

PRESENTASI SKK-BPS 2014

SURVEI KEPUASAN KONSUMEN (SKK) BADAN PUSAT STATISTIK TAHUN 2014

Disusun oleh :



WAHANA DATA UTAMA

I. LATAR BELAKANG

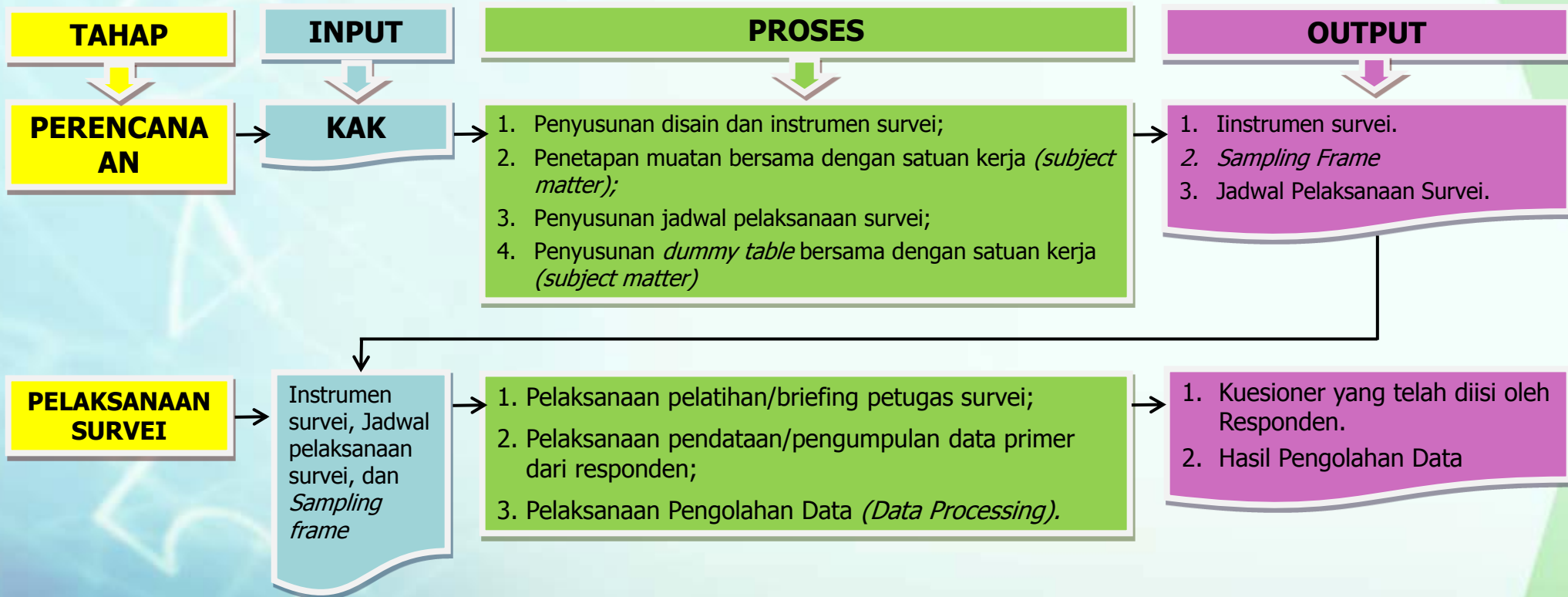
Latar Belakang “Survei Kepuasan Konsumen” (SKK) – BPS 2014 :

- ❑ Sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi untuk penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- ❑ Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Konsumen.
- ❑ Sebagai evaluasi kinerja Pelayanan BPS berdasarkan penilaian dari pihak eksternal.
- ❑ Untuk memperoleh gambaran secara aktual dan faktual tentang indikator mutu pelayanan BPS yang diterima oleh konsumen.

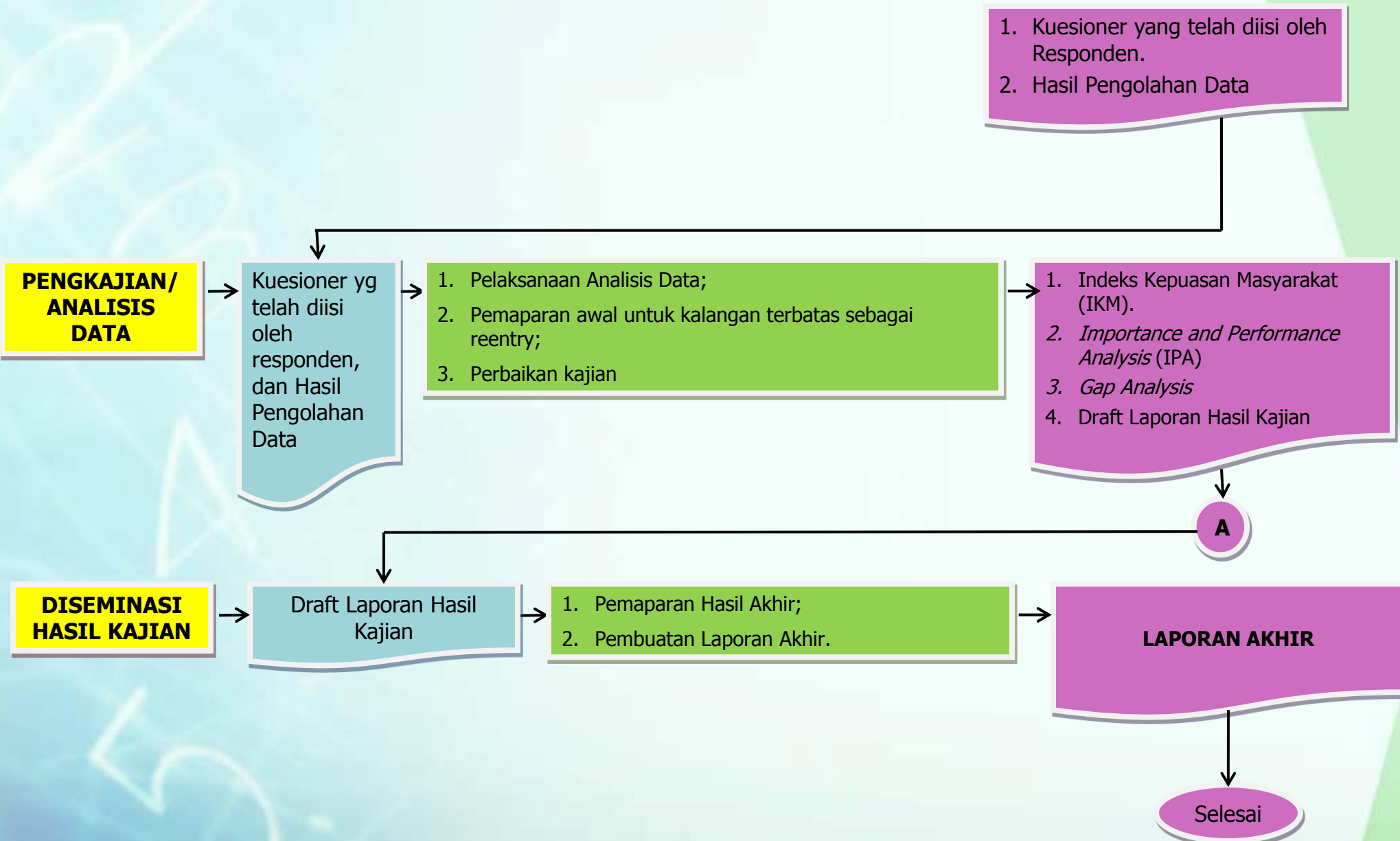
II. MAKSUD DAN TUJUAN

- Penyelenggaraan Survei Kepuasan Konsumen (SKK) ini dimaksudkan untuk :
 - ❑ Mendapatkan gambaran obyektif terhadap kualitas data dan pelayanan BPS.
- Adapun penyelenggaraan Survei Kepuasan Konsumen (SKK) bertujuan untuk Memberikan gambaran dan analisis tentang segmentasi pengguna data dan tingkat kepuasannya serta rekomendasi terhadap:
 - ❑ Jenis dan kualitas data dan informasi statistik;
 - ❑ Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan;
 - ❑ Aksi tindak lanjut terhadap hasil survei.

III. RESEARCH DESIGN



Research Design

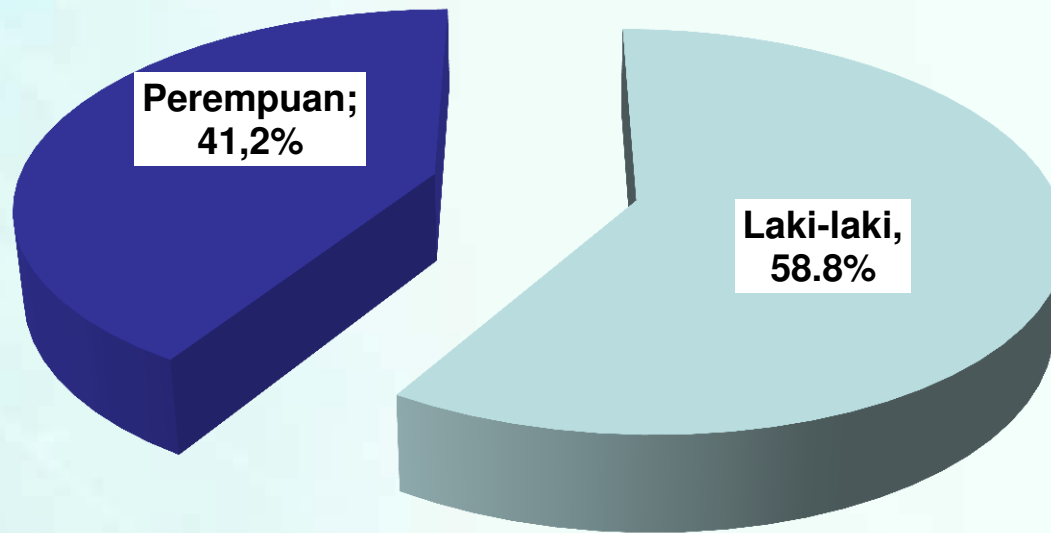


Lanjutan *Research Design*

IV. PROFIL RESPONDEN

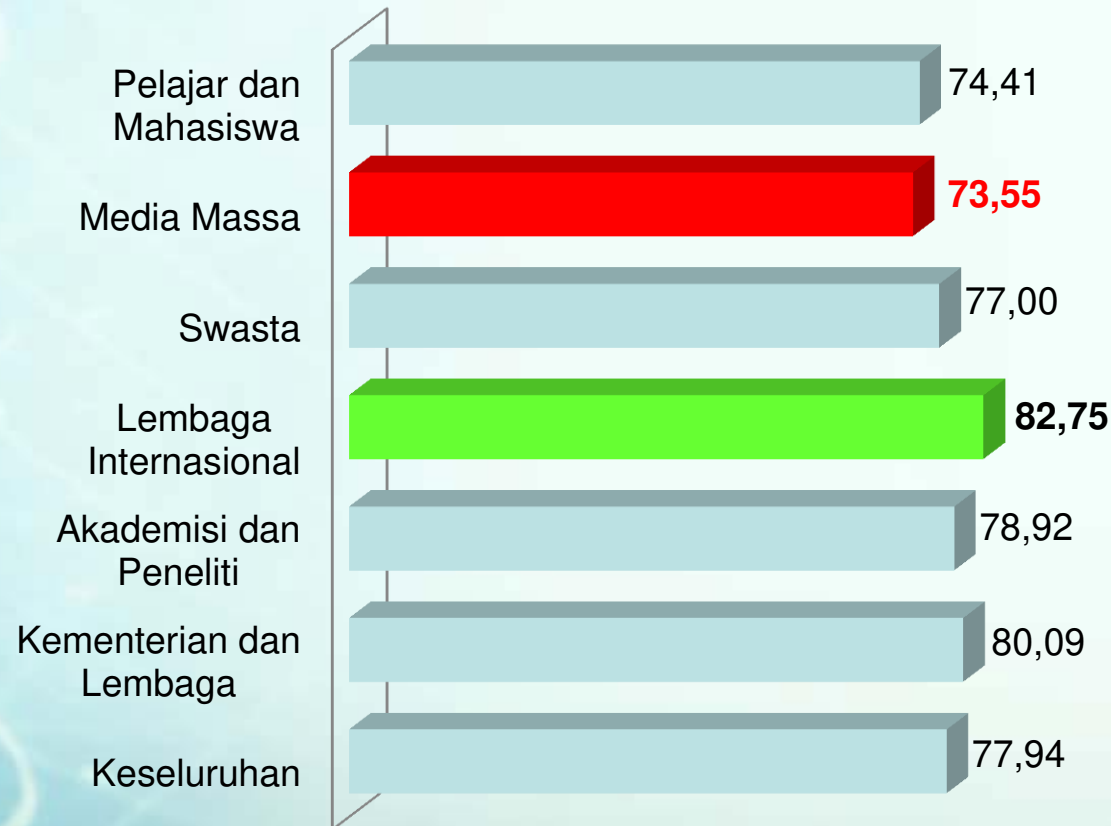
Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Responden

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Kementerian dan Lembaga	22	19,30%
2	Akademisi dan Peneliti	22	19,30%
3	Lembaga Internasional	10	8,77%
4	Swasta	39	34,21%
5	Media Massa	7	6,14%
6	Pelajar dan Mahasiswa	14	12,28%
	Total Jumlah	114	100,00%

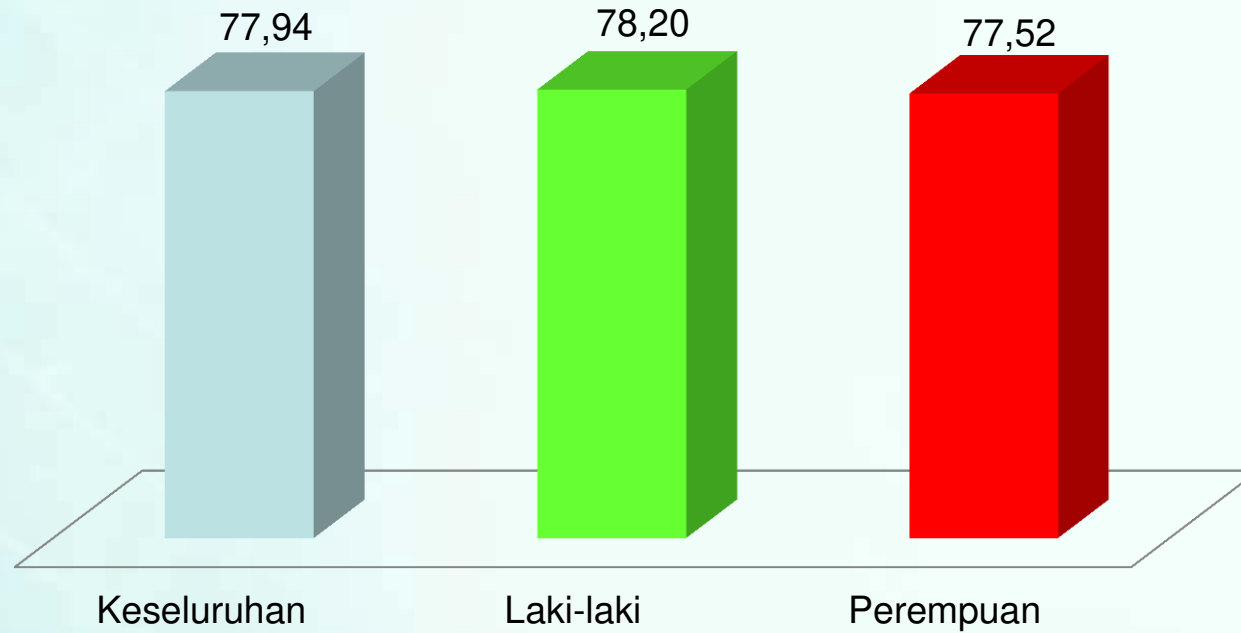


Persentase Responden Berdasarkan Gender

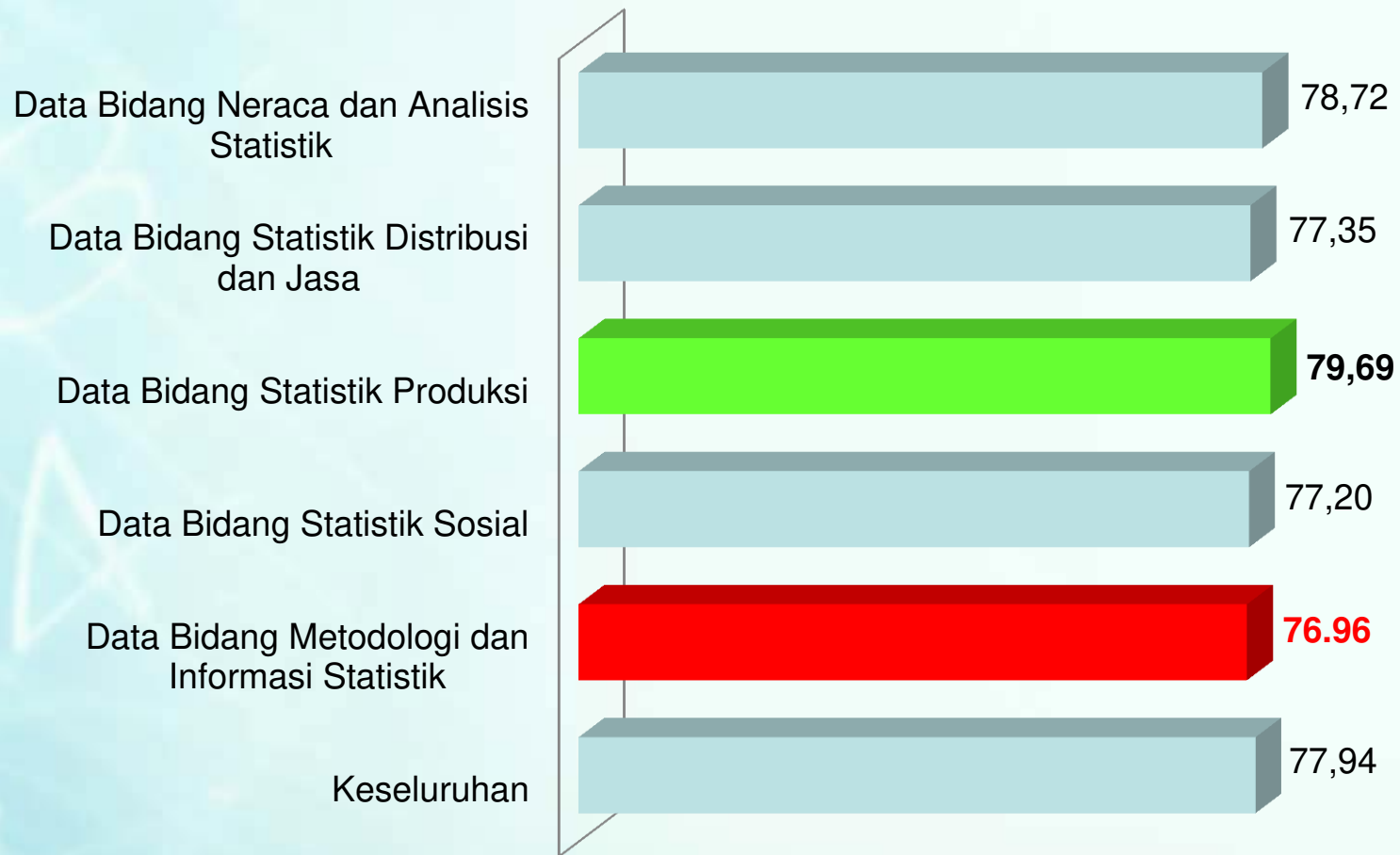
V. INDEKS KEPUASAN KONSUMEN



Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kelompok Responden



Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Gender



Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Ragam Data

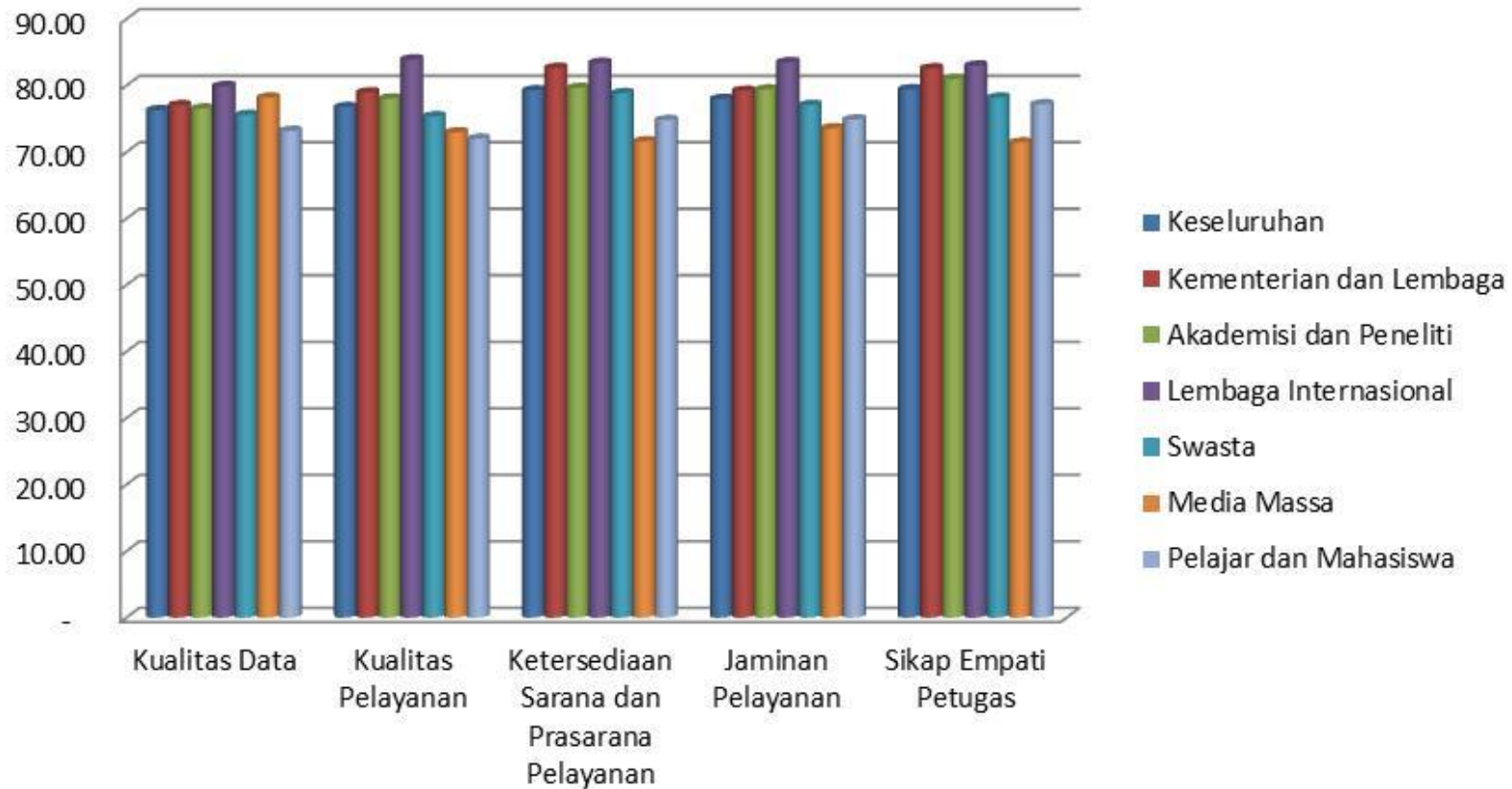
Kinerja Pelayanan Badan Pusat Statistik

No	Kelompok Responden	Indeks	Kualitas Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Keseluruhan	77,94	B	Baik
2	Kementerian dan Lembaga	80,09	B	Baik
3	Akademisi dan Peneliti	78,92	B	Baik
4	Lembaga Internasional	82,75	A	Sangat Baik
5	Swasta	77,00	B	Baik
6	Media Massa	73,55	B	Baik
7	Pelajar dan Mahasiswa	74,41	B	Baik

VI. ANALISIS SEGMENTASI

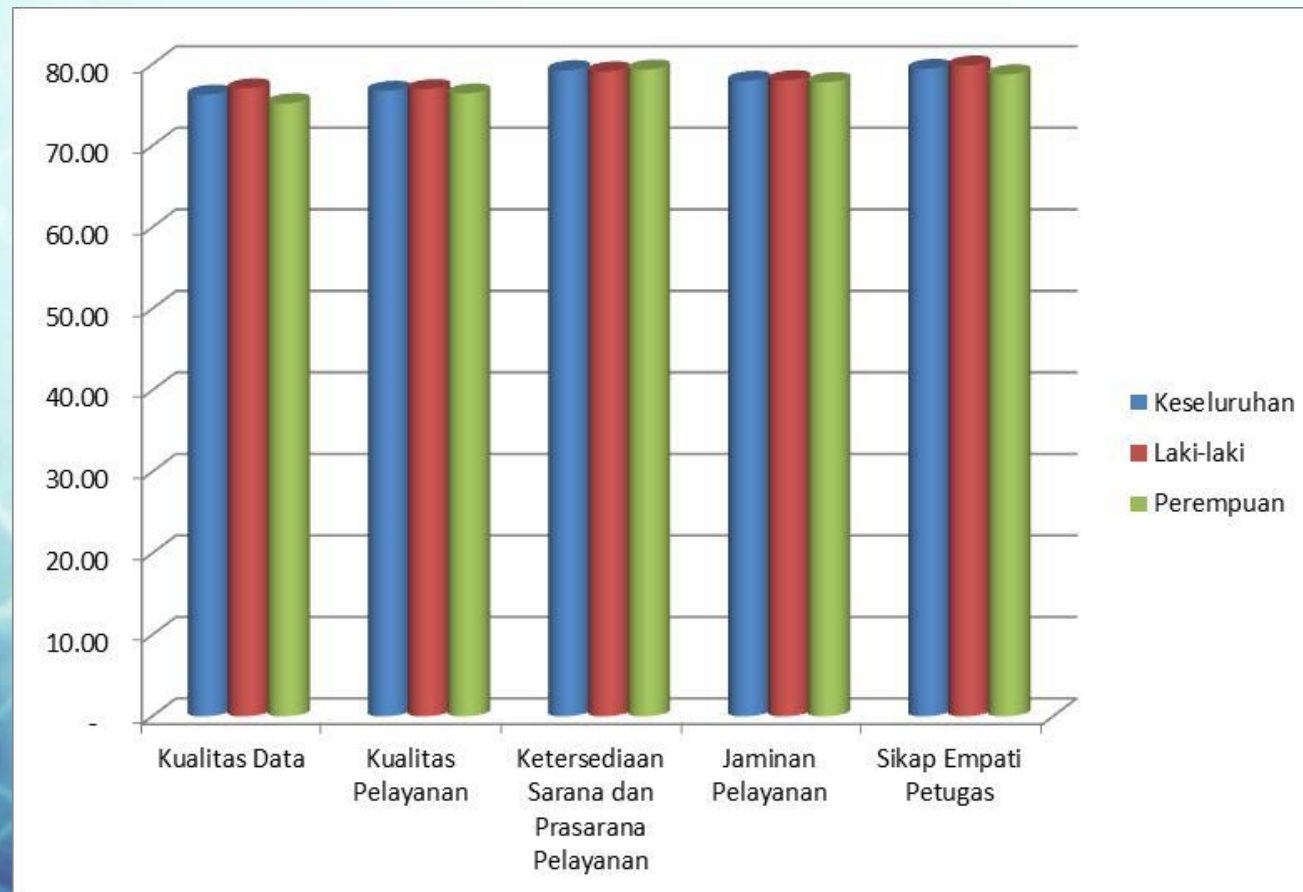
Analisis Segmentasi Berdasarkan Kelompok Responden

Kelompok Responden	Kualitas Data (Reliability)	Kualitas Pelayanan (Responsiveness)	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Tangibles)	Jaminan Pelayanan (Assurances)	Sikap Empati Petugas (Empathy)	Keseluruhan
Kementerian dan Lembaga	77,05	78,97	82,64	79,20	82,58	80,09
Akademisi dan Peneliti	76,53	78,03	79,63	79,40	81,00	78,92
Lembaga Internasional	79,91	83,93	83,42	83,50	83,00	82,75
Swasta	75,57	75,73	78,84	77,07	78,17	77,00
Media Massa	78,17	72,96	71,61	73,57	71,43	73,55
Pelajar dan Mahasiswa	73,18	71,99	74,79	74,88	77,20	74,41



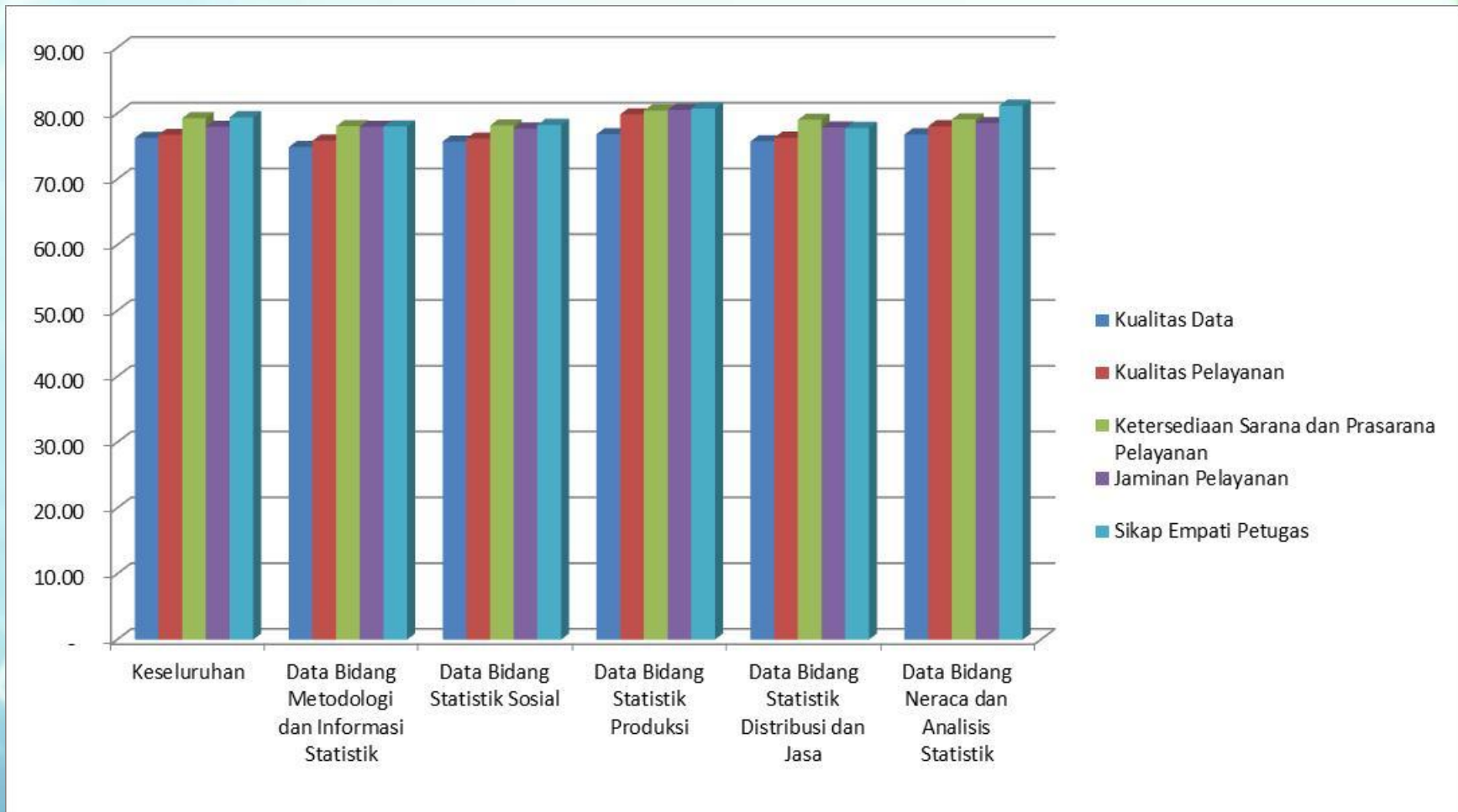
Analisis Segmentasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Kualitas Data (Reliability)	Kualitas Pelayanan (Responsiveness)	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Tangibles)	Jaminan Pelayanan (Assurances)	Sikap Empati Petugas (Empathy)	Keseluruhan
Laki-laki	77,04	76,95	79,12	78,04	79,84	78,20
Perempuan	75,22	76,42	79,36	77,81	78,76	77,52



Analisis Segmentasi Berdasarkan Ragam Data

Ragam Data	Kualitas Data (Reliability)	Kualitas Pelayanan (Responsiveness)	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Tangibles)	Jaminan Pelayanan (Assurances)	Sikap Empati Petugas (Empathy)	Keseluruhan
Data Bidang Metodologi dan Informasi Statistik	74,90	75,86	78,06	77,95	78,02	76,96
Data Bidang Statistik Sosial	75,73	76,17	78,16	77,71	78,25	77,20
Data Bidang Statistik Produksi	76,86	79,87	80,44	80,53	80,75	79,69
Data Bidang Statistik Distribusi dan Jasa	75,76	76,30	79,03	77,85	77,79	77,35
Data Bidang Neraca dan Analisis Statistik	76,81	78,04	79,09	78,52	81,16	78,72



VII. ANALISIS PERBANDINGAN ANTARA HARAPAN KONSUMEN DENGAN KENYATAAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN (*GAP ANALYSIS*)

Gap Analysis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
I	KUALITAS DATA			
1	Relevansi data BPS dengan kebutuhan pengguna data (Relevance)	85,75	80,09	5,66
2	Data BPS dapat menjelaskan secara akurat fenomena aktual yang terjadi (Accuracy data)	84,87	77,88	6,99
3	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS (Punctuality and Timelines)	86,18	70,87	15,31
4	Format buku/publikasi/data BPS yang mudah dimengerti oleh pengguna data (Interpretability)	87,28	78,90	8,38
5	Kemudahan akses terhadap buku/publikasi/data BPS (Accessibility)	88,82	76,38	12,44
6	Ragam data yang cukup bervariasi untuk menggambarkan sebuah fenomena (Coherence)	86,40	76,77	9,63
7	Ragam data yang dapat diperbandingkan menurut waktu, wilayah, atau domain lain yang relevan (Comparability)	85,53	76,12	9,41
8	Tingkat kepercayaan pengguna data terhadap buku/publikasi/data BPS (Trustworthiness)	87,06	76,58	10,48
9	Kemutakhiran data yang dipublikasikan BPS (Up to date)	87,06	72,97	14,09
	Rata-rata	86,55	76,28	10,27

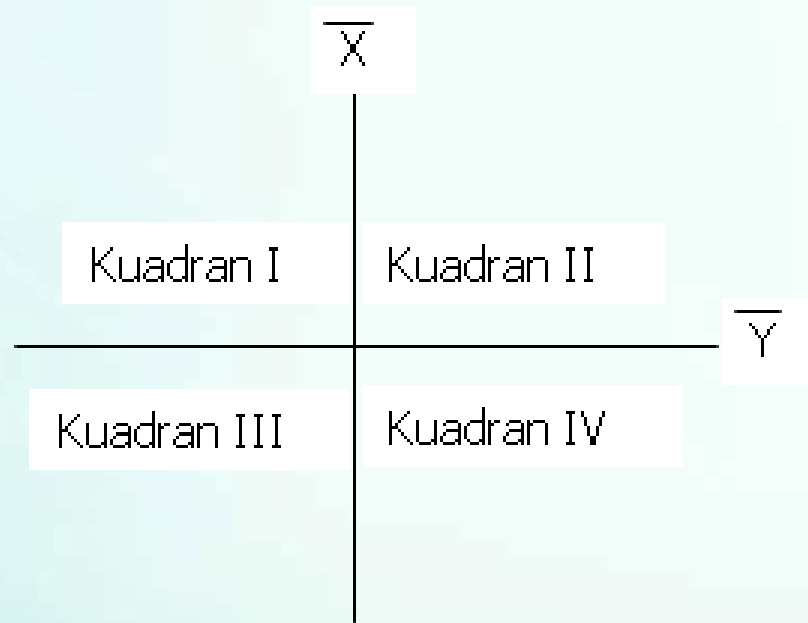
II	KUALITAS PELAYANAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan BPS	87,72	78,04	9,68
2	Keterampilan petugas dalam melayani pengguna data	87,28	76,61	10,68
3	Kecepatan petugas ketika memberikan layanan kepada pengguna data, baik secara Online maupun Offline	87,50	76,35	11,15
4	Kecepatan merespon/menjawab facsimile atau e-mail terkait dengan permintaan informasi, permintaan data atau pengaduan pengguna data	88,16	74,28	13,88
5	Kejelasan (keberadaan dan identitas) petugas yang melayani	85,31	78,21	7,10
6	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	85,96	76,39	9,58
7	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	87,94	77,36	10,58
	Rata-rata	87,12	76,75	10,38

III	KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Kemudahan akses terhadap website BPS	89,69	78,81	10,88
2	Kecepatan akses terhadap website BPS	88,38	78,85	9,53
3	Kelengkapan fitur pelayanan pada website BPS	87,94	76,43	11,51
4	Ketersediaan counter pelayanan di Kantor Pusat BPS	88,16	80,05	8,11
5	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan di Kantor Pusat BPS, seperti Perpustakaan, Katalog Ragam Data	89,04	80,05	8,99
6	Ketersediaan saluran komunikasi antara pengguna data dengan petugas BPS, seperti e-mail, telepon dan Facsimile	90,13	78,50	11,63
7	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas BPS	89,04	79,05	9,99
8	Kenyamanan ruang pelayanan	87,94	82,45	5,49
	Rata-rata	88,79	79,27	9,52

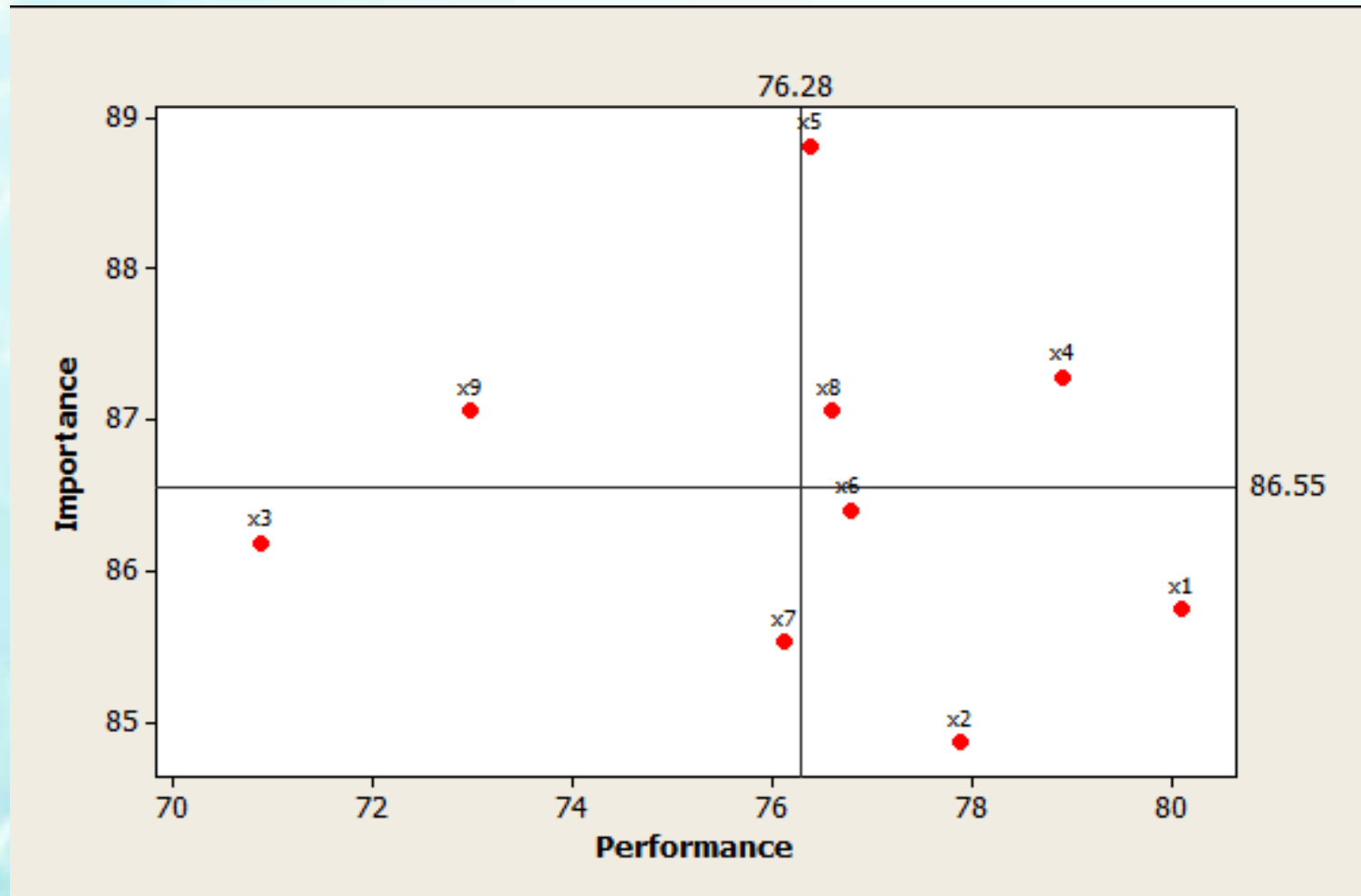
IV	JAMINAN PELAYANAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Jaminan kesamaan standar pelayanan terhadap semua pengguna data (tidak diskriminatif dalam melayani pengguna data)	86,18	77,75	8,43
2	Jaminan independensi data BPS (data tidak memihak)	89,91	79,63	10,28
3	Jaminan kepastian biaya yang sesuai dengan peraturan untuk pembelian softcopy dan hardcopy data BPS	86,84	76,42	10,43
4	Jaminan kepastian prosedur/alur layanan	86,40	77,38	9,02
5	Jaminan kepastian terhadap maklumat pelayanan	85,31	78,71	6,59
	Rata-rata	86,93	77,98	8,95

V	SIKAP EMPATI PETUGAS	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Keramahan petugas BPS selama pelayanan	87,06	80,23	6,83
2	Kesungguhan petugas BPS dalam melayani pengguna data	90,35	80,00	10,35
3	Kepedulian petugas BPS terhadap kepentingan pengguna data	89,47	79,05	10,42
4	Kepedulian petugas BPS terhadap keluhan/ pengaduan pengguna data	90,13	78,27	11,86
5	Upaya untuk memberikan layanan prima	89,04	79,59	9,45
	Rata-rata	89,21	79,43	9,78
		Rata-rata Kesenjangan		9,78
		Simpangan Baku (Standard Deviation)		0,58
		Keragaman (Variance)		0,34
		Ambang Batas Bawah Kesenjangan		9,27
		Ambang Batas Atas Kesenjangan		10,29

VIII. IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



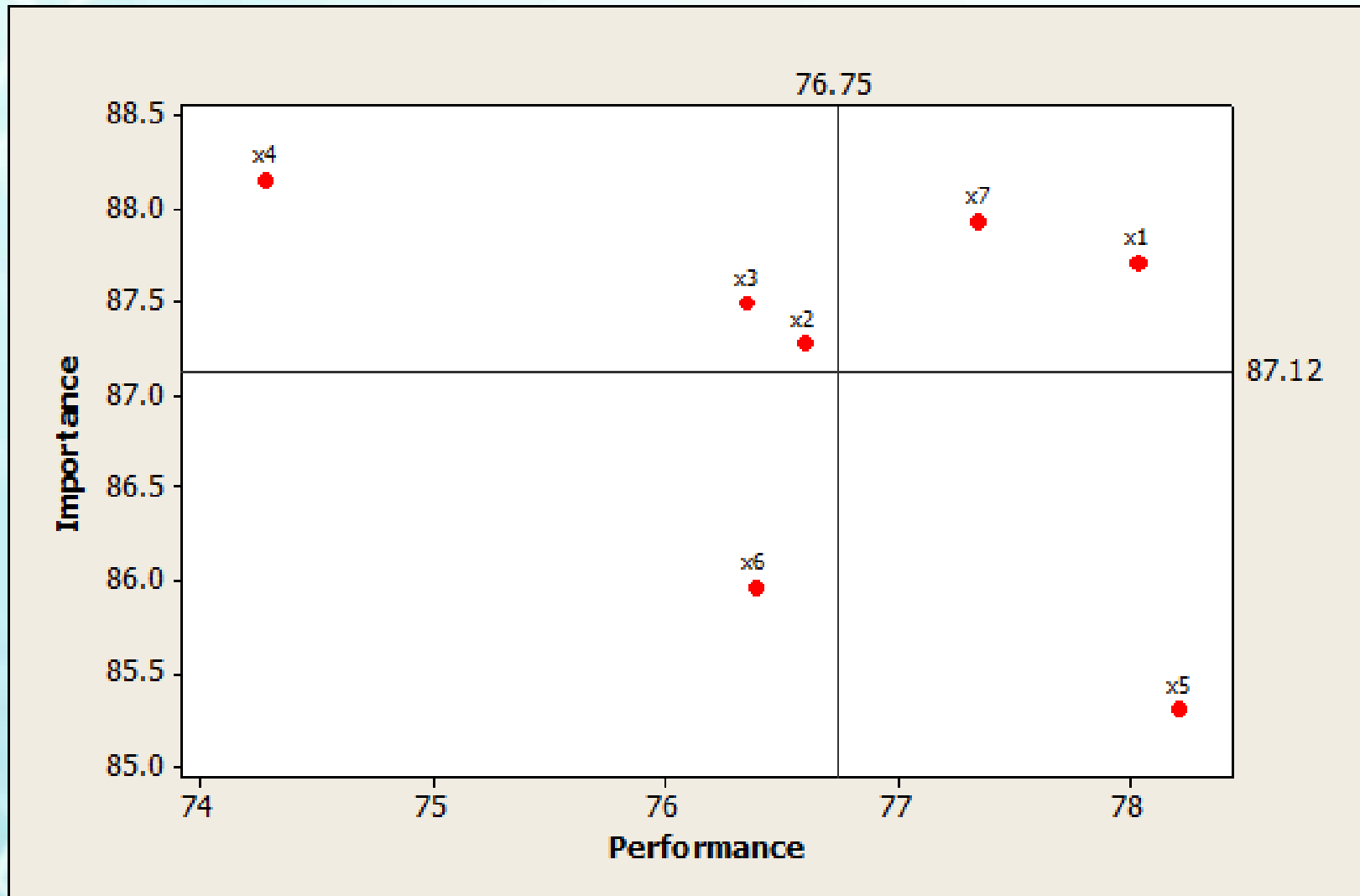
Kuadran Pemetaan Jawaban Pertanyaan Setiap Indikator



Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Kualitas Data

Keterangan :

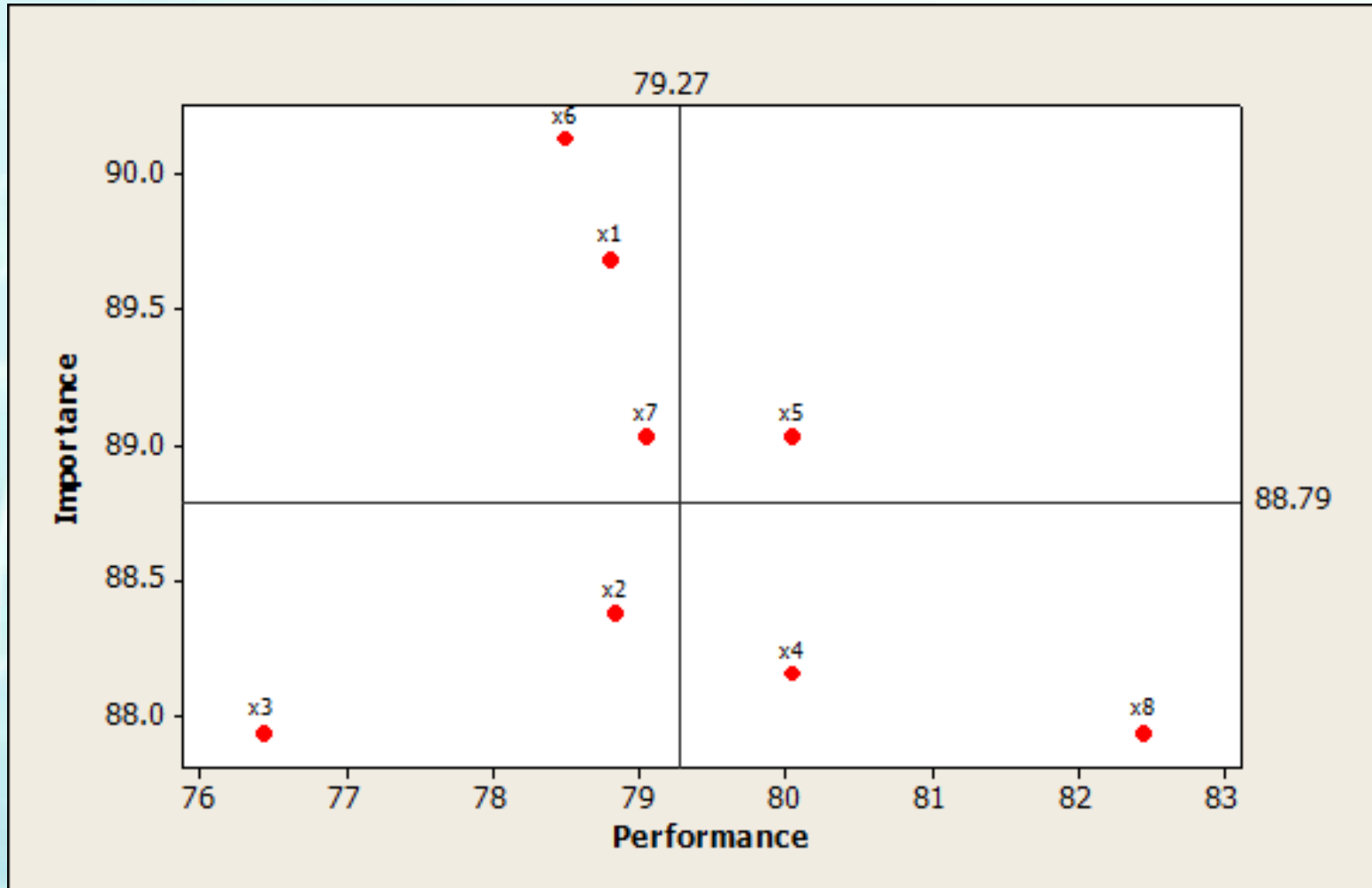
Kuadran	Coding	PERTANYAAN	KEPENTINGAN	KINERJA
1	X9	Kemutakhiran data yang dipublikasikan BPS (Up to date)	87,06	72,97
2	X4	Format buku/publikasi/data BPS yang mudah dimengerti oleh pengguna data (Interpretability)	87,28	78,90
	X5	Kemudahan akses terhadap buku/publikasi/data BPS (Accessibility)	88,82	76,38
	X8	Tingkat kepercayaan pengguna data terhadap buku/publikasi/data BPS (Trustworthiness)	87,06	76,58
3	X3	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS (Punctuality and Timelines)	86,18	70,87
	X7	Ragam data yang dapat diperbandingkan menurut waktu, wilayah, atau domain lain yang relevan (Comparability)	85,53	76,12
4	X1	Relevansi data BPS dengan kebutuhan pengguna data (Relevance)	85,75	80,09
	X2	Data BPS dapat menjelaskan secara akurat fenomena aktual yang terjadi (Accuracy data)	84,87	77,88
	X6	Ragam data yang cukup bervariasi untuk menggambarkan sebuah fenomena (Coherence)	86,40	76,77
		Rata-rata	86,55	76,28



Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Kualitas Pelayanan

Keterangan :

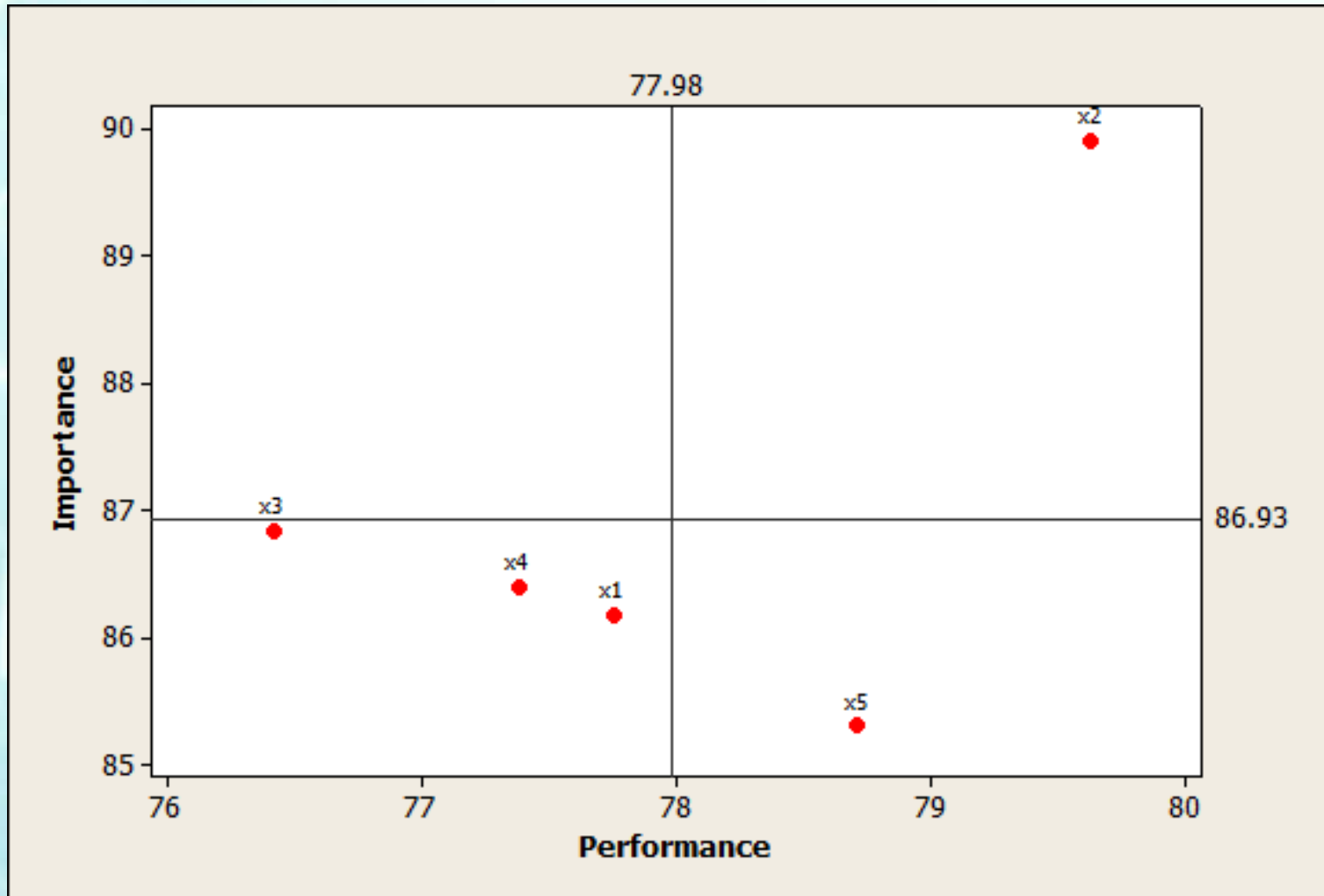
Kuadran	Coding	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja
1	X2	Keterampilan petugas dalam melayani pengguna data	87,28	76,61
	X3	Kecepatan petugas ketika memberikan layanan kepada pengguna data, baik secara Online maupun Offline	87,50	76,35
	X4	Kecepatan merespon/menjawab facsimile atau e-mail terkait dengan permintaan informasi, permintaan data atau pengaduan pengguna data	88,16	74,28
2	X7	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	87,94	77,36
	X1	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan BPS	87,72	78,04
3	X6	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	85,96	76,39
4	X5	Kejelasan (keberadaan dan identitas) petugas yang melayani	85,31	78,21
		Rata-rata	87,12	76,75



**Pemetaan Jawaban
Pertanyaan Indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Keterangan :

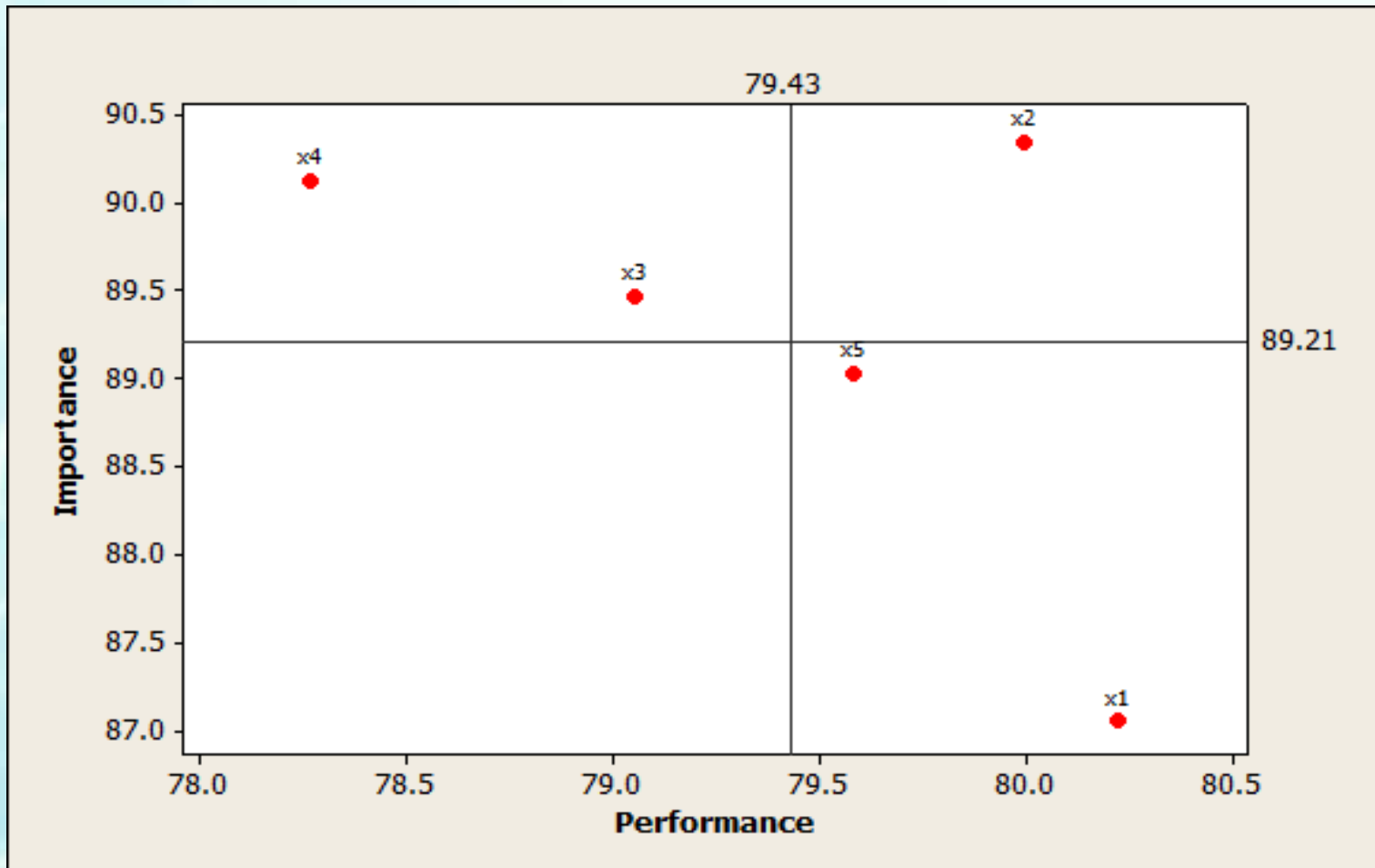
Kuadran	Coding	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja
1	X1	Kemudahan akses terhadap website BPS	89,69	78,81
	X6	Ketersediaan saluran komunikasi antara pengguna data dengan petugas BPS, seperti e-mail, telepon dan Facsimile	90,13	78,50
	X7	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas BPS	89,04	79,05
2	X5	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan di Kantor Pusat BPS, seperti Perpustakaan, Katalog Ragam Data	89,04	80,05
3	X2	Kecepatan akses terhadap website BPS	88,38	78,85
	X3	Kelengkapan fitur pelayanan pada website BPS	87,94	76,43
4	X4	Ketersediaan counter pelayanan di Kantor Pusat BPS	88,16	80,05
	X8	Kenyamanan ruang pelayanan	87,94	82,45
		Rata-rata	88,79	79,27



Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Jaminan Pelayanan

Keterangan :

Kuadran	Coding	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja
1	-	-	--	-
2	X2	Jaminan independensi data BPS (data tidak memihak)	89,91	79,63
3	X1	Jaminan kesamaan standar pelayanan terhadap semua pengguna data (tidak diskriminatif dalam melayani pengguna data)	86,18	77,75
	X3	Jaminan kepastian biaya yang sesuai dengan peraturan untuk pembelian softcopy dan hardcopy data BPS	86,84	76,42
	X4	Jaminan kepastian prosedur/alur layanan	86,40	77,38
4	X5	Jaminan kepastian terhadap maklumat pelayanan	85,31	78,71
		Rata-rata	86,93	77,98



Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Sikap Empati Petugas

Keterangan :

Kuadran	Coding	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja
1	X3	Kepedulian petugas BPS terhadap kepentingan pengguna data	89,47	79,05
	X4	Kepedulian petugas BPS terhadap keluhan/ pengaduan pengguna data	90,13	78,27
2	X2	Kesungguhan petugas BPS dalam melayani pengguna data	90,35	80,00
3	-	-	-	-
4	X1	Keramahan petugas BPS selama pelayanan	87,06	80,23
	X5	Upaya untuk memberikan layanan prima	89,04	79,59
		Rata-rata	89,21	79,43

Prioritas Utama Peningkatan Kinerja Pelayanan Badan Pusat Statistik

No	Indikator	Prioritas Peningkatan Kinerja
1	Kualitas Data	Kemutakhiran data yang dipublikasikan BPS (Up to date)
2	Kualitas Pelayanan	Keterampilan petugas dalam melayani pengguna data
		Kecepatan petugas ketika memberikan layanan kepada pengguna data, baik secara Online maupun Offline
		Kecepatan merespon/menjawab facsimile atau e-mail terkait dengan permintaan informasi, permintaan data atau pengaduan pengguna data
3	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	Kemudahan akses terhadap website BPS
		Ketersediaan saluran komunikasi antara pengguna data dengan petugas BPS, seperti e-mail, telepon dan Facsimile
		Kemudahan berkomunikasi dengan petugas BPS
4	Jaminan Pelayanan	Sudah cukup baik
5	Sikap Empati Petugas	Kepedulian petugas BPS terhadap kepentingan pengguna data
		Kepedulian petugas BPS terhadap keluhan/ pengaduan pengguna data

IX. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

IX.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, dapat dirangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum konsumen atau pelanggan BPS sudah berada dalam kondisi yang puas dengan pelayanan BPS. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Konsumen yang diperoleh Badan Pusat Statistik yaitu sebesar 77,94 dengan kinerja pelayanan baik. Berdasarkan kelompok responden, Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik tertinggi diraih oleh kelompok responden lembaga internasional yaitu 82,75 (sangat baik). Adapun indeks kepuasan terendah, walaupun masih termasuk kategori baik, adalah pada kelompok media massa dan kelompok pelajar/mahasiswa.

2. Kualitas data yang menjadi produk utama BPS secara umum sudah dinilai baik. Namun yang masih perlu ditingkatkan adalah kemutakhiran data dan ketepatan waktu dalam penerbitan data/publikasi BPS.
3. Berdasarkan analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) secara keseluruhan, indikator Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik dengan kesenjangan (*gap*) cukup lebar adalah kualitas pelayanan (10,38). Aspek-aspek yang masih lemah dalam kualitas pelayanan ini terutama berkaitan dengan kualitas SDM pelayanan dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan BPS.

IX.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun rekomendasi peningkatan kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas data BPS sudah dinilai memuaskan. Walau demikian, berdasarkan analisis IPA terhadap aspek kualitas data, perlu peningkatan pada aspek kemitakhiran data yang dipublikasikan BPS (*Up to date*). Adapun berdasarkan *gap analysis*, yang perlu diperhatikan adalah ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS (*Punctuality and Timelines*). Kedua hal ini sangat berkaitan karena ketepatan waktu penerbitan data juga akan mempengaruhi persepsi konsumen tentang kemitakhiran data

2. Dalam hal pelayanan, berdasarkan analisis IPA, aspek yang perlu diperbaiki adalah :

- ❑ Keterampilan petugas dalam melayani pengguna data
- ❑ Kecepatan petugas ketika memberikan layanan kepada pengguna data, baik secara *Online* maupun *Offline*
- ❑ Kecepatan merespon/menjawab *facsimile* atau *e-mail* terkait dengan permintaan informasi, permintaan data atau pengaduan pengguna data

Berdasarkan hal itu, perlu program peningkatan motivasi, kualitas dan jumlah SDM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Program ini terutama ditujukan kepada petugas yang berada di garis terdepan (*frontliner*) yang berhubungan dengan pelanggan.

3. Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, berdasarkan analisis IPA, aspek yang perlu diperbaiki adalah :

- ❑ Kemudahan akses terhadap *website* BPS
- ❑ Sosialisasi ketersediaan saluran komunikasi antara pengguna data dengan petugas BPS, seperti *e-mail*, telepon dan *Facsimile*
- ❑ Kemudahan berkomunikasi dengan petugas BPS

Berdasarkan hal tersebut, perlu ditingkatkan kemudahan mengakses *website* BPS serta sosialisasi nomor atau saluran yang dapat dipergunakan oleh pelanggan dalam menghubungi BPS.

4. Dalam hal sikap empati petugas pelayanan, berdasarkan analisis IPA, aspek yang perlu diperbaiki adalah :

- ❑ Kepedulian petugas BPS terhadap kepentingan pengguna data
- ❑ Kepedulian petugas BPS terhadap keluhan/ pengaduan pengguna data

Berdasarkan hal tersebut, perlu dikembangkan program pelatihan SDM untuk meningkatkan sikap empati dan membangun paradigma serta sikap melayani kepada pelanggan.

5. Dalam kaitan dengan kegiatan pengukuran kepuasan konsumen di masa yang akan datang, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

- ❑ Dalam pelaksanaan survei kepuasan konsumen tahun berikutnya diharapkan lebih mempertajam indikator survei kepuasan konsumen dengan cara melaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk penentuan bobot indikator.
- ❑ Jumlah responden dan wilayah survei pada pelaksanaan survei selanjutnya diharapkan diperluas dan diperbanyak

Saran Responden berdasarkan Indikator

N0	1. Keandalan (RELIABILITY)
1	Lebih memberikan akses data yang lebih terbuka untuk publik
2	Sebaiknya publikasi data online agar lebih efisien, seperti data buku yang online dibuat dalam format PDF agar mudah disimpan
3	Jam tutup pelayanan diperpanjang, sehingga lebih leluasa untuk mencari data dan Fasilitas katalog diperbanyak
4	Pembaharuan (Up date) data ditingkatkan,
5	Jenis data diperbanyak sehingga data di website BPS lebih lengkap.
6	Periode waktu publikasi data diperpanjang.
7	Pengsosialisasian Katalog kepada pengunjung pengguna data BPS

No	2. Daya Tanggap Pelayanan (RESPONSIVENESS)
1	Permintaan data secepatnya dikirim agar tidak menunggu lama dan tanggapan terhadap surat-menyerurat (email) tidak terlalu lama.
2	Tingkatkan kualitas pelayanan.
3	Kemampuan petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna data perlu ditingkatkan, terutama dalam mengusai produk-produk statistik BPS
4	Kecepatan akses website dapat ditingkatkan, data statistik terkait free download terkait wilayah dapat diperbanyak dan data industri persektor (jumlah perusahaan dll) perwilayah agar ditingkatkan.
5	Agar ditambah jumlah staff dan fasilitas pendukung, ketepatan dan kecekatan dalam pelayanan untuk pengguna yang utama penggunaan email

Saran Responden berdasarkan Indikator

No	3. Ketersediaan Sarana (TANGIBLES)
1	Maksimalkan perangkat komputer di BPS, seperti akses wi-fi dipercepat
2	Akses menuju perpustakaan kurang strategis karena terletak di dalam gedung
3	Dibuatkan Hotline servise/call center layanan dan update data yang tersedia
4	Fasilitas Mesin fotocopy agar diperbanyak
5	Disediakan ruang tunggu agar lebih luas dan nyaman

No	4. JAMINAN KEPASTIAN PELAYANAN (ASSURANCES)
1	Publikasi BPS sebaiknya dikirimkan ke setiap perpustakaan /lembaga negara secara gratis untuk melengkapi koleksinya dalam rangka mendukung risetnya
2	Sebaiknya lebih menfokuskan pada penyajian data secara online sehingga pengguna data akan semakin mudah memperoleh data yang diinginkan
3	Mungkin dapat memasukkan data yang gratis ke website lebih lengkap lagi
4	Tidak sesuai jaminan kepastian, terlalu lama menunggu, dan keterampilan karyawannya perlu ditingkatkan
5	Sosialisasi biaya untuk setiap pembelian data

No	5. SIKAP EMPATI PETUGAS (EMPATHY)
1	Lebih ramah pelayanannya dan pengetahuan tentang statistiknya ditambah
2	Petugas kurang respon/tanggap terhadap pengguna data.
3	Lebih berempati kepada pengunjung perpustakaan

TERIMA KASIH