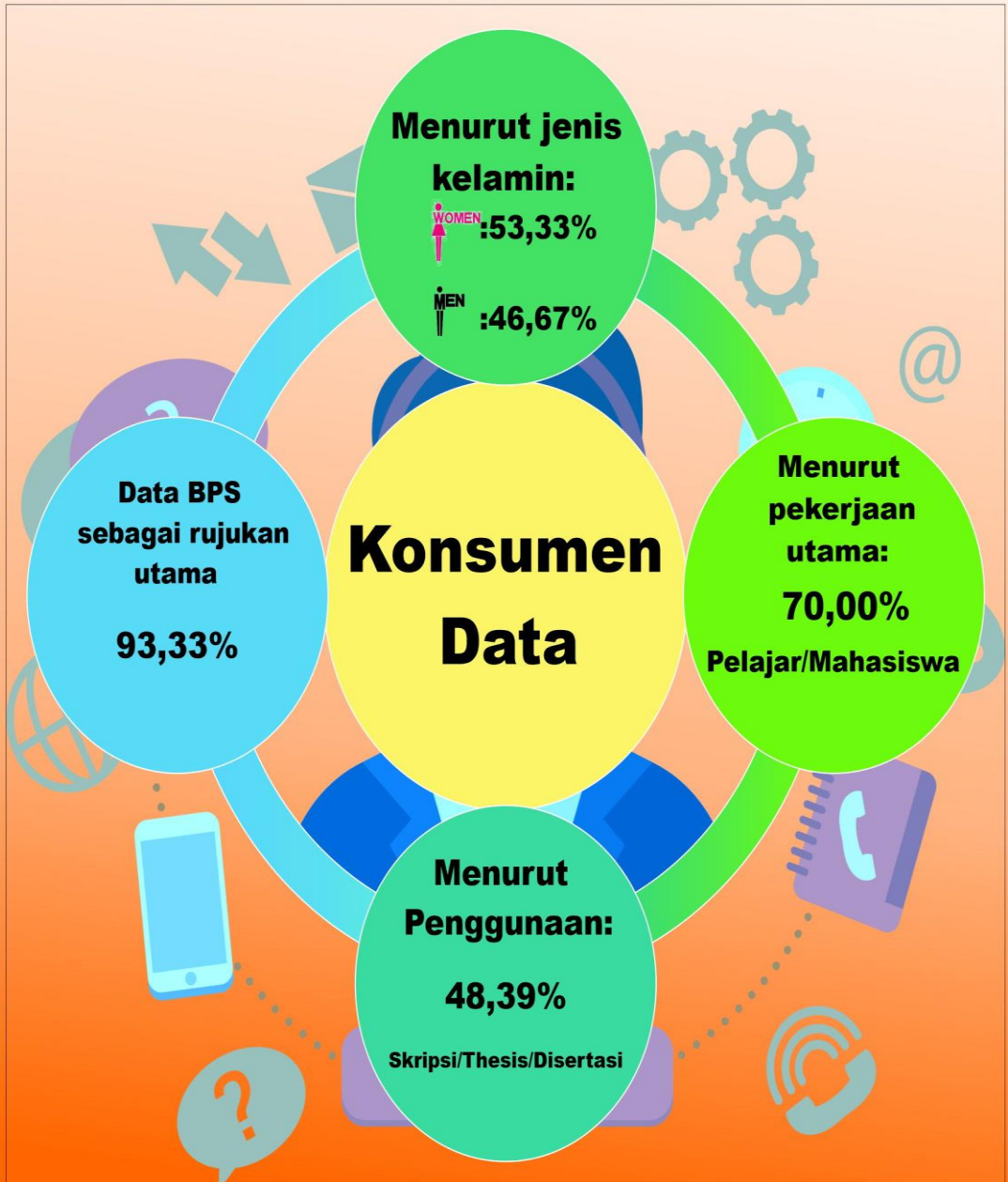
Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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 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 Semarang selama periode pencacahan dan juga pengguna data yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.. Dari target sampel sejumlah 30 orang diperoleh responden sebanyak 30 orang. Semua responden dicacah menggunakan kuesioner VKD19.

Segmentasi Konsumen

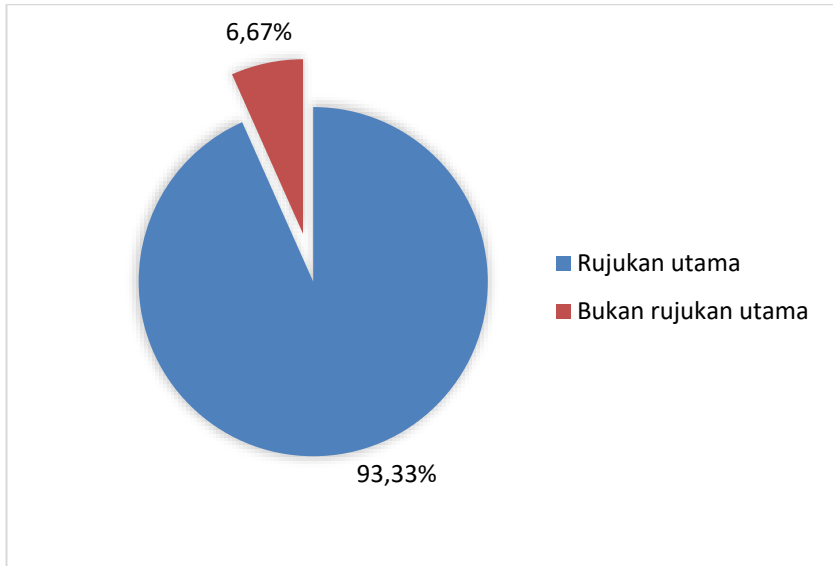


2.1 Gambaran Umum Konsumen

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 Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Semarang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 93,33%. Sementara itu, 6,67% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

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



2.2 Konsumen menurut Karakteristik

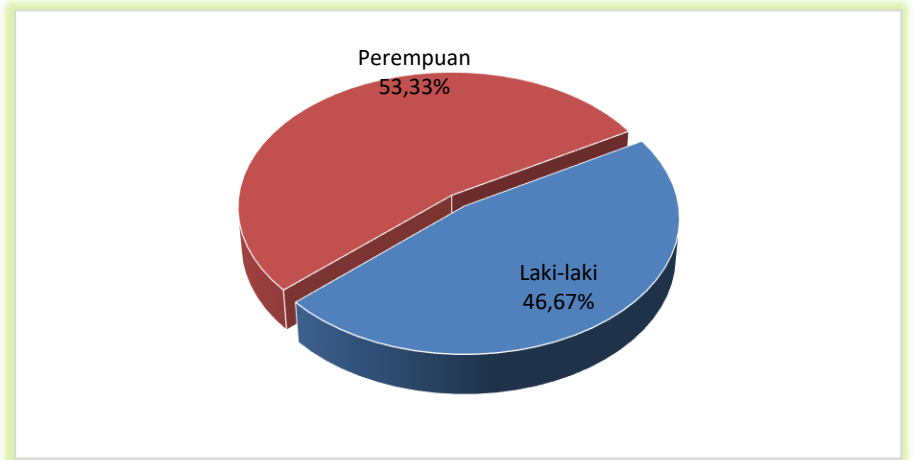
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi dua, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang

cenderung berimbang antara konsumen berjenis kelamin laki-laki dan konsumen perempuan.

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

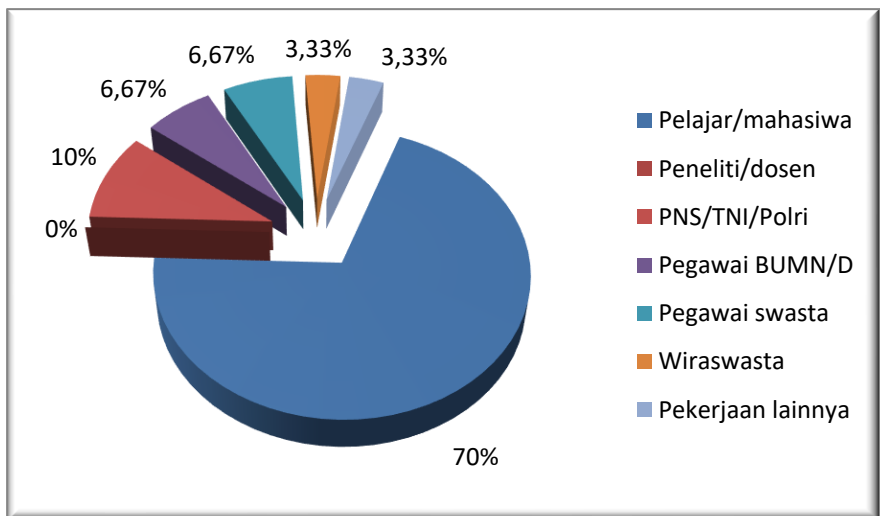


Pekerjaan Utama

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 Semarang adalah pelajar/ mahasiswa (70%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 10%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 6,67%, konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN yaitu sebesar 6,67%, wiraswasta 3,33%, dan pekerjaan utama lainnya 3,33%.

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

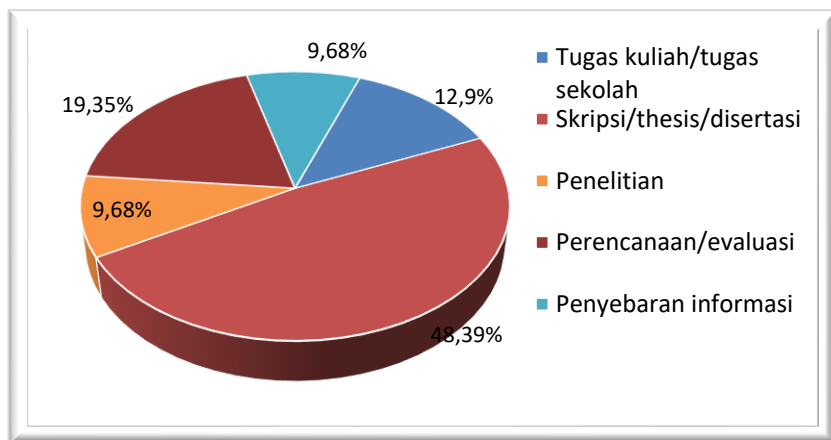


2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima 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 Semarang adalah untuk skripsi/thesis/disertasi (48,39%). Hal ini sejalan dengan persentase konsumen menurut pekerjaan utama yaitu pelajar/mahasiswa. Dari kalangan ini data digunakan sebagai bahan untuk merumuskan menyusun skripsi/thesis/disertasi. Perencanaan/evaluasi dan tugas sekolah/tugas kuliah menempati

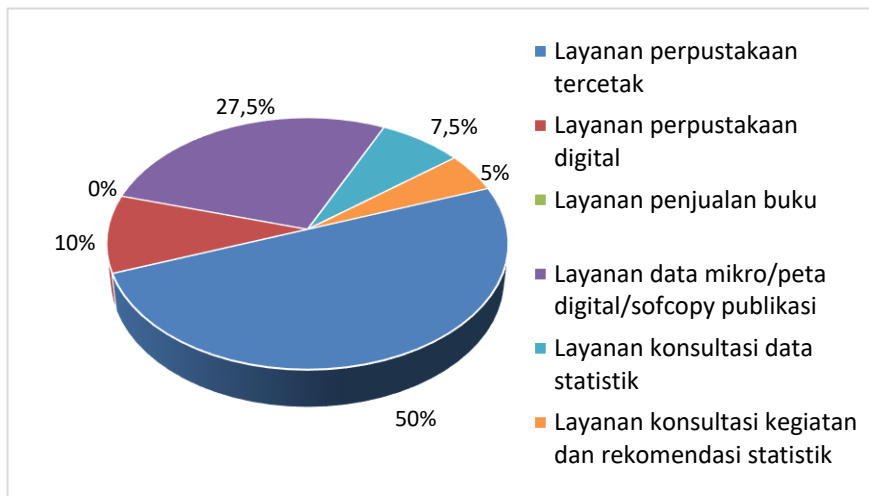
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan



posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 19,35% dan 12,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS Kabupaten Semarang selain dibutuhkan dalam menyusun skripsi/thesis/disertasi juga digunakan sebagai bahan

dalam mengerjakan tugas. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penelitian dan penyebaran informasi yaitu sebesar 9,68%.

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



2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

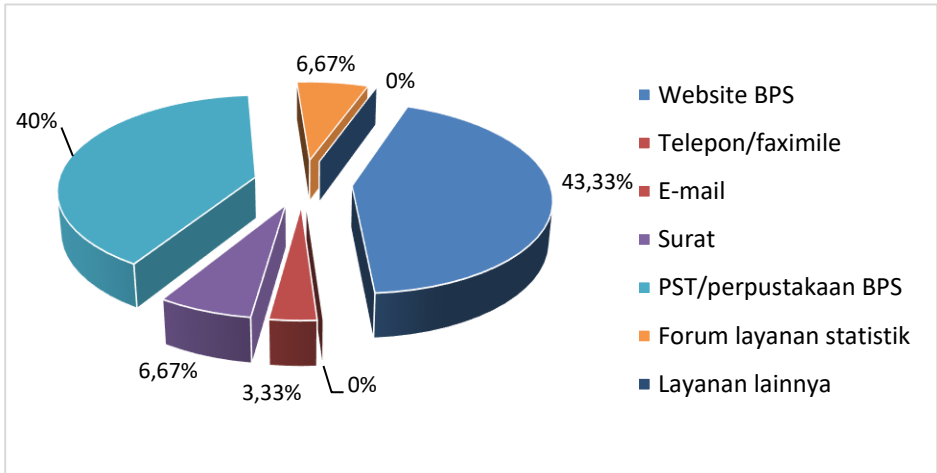
Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Semarang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan tercetak, yaitu 50%. Pada posisi kedua, terdapat layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dengan persentase sebesar 27,5%. Sementara itu, layanan perpustakaan digital sebesar 10%, layanan konsultasi data statistik 7,5%, layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistic 5%, dan layanan penjualan buku 0%.

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.

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



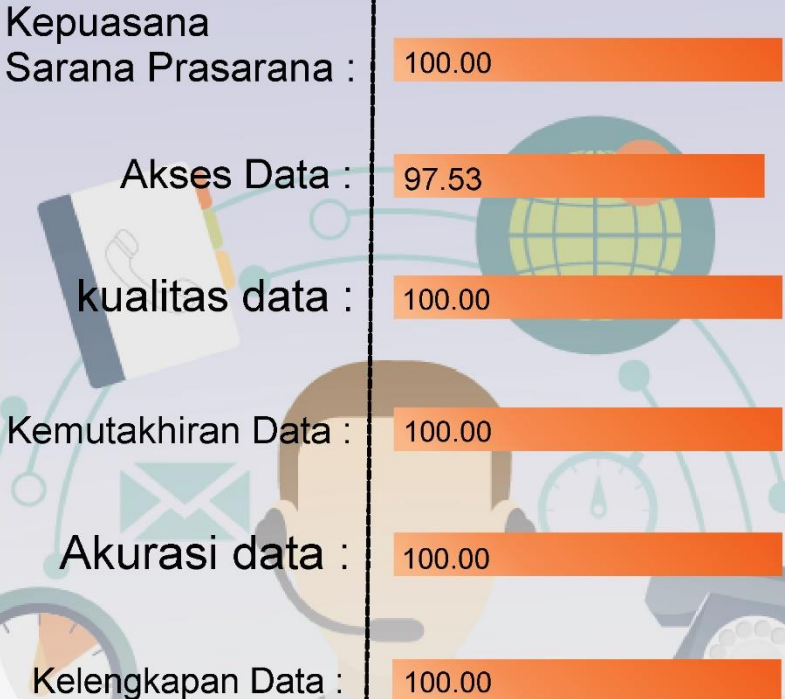
Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang mendapatkan data melalui fasilitas website BPS dengan persentase sebesar 43,33%.. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung pada PST/perpustakaan BPS (40%). Sementara itu, melalui forum layanan statistik dan surat sebesar 6,67%. Dan yang paling sedikit yaitu melalui layanan email sebesar 3,33%.

Dengan berkunjung melalui *website* BPS Kabupaten Semarang, pengunjung bebas mengakses data kapanpun dan dimanapun. Sehingga tidak perlu meluangkan waktu untuk berkunjung langsung di PST/perpustakaan BPS.

BAB 3

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DATA

kepuasan konsumen terhadap kualitas data (persen) :



Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Semarang. 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 hasil 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.

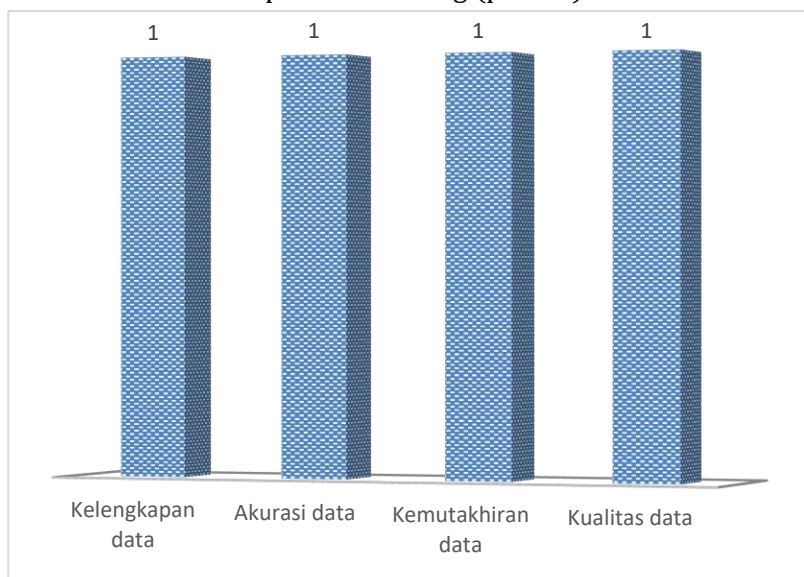
Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-*QAF* tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas 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 Semarang. 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 kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data dari BPS Kabupaten Semarang.

Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Semarang (persen)



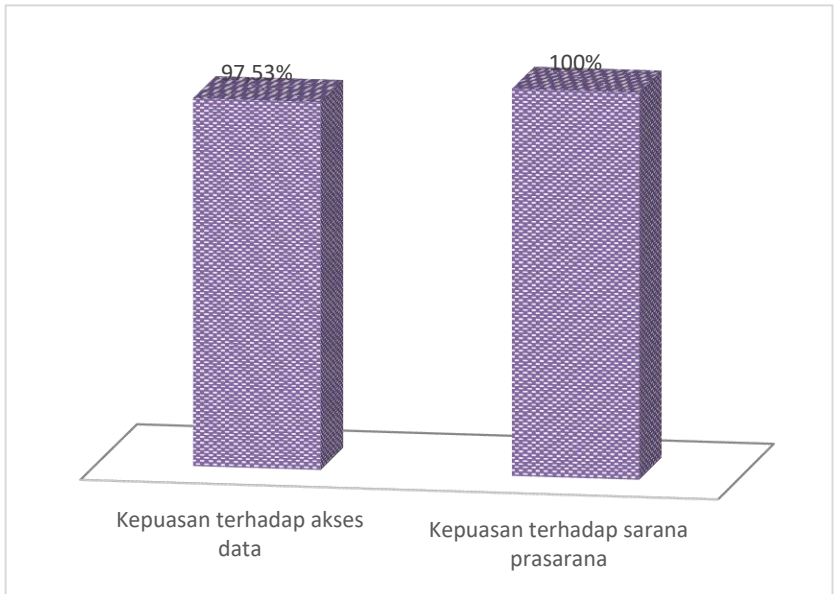
3.2 Kepuasan terhadap Layanan BPS Kabupaten Semarang

Selain terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Semarang, dalam SKD 2019 diukur juga tentang kepuasan konsumen terhadap BPS Kabupaten Semarang yang terdiri dari

kepuasan sarana prasarana dan akses layanan data. Pada gambar 3.2 terlihat bahwa 97,53% konsumen puas terhadap akses data yang ada di BPS Kabupaten Semarang. 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 Semarang.

Gambar 3.2 juga menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Semarang juga tinggi nilainya yaitu 100%. Kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kelengkapan yang ada di PST BPS Kabupaten Semarang 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 Semarang (persen)



BAB 4

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

**IMPORTANCE AND
PERFORMANCE ANALYSIS
DAN INDEKS KEPUASAN KONSUMEN**

indeks kepuasan konsumen 2019:



89,8

MEMUASKAN

4.1 Importance and Performance Analysis (IPA)

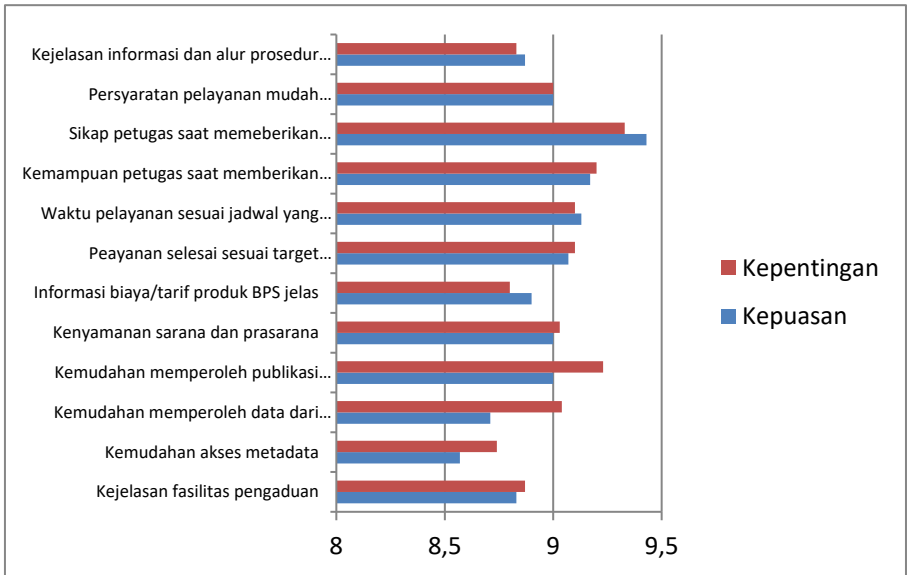
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya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

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Kuadran
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,87	8,83	C
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9	9	D
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,43	9,33	B
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,17	9,2	B
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,13	9,1	B
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,07	9,1	B
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,9	8,8	C
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9	9,03	B

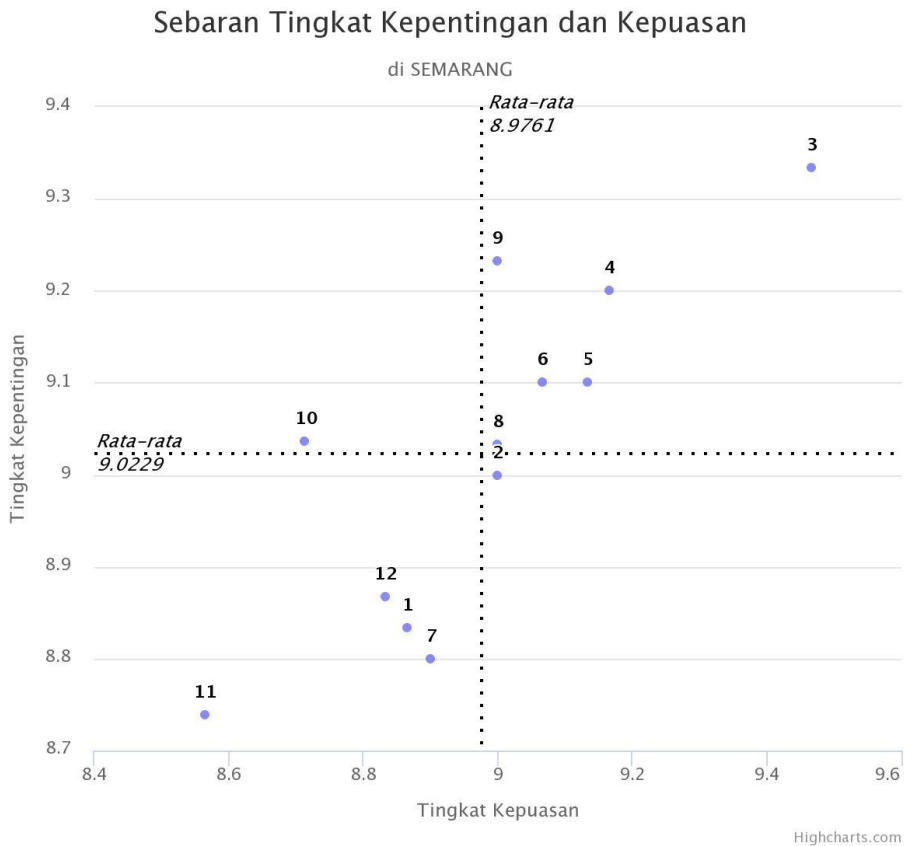
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9	9,23	B
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,71	9,04	A
11.	Kemudahan akses metadata	8,57	8,74	C
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,83	8,87	C

Gambar 4.1.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang



Tabel 4.1. dan gambar 4.1.1. menjelaskan tingkat kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi yang tingkat nilainya antara kepuasan dan kepentingan bernilai sama.

Gambar 4.1.2. *Importance and Performance Analysis* di PST BPS Kabupaten Semarang



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

Pada gambar 4.1.2. merupakan gambar dari analisis kuadran hasil dari SKD 2019 PST BPS Kabupaten Semarang. 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 4.1.2, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Semarang adalah Kemudahan memperoleh data dari *website* BPS.

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 4.1.2, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Semarang adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
3. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
4. Pelayanan sesuai target penyelesaian
5. Kenyamanan sarana dan prasarana
6. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 4.1.2, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Semarang adalah:

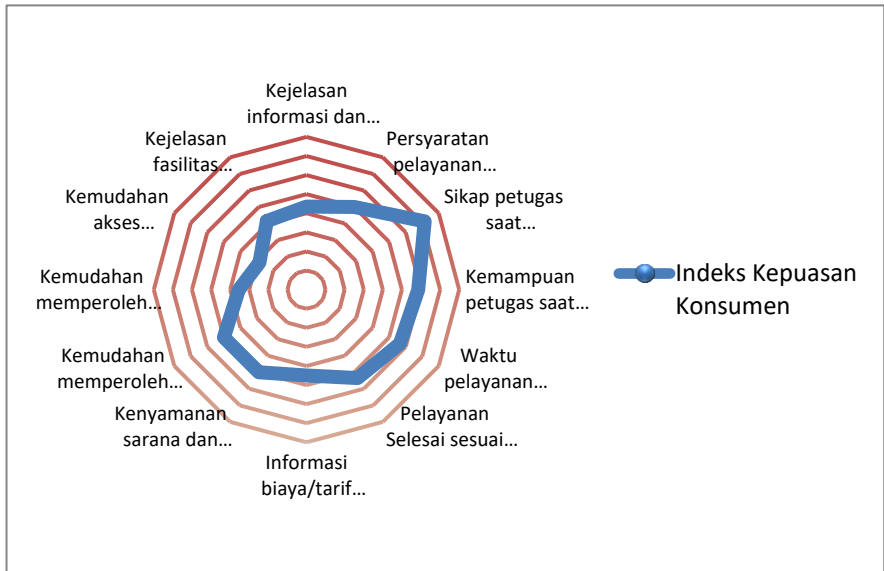
1. Kejelasan informasi dan laur prosedur pelayanan
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
3. Kemudahan akses metadata
4. Kejelasan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 4.1.2, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang yang termasuk dalam kuadran D adalah persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

4.2 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 89,8. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori sangat memuaskan konsumen karena berada pada rentang nilai 81,26-100,00. 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.

Gambar 4.2. Indeks Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN



**PERBAIKAN PRIORITAS
YAITU ATRIBUT :**

**Kemudahan
memperoleh
data dari
website BPS**

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 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama bulan Februari –Agustus 2019.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Semarang 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, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. 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 Semarang didominasi oleh konsumen yang berasal dari pelajar/mahasiswa (70%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk menyusun skripsi/thesis/ disertasi (48,39%).

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam kunjungan website BPS Kabupaten Semarang (43,33%). Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang adalah layanan perpustakaan tercetak (50%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Semarang 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 93,33%.
4. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Semarang 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 merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 100%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,43%.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Semarang adalah 89,8. Artinya, kualitas

pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang adalah sangat memuaskan.

Secara keseluruhan pelayanan BPS Kabupaten Semarang memuaskan sehingga perlu dipertahankan mengenai pelayanan yang mudah dipahami, kenyamanan sarana dan prasarana, serta kemudahan dalam mengakses data publikasi dari PST/Perpustakaan BPS.

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 Semarang menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu Kemudahan memperoleh data dari *website* BPS.

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

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
3. Kemudahan akses metadata
4. 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.*

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin: 0 auto; width: 80px;">RAHASIA</div>	<p style="text-align: center; margin: 0;">SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2019</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin: 0 auto; width: 80px;">VKD19</div> <p style="text-align: center; margin: 0; font-size: small;">No. Rekomendasi: V.19.0000.001</p>	
Keterangan Pencacahan (dissi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa : _____ Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/>
Blok I. Keterangan Responden			
<p>1 Nama : _____</p> <p>2 Umur : _____ tahun</p> <p>3 Jenis Kelamin : Laki-laki _____ Perempuan _____</p> <p>4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i> SLTA/Sederajat _____ SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2/ES _____</p> <p>5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i> Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/ dosen _____ PNS/ TNI/ POLRI _____ Pegawai BUMN/D _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____</p> <p>6 Nama Instansi/Institusi : _____</p> <p>7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i> Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri _____ Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ Lembaga Internasional _____ Media Massa _____ Pemerintah Daerah _____ Perbankan _____ BUMN/BUMD _____ Swasta lainnya _____ Lainnya (.....) _____</p>	<p>8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> Tugask Sekolah/Tugas Kuliah _____ Skripsi/Tests/Disertasi _____ Penelitian _____ Perencanaan _____ Evaluasi _____ Penyebaran Informasi _____</p> <p>9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> Perpustakaan Tercetak _____ Perpustakaan Digital _____ Penjualan Buku _____ Data Mikro/Fets Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi _____ Konsultasi Data Statistik _____ Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik _____</p> <p>10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i> Website BPS _____ E-repony/Faksimili _____ Email _____ Surat _____ PST/Perpustakaan BPS _____ Layanan Statistik <i>Online</i> _____ Lainnya (.....) _____</p> <p>11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama? : Ya _____ Tidak _____</p>	<p>-1 _____</p> <p>-2 _____</p> <p>-8 _____</p> <p>-16 _____</p> <p>-32 _____</p> <p>-1 _____</p> <p>-2 _____</p> <p>-4 _____</p> <p>-8 _____</p> <p>-16 _____</p> <p>-32 _____</p> <p>-1 _____</p> <p>-2 _____</p> <p>-4 _____</p> <p>-5 _____</p> <p>-6 _____</p> <p>-0 _____</p> <p>-1 _____</p> <p>-2 _____</p>	

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:

Sangat Tidak Penting/Puas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

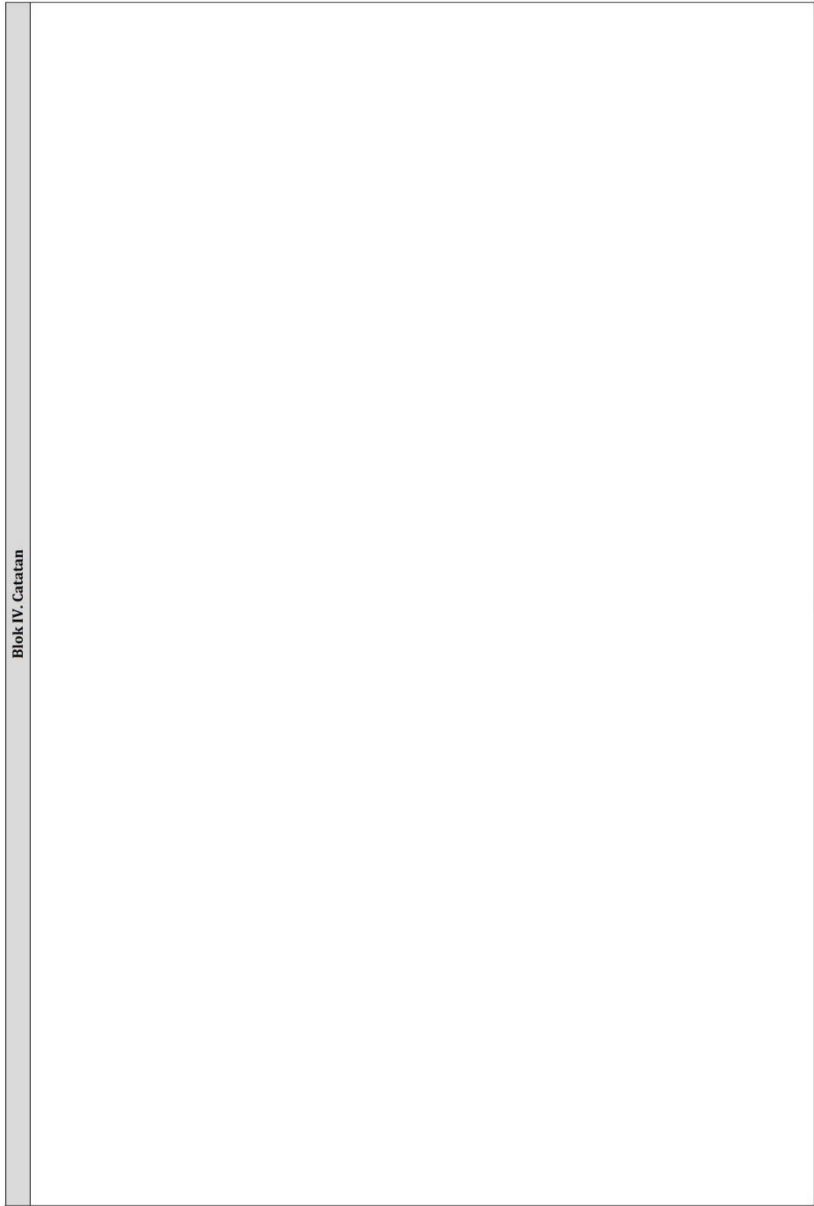
Sangat Penting/Puas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

*Berkas kosong untuk responden yang belum pernah berkunjung langsung ke PST BPS

**Berkas kosong untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS





Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG**

Jalan Garuda No. 7 Ungaran Telp. (024)6921029

Homepage : semarangkab.bps.go.id; E-mail : bps3322@bps.go.id

ISBN 978-602-5505-74-4



9 786025 505744