

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
KABUPATEN TANAH DATAR
2019**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR**

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

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
KABUPATEN TANAH DATAR
2019**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN TANAH DATAR 2019

ISBN : 978-623-6801-20-8
No. Publikasi : 13060.2026
Katalog : 1399013.1305
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 52 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Tanah Datar
Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik /IPDS

Desain Kover:

BPS Kabupaten Tanah Datar
Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik /IPDS

Penerbit:

© BPS Kabupaten Tanah Datar

Pencetak:

CV. Adyta

Sumber Ilustrasi:

Freepik.com

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

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN TANAH DATAR 2019

Pengarah : Ir. Muhammad Huda

Penyunting : Dona Dewi Putri, S.ST., MEKK

Penulis Naskah : Ririn Yustika Putri, S.Tr.Stat

Layout dan Ilustrasi : Ririn Yustika Putri, S.Tr.Stat

Pengolah Data : Dona Dewi Putri, S.ST., MEKK

<https://tanahdatarkab.tms.go.id>

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2019, BPS Kabupaten Tanah Datar seperti halnya BPS kabupaten/kota lainnya kembali menyelenggarakan SKD. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Tanah Datar, Desember 2020
Kepala BPS Kabupaten Tanah
Datar



Ir. Muhammad Hudaya



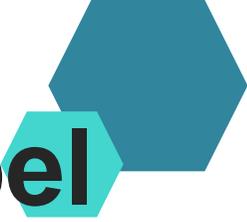
Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
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.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	16
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	16
1.6.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu.....	16
1.6.2 Target dan Realisasi 2019.....	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Gambaran Umum Konsumen	21
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	21
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	23
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	24
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	25
Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data	27
Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan	311
4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	333
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	344

4.3	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	377
4.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	400
Bab 6	Penutup	411
5.1	Kesimpulan	433
5.2	Saran	444
Daftar Pustaka		455
Lampiran		47
Lampiran 1.	Kuesioner VKD19	49

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

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	15
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	366
Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	377

Daftar Gambar



Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Kelamin.....	22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pekerjaan Utama.....	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Layanan	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	26
Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tanah Datar.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tanah Datar.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Kesesuai Perolehannya dari PST BPS Kabupaten Tanah Datar.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1. Rating Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar	344
Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.....	355
Gambar 4.3. <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar.....	38

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



Daftar Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner VKD19	49
-----------------------------------	----

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



PENDAHULUAN

L O K U S

**PST BPS
Kab. Tanah Datar**

PENCACAHAN

Maret - Mei 2019

INSTRUMEN

Kuesioner VKD19

PENGUKURAN

- Kepuasan Konsumen
- Persepsi Anti Korupsi

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

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

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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 bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh

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

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang 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 pelaksanaan 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. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.

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

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

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, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

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

4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metodologi Analisis Data

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

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

- a. Analisis Tabulasi Silang

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

- b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (quadrant analysis). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (improvement). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

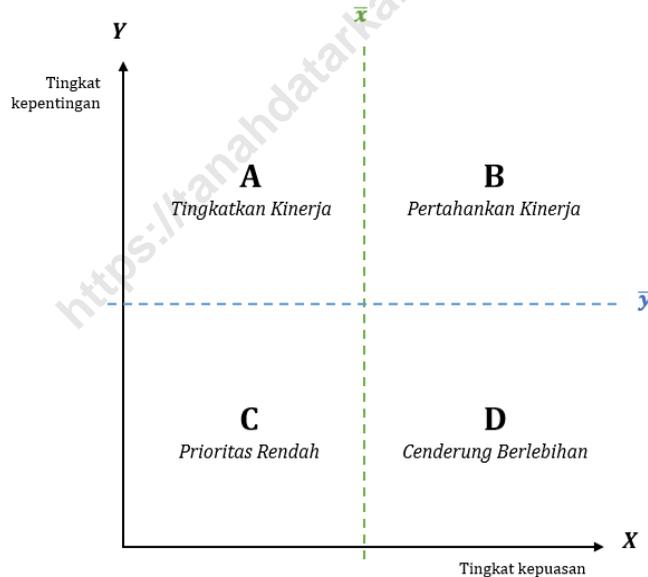
\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

- TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen
- TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen
- TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Tingkat Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius 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 VKD18.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2019, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2019, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 5 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota, salah satunya adalah PST BPS Kabupaten Tanah Datar.

1.6.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan prasarana di unit PST BPS Kabupaten Tanah Datar pada SKD 2019, meliputi:

1. Informasi standar pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. Wifi
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

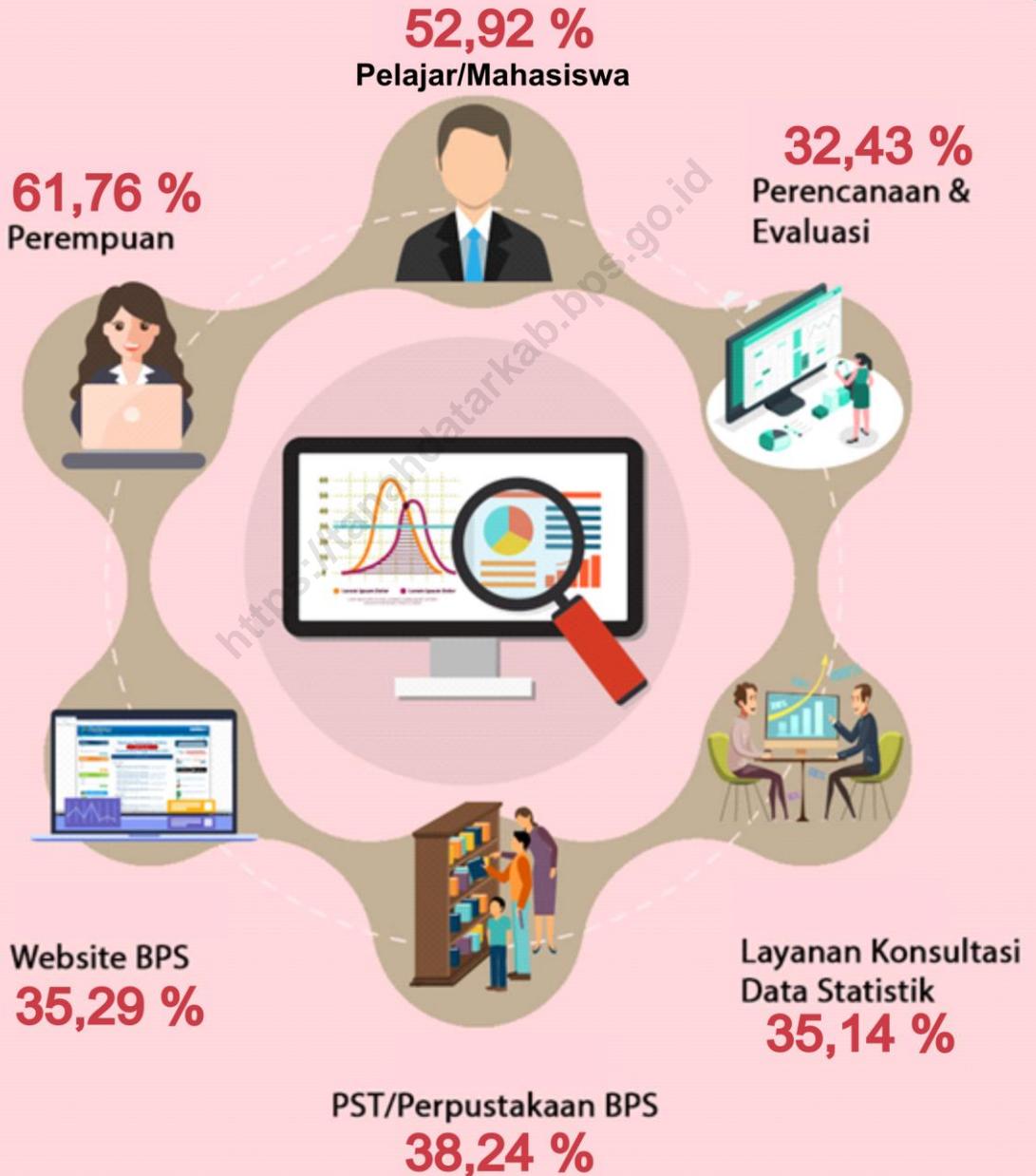
1.6.2 Target dan Realisasi 2019

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan sesuai target. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tanah Datar melebihi target yaitu 34 responden dari target 30 responden atau sebesar 113,33%.

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



SEGMENTASI KONSUMEN



KONSUMEN DATA

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.

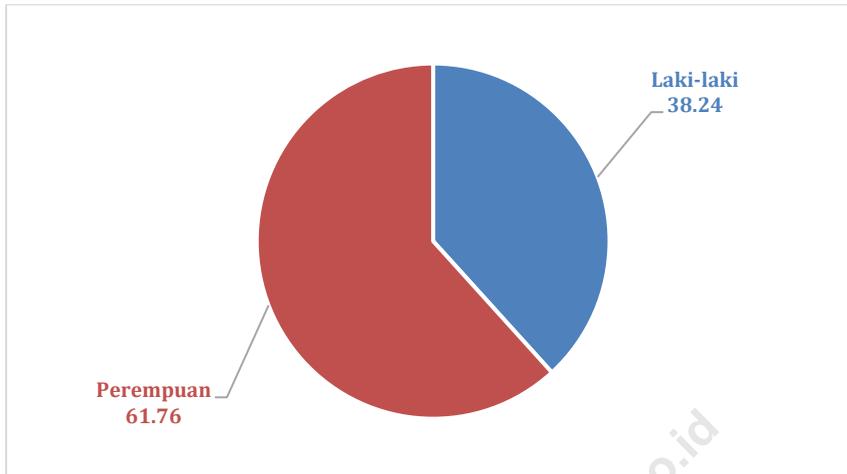
Hasil survei menunjukkan bahwa semua (100 persen) responden di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan. Hal ini tentu saja menjadi tantangan tersendiri bagi BPS Kabupaten Tanah Datar untuk menghasilkan data yang lebih berkualitas.

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 2.1 menunjukkan persentase konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 61,76 %. Sementara itu, 38,24% konsumen BPS Kabupaten Tanah Datar adalah laki-laki.

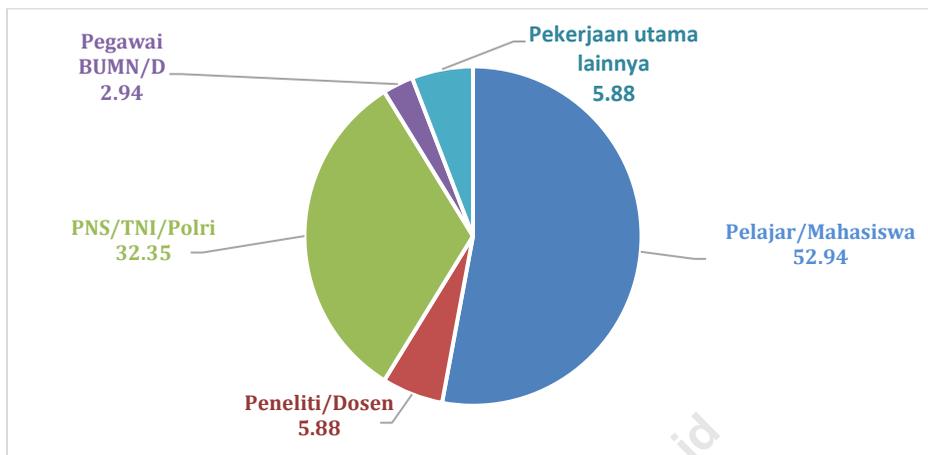


Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Kelamin

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.

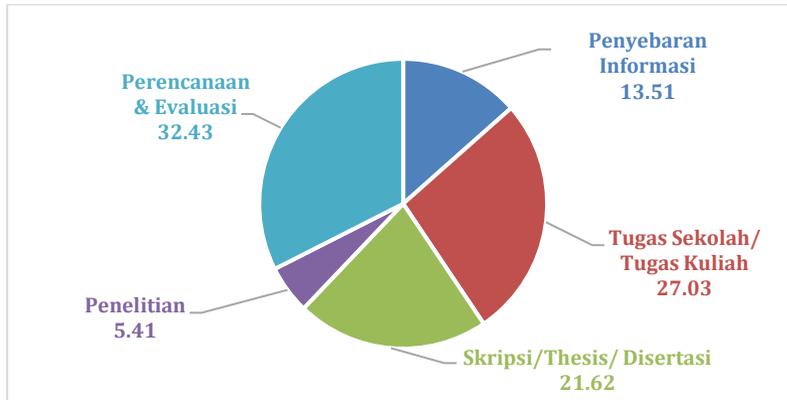
Namun demikian, hasil SKD 2019 menunjukkan responden terdata hanya dari 5 jenis pekerjaan. Berdasarkan Gambar 2.2, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah pelajar atau mahasiswa (52,94%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS, TNI atau Polri memiliki persentase sebesar 32,35%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 2,94%. Sedangkan konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen dan pekerjaan utama lainnya memiliki persentase sama yaitu sebesar 5,88%.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar 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 2.6, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah untuk Perencanaan & Evaluasi (32,43%). Pemanfaatan hasil kunjungan untuk tugas sekolah/kuliah berada di posisi ke-2 sebesar 27,03%, diikuti oleh pemanfaatan untuk skripsi/thesis/disertasi dengan persentase sebesar 16,36%. Hasil tersebut sejalan dengan sebagian besar pekerjaan utama konsumen yaitu pelajar/mahasiswa sebesar 52,94%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk penyebaran informasi adalah sebesar 13,51%, dan yang paling sedikit adalah untuk penelitian (5,41%).

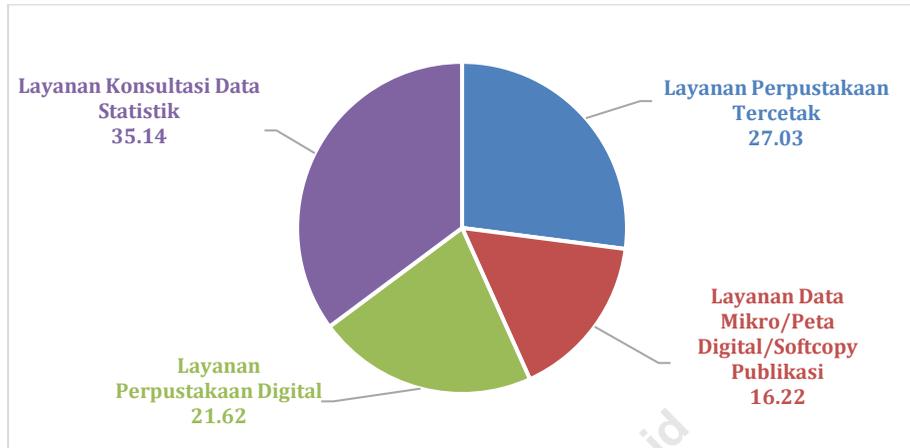


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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 Tanah Datar oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.4. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan konsultasi data statistik, yaitu 35,14%. Pada posisi kedua dan ketiga, terdapat layanan perpustakaan tercetak dan layanan perpustakaan digital dengan persentase masing-masing sebesar 27,03% dan 21,62%. Sedangkan untuk layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi digunakan oleh konsumen dengan persentase sebesar 16,22%. Sementara itu, layanan yang tidak pernah digunakan oleh responden adalah jenis layanan penjualan buku dan layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik.

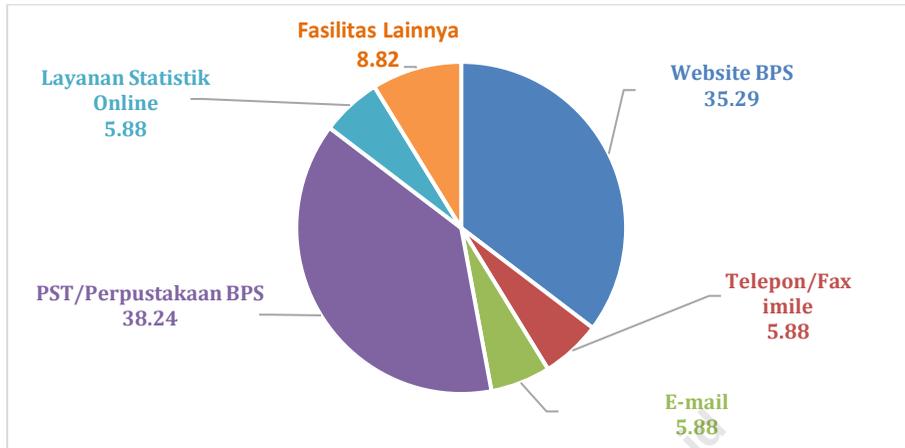


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menurut Jenis Layanan

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 2.5, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden di PST BPS Kabupaten Tanah Datar mendapatkan data melalui fasilitas Perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 38,24%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara mengakses *website* BPS (35,29%). Sementara itu, fasilitas dengan e-mail, telepon/*faximile*, layanan statistik online memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 5,88%. Untuk fasilitas lainnya yang diakses oleh responden sebesar 8,82%. Sedangkan fasilitas yang tidak diakses oleh responden adalah surat.



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

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



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DATA



100%

Konsumen **PUAS** terhadap kualitas data BPS Kabupaten Tanah Datar

KELENGKAPAN DATA

100%

AKURASI DATA

100%

KEMUTAKHIRAN DATA

100%



Analisis Kepuasan Kualitas Data



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

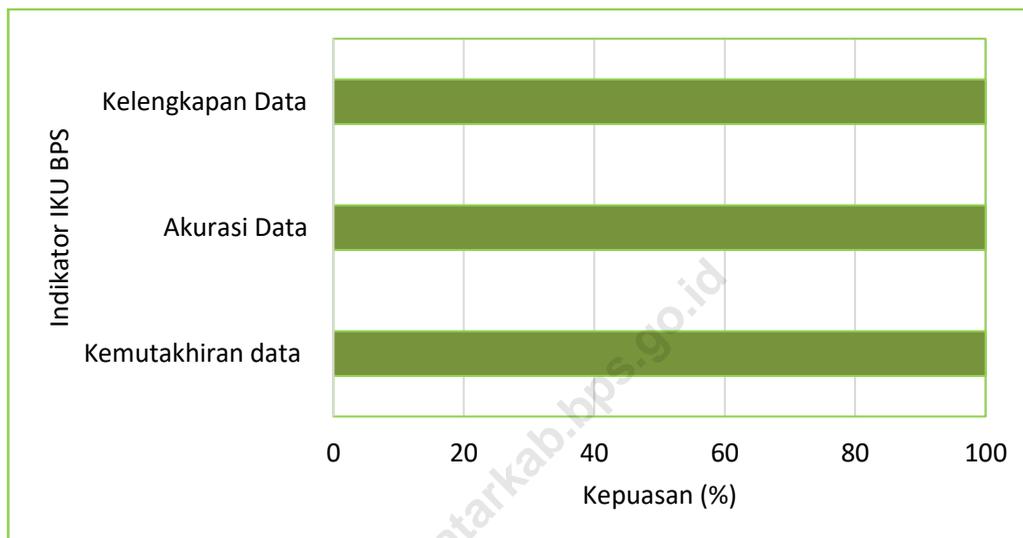
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Dalam mencari data, konsumen bisa mencari **lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

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 dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPSQAF. Ketiga variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 12) kuesioner VKD2019.

Kualitas data dengan berdasarkan kepuasan konsumen terhadap penyedia data BPS Kabupaten Tanah Datar menurut dimensi kualitas data IKU BPS digambarkan pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tanah Datar disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tanah Datar. Dalam tiga dimensi tingkat kepuasan kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data semuanya bisa dicapai dengan tingkat persentase optimal yaitu 100 persen.

Berdasarkan ketiga variabel tersebut di atas tergambar bahwa seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS, baik dari segi cakupan luas wilayah atau tahun data, kemampuan untuk mengukur kondisi yang sebenarnya pada fenomena yang terjadi saat ini.



ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



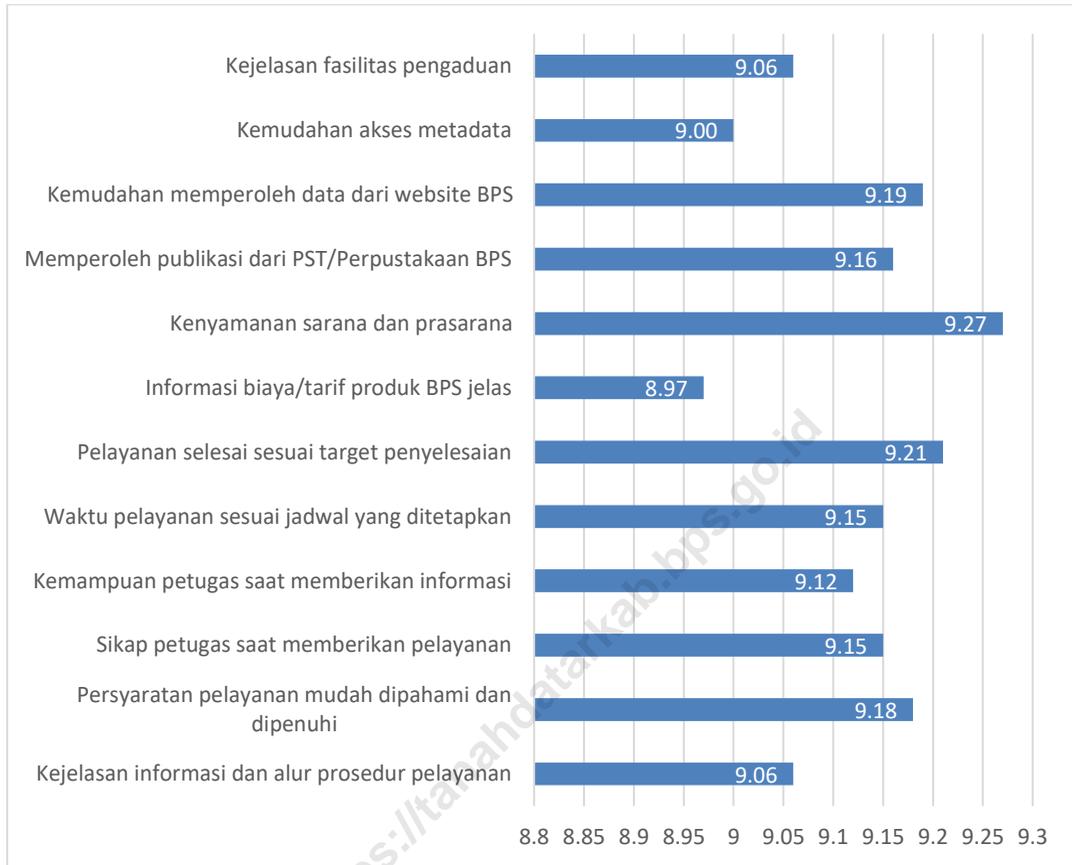
Analisis Kepuasan Layanan

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

4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan hasil survei, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah sebesar 99,75%, sedangkan 0,25% konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar merasa tidak puas dengan pemenuhan pelayanan BPS.

Rating kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.1, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas tertinggi terdapat pada kenyamanan sarana dan prasarana dengan rating 9,27, dilanjutkan dengan pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dengan tingkat kepuasan 9,21. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada kejelasan informasi biaya atau tarif produk BPS dengan tingkat kepuasan sebesar 8,94. Grafik untuk tingkat kepuasan masing-masing atribut ditunjukkan pada gambar berikut.

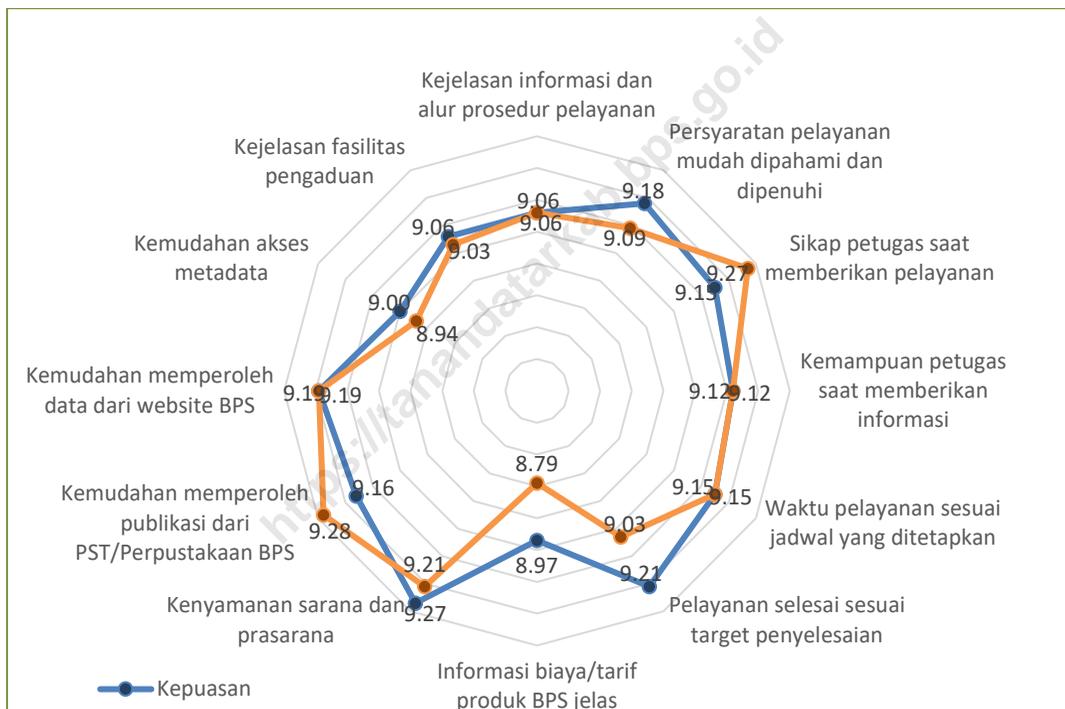


Gambar 4.1. Rating Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

4.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa untuk masing-masing atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar ada yang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan), dan ada pula yang memiliki gap positif.



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terdapat 2 atribut yang memiliki nilai gap negative, yaitu sikap petugas saat memberikan pelayanan dan kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS. Kedua atribut tersebut memiliki nilai gap yang sama yaitu -0,12. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dalam pelayanan atribut tersebut masih perlu ditingkatkan lagi agar sesuai dengan harapan atau kepuasan konsumen.

Dari tabel juga dapat dilihat bahwa selain dua atribut yang telah disebutkan sebelumnya memiliki nilai gap besar dari atau sama dengan "0". Hal ini mengindikasikan bahwa atribut pelayanan tersebut sudah memenuhi atau melebihi kepuasan konsumen PST BPS Kabupaten Tanah Datar. Gap dengan nilai paling tinggi terdapat pada atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dan atribut informasi biaya/tarif produk BPS jelas dengan nilai gap 0,18.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9,06	9,06	0
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,18	9,09	0,09
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,15	9,27	-0,12
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,12	9,12	0
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,15	9,15	0
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,21	9,03	0,18
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,97	8,79	0,18
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,27	9,21	0,06
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,16	9,28	-0,12
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	9,19	9,19	0
11.	Kemudahan akses metadata	9,00	8,94	0,06
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	9,06	9,03	0,03

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

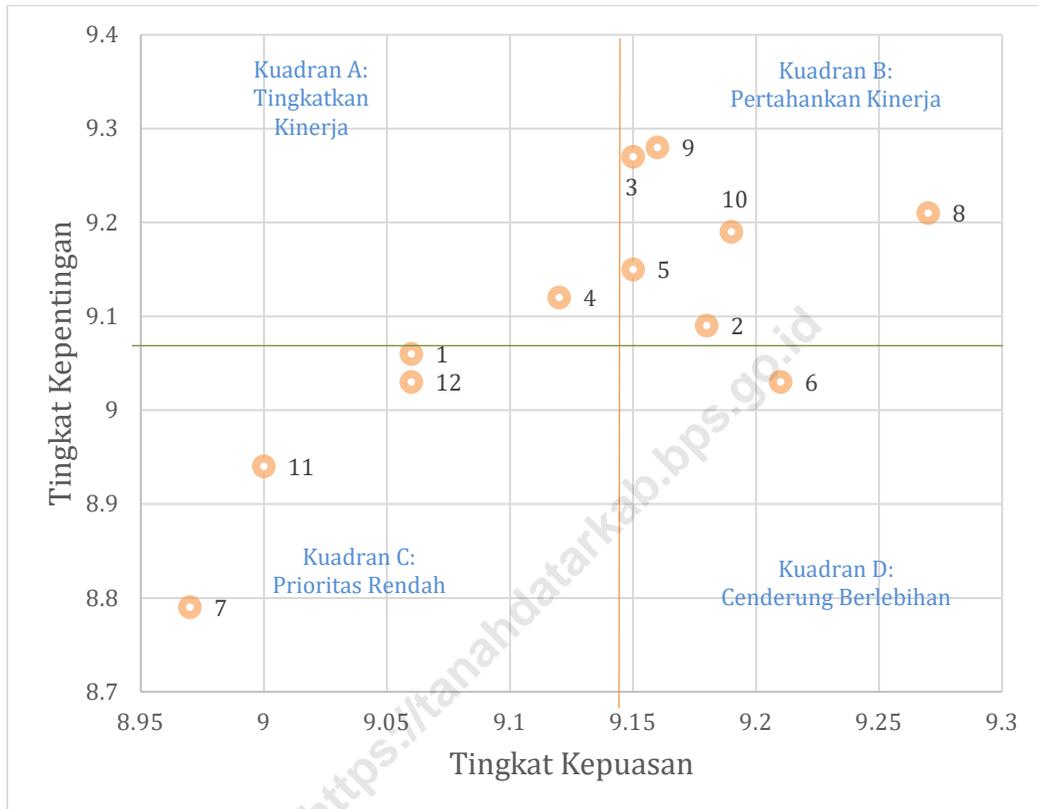
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.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

Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	9,06	9,06	100,00
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,18	9,09	100,99
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,15	9,27	98,71
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,12	9,12	100,00
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,15	9,15	100,00
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,21	9,03	101,99
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,97	8,79	102,05
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,27	9,21	100,65
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,16	9,28	98,71
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	9,19	9,19	100,00
11.	Kemudahan akses metadata	9,00	8,94	100,67
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	9,06	9,03	100,33

Tabel 4.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, kemampuan petugas saat memberikan informasi, waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, dan atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS dengan persentase tingkat kesesuaian mencapai 100%. Sedangkan atribut sikap

petugas saat memberikan pelayanan dan atribut Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS memiliki tingkat kesesuaian rendah yaitu 98,71%.



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 4.3. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tanah Datar

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 4.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah Kemampuan petugas saat memberikan informasi.

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 4.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
2. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
3. Waktu pelayanan sesuai waktu yang diberikan;
4. Kenyamanan sarana dan prasarana;
5. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
6. Kemudahan memperoleh data dari website 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 4.3 atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur 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,

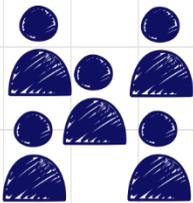
atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 4.3, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian.

4.4 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 91,27. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

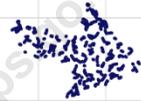


PENUTUP



113,33%

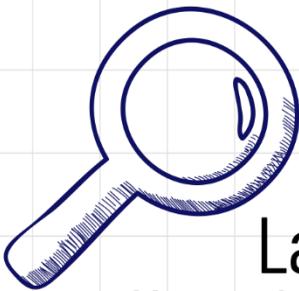
Realisasi pengumpulan data



Konsumen data



Pelajar/ **52,94%**
Mahasiswa

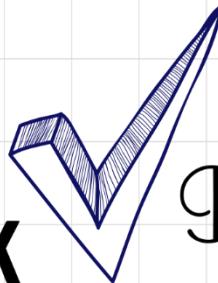


35,14%

Layanan
Konsultasi Statistik



IKK



91,27%

Indeks Kepuasan Konsumen

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. Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Tanah Datar berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 113,33%.

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 dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen yang menjadi responden di PST BPS Kabupaten Tanah Datar didominasi oleh konsumen yang berasal dari pelajar dan mahasiswa (52,94%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Perencanaan dan Evaluasi (32,43%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tanah Datar cenderung menggunakan Layanan Konsultasi Statistik (35,14%) yang diikuti dengan pemanfaatan Layanan Publikasi Tercetak (27,03) dan Layanan Publikasi Digital (21,62%).
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data sangat memuaskan konsumen. Pengukuran dengan dimensi kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran data, menunjukkan masing-masing dimensi memiliki tingkat kepuasan sebesar 100%.
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar yang ditunjukkan dengan rating kepuasan umumnya

di atas 9. *Gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar bervariasi. Ada *gap* yang bernilai negatif, *gap* yang bernilai “0”, dan *gap* yang bernilai positif.

5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Tanah Datar adalah 91,27. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar 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, 3 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tanah Datar menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
 - b. Kejelasan fasilitas pengaduan.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C). Namun tidak ada atribut pelayanan yang berada pada kuadran tersebut.

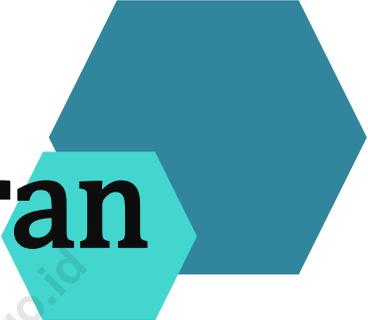
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2020 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2019. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
3. Penerapan SKD 2020 sebaiknya menambahkan variabel untuk menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Daftar Pustaka



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

Lampiran



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

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19

No. Rekomendasi: V.19.0000.001

Pencacah : Nama : _____
Tanggal : _____

Pemeriksa : Nama : _____
Tanggal : _____

Nomor Responden : _____

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1	Nama	: _____	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1
2	Umur	: _____ tahun	: Skripsi/Thesis/Disertasi	- 2
3	Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan	: Penelitian	- 4
4	Pendidikan Terakhir yang Diamatkan	: SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	: Evaluasi	- 8
5	Pekerjaan Utama	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	: Penyebaran Informasi	- 16
6	Nama Instansi/Institusi	: _____	: Perustakaan Tercetak	- 32
7	Kategori Instansi/Institusi	: 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 (.....)	: Perustakaan Digital	- 1
			: Penjualan Buku	- 2
			: Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi	- 4
			: Konsultasi Data Statistik	- 8
			: Kegiatan Statistik	- 16
			: Website BPS	- 32
			: Telepon/Faksimili	- 1
			: E-mail	- 2
			: Surat	- 3
			: PST/Perpustakaan BPS	- 4
			: Layanan Statistik Online	- 5
			: Lainnya (.....)	- 6
				- 0
				- 1
				- 2

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —

<http://tanahdatarkab.bps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANAH DATAR**
BPS-Statistics of Tanah Datar Regency

Jl. Imam Bonjol No.17 Batusangkar 27213

Telp.(0752)71598. Fax (0752)72593

Homepage : <http://tanahdatarkab.bps.go.id> Email : bps1305@bps.go.id

ISBN 978-623-6801-20-8



9 786236 801208