

LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN KONSUMEN (SKK)
BADAN PUSAT STATISTIK
TAHUN 2014

Disusun oleh,



WAHANA DATA UTAMA

Jl. Bambu Betung VII No.11 Taman Yasmin Sektor 7
Telp.0251-7552199 - Fax. 0251-7552099
BOGOR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir kegiatan "**Survei Kepuasan Konsumen**" (**SKK**), **Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2014**" dengan baik.

Materi yang termuat dalam laporan ini meliputi : 1) pendahuluan; 2) pendekatan dan metodologi; 3) hasil dan pembahasan; 4) kesimpulan dan rekomendasi dan 5) Lampiran. Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu dokumen utama yang disyaratkan untuk mengajukan tagihan pembayaran.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan akhir ini. Kami menyadari bahwa hasil pekerjaan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan pekerjaan di masa mendatang.

PT. Wahana Data Utama

Daftar Isi

Kata Pengantar	1
Daftar Isi.....	2
Daftar Tabel	4
Daftar Gambar	5
I. PENDAHULUAN	6
1.1. Umum	6
1.2. Latar Belakang.....	6
1.3. Dasar Hukum Pelaksanaan Pekerjaan.....	7
1.4. Maksud dan Tujuan Pekerjaan	10
1.5. Ruang Lingkup Pekerjaan.	10
II. PENDEKATAN DAN METODOLOGI	13
2.1. Pendekatan Ilmiah Pelaksanaan Pekerjaan	13
2.2. Tahap Perencanaan (<i>Preparation</i>).....	17
2.2.1. Penyusunan Disain dan Instrumen Survei.....	17
2.2.2. Penyusunan instrumen survei	19
2.2.3. Penetapan muatan bersama dengan satuan kerja (<i>subject matter</i>).....	24
2.2.4. Penyusunan jadwal pelaksanaan survei.....	24
2.2.5. Penyusunan <i>dummy table</i> bersama dengan satuan kerja	24
(<i>subject matter</i>).....	24
2.2.6. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei	26
2.3. Tahap Pelaksanaan	26
2.3.1. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei	26
2.3.2. Pelaksanaan pendataan/pengumpulan data primer dari responden	27
2.3.3. Pelaksanaan Pengolahan Data (<i>Data Processing</i>).....	29
2.3.3.1. <i>Coding</i> dan Entry Data.	29
2.3.3.2. Pengolahan Data	30
2.4. Tahap Pengkajian/Analisis Data.....	30
2.4.1. Pelaksanaan Analisis Data.....	30
2.4.2. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai reentry	34
2.4.3. Perbaikan kajian	34
III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
3.1. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik	36
3.1.1. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Kelompok	

Responden.....	37
3.1.2. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	39
3.1.3. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Ragam Data...40	
3.2. Analisis Segmentasi.....	43
3.3. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	45
3.4. Analisis tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja petugas (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	48
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	58
4.1. Kesimpulan	58
4.2. Rekomendasi	59
LAMPIRAN	61

Daftar Tabel

Tabel II-1. Pendekatan Ilmiah Pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS"	16
Tabel II-2. Indikator Survei Kepuasan Konsumen BPS	20
Tabel II-3. Contoh Pertanyaan dalam Kuesioner	22
Tabel II-4. Jumlah Populasi dan Sampel dengan Tingkat Keyakinan 95%	23
Tabel II-5. <i>Cronbach's Alpha (CA)</i>	26
Tabel II-6. Contoh analisis <i>Cross-tab</i>	30
Tabel II-7. Contoh <i>Gap Analysis</i>	31
Tabel III-1. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik	36
Tabel III-2. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Kementerian dan Lembaga	37
Tabel III-3. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Akademisi dan Peneliti	37
Tabel III-4. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Lembaga Internasional	38
Tabel III-5. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Swasta	38
Tabel III-6. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Media Massa	39
Tabel III-7. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Pelajar/Mahasiswa	39
Tabel III-8. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Laki-laki	40
Tabel III-9. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Perempuan	40
Tabel III-10. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Metodologi dan Informasi Statistik	41
Tabel III-11. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Sosial	41
Tabel III-12. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Produksi	42
Tabel III-13. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Distribusi dan Jasa	42
Tabel III-14. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Neraca dan Analisis Statistik	43
Tabel III-15. Analisis Segmentasi Berdasarkan Kelompok Responden	43
Tabel III-16. Analisis Segmentasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	44
Tabel III-17. Analisis Segmentasi Berdasarkan Ragam Data	44
Tabel III-18. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik	45
Tabel III-19. Prioritas Utama Peningkatan Kinerja Pelayanan Badan Pusat Statistik	57

Daftar Gambar

Gambar II-1. Rancangan Penelitian	17
Gambar II-2. <i>Flow of Work and Document</i> Pelaksanaan Survei	29
Gambar II-3. Kuadran Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	33
Gambar II-4. Contoh hasil <i>Importance and Performance Analysis</i>	34
Gambar III-1. Kuadran Pemetaan Jawaban Pertanyaan Setiap Indikator	48
Gambar III-2. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Kualitas Data	49
Gambar III-3. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Kualitas Pelayanan	51
Gambar III-4. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	52
Gambar III-5. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Jaminan Pelayanan	54
Gambar III-6. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Sikap Empati Petugas	56

PENDAHULUAN

1.1. Umum

Pada dasarnya semua konsumen pengguna data Badan Pusat Statistik (BPS) menginginkan pelayanan yang prima dari penyedia Data. Pelayanan prima berupa pelayanan yang baik, cepat dan handal, serta memberikan kepuasan kepada konsumen yang bersangkutan. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan, baik terhadap ragam data yang terdapat di BPS, Data tanggap pelayanan dan ketersediaan sarana.

Sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa salah satu kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Perpustakaan BPS atau Locket Pelayanan Terpadu BPS merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPS dalam hal ini BPS sebagai pemegang izin usaha penyediaan Locket Pelayanan Terpadu.

Konsumen pengguna data berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari BPS berupa Ragam data dengan mutu dan keandalan yang baik. sebagaimana diamanatkan dalam Pasal-pasal dalam UU No. 25 tentang Perlindungan Konsumen.

1.2. Latar Belakang

Pekerjaan "Survei Kepuasan Konsumen" (SKK) – BPS 2014 ini merupakan sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi oleh BPS agar terus menerus berupaya menyempurnakan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, sehingga dapat memenuhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan BPS.

Evaluasi kinerja Pelayanan BPS berdasarkan penilaian dari pihak eksternal, dalam hal ini konsumen pengguna data BPS. Output dari penilaian konsumen ini berupa Indeks Kepuasan Konsumen. Analisis terhadap indeks diharapkan dapat memperoleh gambaran secara aktual dan faktual tentang indikator mutu

pelayanan BPS yang diterima oleh konsumen pengguna data BPS selama ini.

Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Konsumen, maka dilakukan survei lapangan terhadap konsumen pengguna data BPS secara langsung tatap muka.

1.3. Dasar Hukum Pelaksanaan Pekerjaan.

Dalam KAK tercantum uraian tentang pendahuluan yang memuat dasar hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini. Berdasarkan uraian pendahuluan tersebut, dapat ditanggapi beberapa hal yang menjadi kata kunci (*keywords*) dalam pelaksanaan kegiatan ini, sebagai berikut:

1. Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang mempunyai tugas untuk menyediakan data statistik yang lengkap, akurat, dan mutakhir dalam mewujudkan Sistem Statistik Nasional.
2. Tugas BPS ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Kedua regulasi ini mengamanatkan peran yang harus dilaksanakan BPS, yaitu:
 - a. Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data ini didapatkan dari sensus atau survei yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder;
 - b. Membantu kegiatan statistik di kementerian, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional;
 - c. Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik;
 - d. Membangun kerjasama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.
3. BPS sebagai lembaga publik memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan data dan informasi statistik. Pelayanan BPS ini merujuk pada konsep "Pelayanan Prima", sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal-pasal dalam UU No. 25 yang relevan dengan kegiatan ini antara lain:

Pasal 1 Ayat (2) menyatakan bahwa yang selanjutnya disebut Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pasal 4 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pasal 10 menyatakan bahwa:

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan;
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana;
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 38 menyatakan bahwa:

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan

Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu;

- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2);
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 38 menyatakan bahwa:

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala;

Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan;

4. BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dirancang untuk mengidentifikasi ketersediaan dan kesesuaian data serta kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Namun survei yang dilakukan oleh BPS sendiri dianggap kurang bisa memberikan gambaran yang obyektif.
5. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap instansi pemerintah perlu menyusun indeks kepuasan konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sehubungan telah terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB)

Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang membatalkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, maka pelaksanaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS" berpedoman kepada PermenPAN-RB yang baru.

1.4. Maksud dan Tujuan Pekerjaan

Penyelenggaraan Survei ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran obyektif terhadap kualitas data dan pelayanan BPS.

Adapun tujuan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Konsumen adalah memberikan gambaran dan analisis tentang segmentasi pengguna data dan tingkat kepuasannya serta rekomendasi terhadap:

- a. Jenis dan kualitas data dan informasi statistik;
- b. Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan;
- c. Aksi tindak lanjut terhadap hasil survei.

1.5. Ruang Lingkup Pekerjaan.

Dalam KAK telah diuraikan secara terperinci tentang ruang lingkup pekerjaan ini, yaitu:

1. Tahap Perencanaan.

Tahap ini merupakan tahap persiapan (*Preparation*) pelaksanaan pekerjaan secara menyeluruh. Beberapa kegiatan dalam tahap ini yang harus dipersiapkan secara baik dan matang adalah :

- 1.1. Penyusunan desain dan instrumen survei;
- 1.2. Penetapan muatan bersama dengan satuan kerja (*subject matter*);
- 1.3. Penyusunan jadwal pelaksanaan survei;
- 1.4. Penyusunan *dummy table* bersama dengan satuan kerja (*subject matter*).

2. Tahap Pelaksanaan Survei Lapangan (*Fieldwork Survey*);

Beberapa kegiatan yang termasuk dalam tahap ini adalah :

- 2.1. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei;

2.2. Pelaksanaan pendataan/pengumpulan data primer dari responden;

2.3. Pelaksanaan Pengolahan Data (*Data Processing*).

3. Tahap Pengkajian/Analisis Data (*Data Analysis*);

Beberapa kegiatan yang termasuk dalam tahap ini adalah :

3.1. Pelaksanaan Analisis Data;

3.2. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai reentry;

3.3. Perbaikan kajian.

4. Tahap Pendiseminasian Hasil Kajian (*Study Dessimination*);

Beberapa kegiatan yang termasuk dalam tahap ini adalah :

4.1. Pemaparan Hasil Akhir;

4.2. Pembuatan Laporan Akhir.

Ruang lingkup pekerjaan ini sudah sangat lengkap, sehingga tidak perlu ditanggapi lebih jauh lagi, tinggal bagaimana metodologi yang ditawarkan Konsultan melaksanakan pekerjaan ini.

Sedangkan muatan survei dalam lingkup pekerjaan ini, sekurang-kurangnya memuat informasi sebagai berikut:

- a. Identitas responden
- b. Kepuasan terhadap aspek kualitas data yang terdiri dari aspek:
 - i. *Accuracy*;
 - ii. *Timelines*;
 - iii. *Relevance*;
 - iv. *Accessibility*
 - v. *Comparability*
 - vi. *Coherence*.
- c. Kepuasan terhadap aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari:
 - i. Pelayanan online;
 - ii. Pelayanan offline/inline.
- d. Kepuasan terhadap aspek ragam data yang terdiri dari:
 - i. Kelompok Distribusi seperti Produk Domestik Bruto; perdagangan (Statistik Ekspor-Impor), Harga dan keuangan, dan sebagainya;
 - ii. Kelompok Produksi seperti Pertanian dan Industri;
 - iii. Kelompok Sosial seperti Kependudukan dan Ketenagakerjaan, Kesejahteraan Rakyat, Ketahanan Sosial, pengeluaran rumah tangga, dan statistik sosial lainnya;

iv. Lainnya seperti master file, klasifikasi, peta, dan sebagainya.

Uraian tentang muatan survei dalam lingkup pekerjaan, khususnya kepuasan terhadap aspek kualitas data, kualitas pelayanan dan ragam data merupakan indikator survei yang akan diukur dalam pekerjaan ini.

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Pendekatan Ilmiah Pelaksanaan Pekerjaan

Pendekatan ilmiah yang akan digunakan dalam pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS" adalah ***Quantitative Research*** dan ***Qualitative Research***.

Quantitative Research: adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dari sebuah fenomena serta hubungan antar bagian-bagian tersebut. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam, sosial, politik dan ekonomi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan sebuah data statistik. Contoh ***Quantitative Research*** adalah **Survei lapangan menggunakan kuesioner**.

Qualitative Research: adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian, contoh ***Qualitative Research*** adalah ***Focus Group Discussion (FGD)***.

Pendekatan ***Quantitative Research*** pada pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS" adalah survei lapang (***Fieldwork Survey***) untuk melakukan wawancara tatap muka (***face to face interview***) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner.

Dasar pertimbangan menggunakan metode wawancara tatap muka ini adalah :

- ❑ Pewawancara (***Surveyor***) dapat melakukan pendekatan secara pribadi kepada responden dan menjelaskan secara terperinci setiap pertanyaan

dalam kuesioner, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar.

- ❑ Pewawancara (*Surveyor*) dapat melihat langsung reaksi spontan responden untuk mengetahui tingkat kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner guna mengurangi bias respon.

Namun demikian, apabila memungkinkan survei dapat pula dilakukan dengan metode **Online Survey** melalui website BPS. *Online Survey* bertujuan untuk menjangkau responden yang berdomisili di luar daerah survei yang telah ditentukan dan di luar negeri, sedangkan pendekatan **Qualitative Research** pada pekerjaan ini adalah *Focus Group Discussion* (FGD), sesuai dengan usulan kami pada sub-bab Apresiasi terhadap Inovasi.

Topik yang akan dibahas dalam FGD adalah : (1) indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS, serta ragam data yang disediakan BPS; (2) penentuan bobot dari setiap indikator tersebut.

Pendekatan teori yang melandasi penggunaan metode FGD pada kegiatan ini dapat diuraikan dalam pembahasan berikut ini.

FGD is a qualitative method. *A FGD is a group discussion of approximately 6 – 12 persons guided by a facilitator or a moderator, during which group members talk freely and spontaneously about their perceptions, opinions, beliefs and attitudes towards a product, service, concept, advertisement, idea, or packaging.*

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa FGD adalah salah satu metode riset kualitatif. FGD merupakan sebuah grup diskusi diantara anggota kelompok yang berjumlah antara 6 – 12 orang dan dipimpin oleh seorang moderator. Selama berlangsungnya diskusi, anggota grup berbicara secara bebas dan spontan tentang topik yang sedang dibahas.

Beberapa prinsip dasar dalam metode FGD adalah :

1. *Participants should be roughly of the same socio-economic group or have a similar background in relation to the issue under investigation.*

Peserta FGD dari satu kelompok seharusnya memiliki latar belakang yang kira-kira sama atau sekurang-kurangnya memiliki pandangan yang sama terhadap isu yang

sedang diteliti.

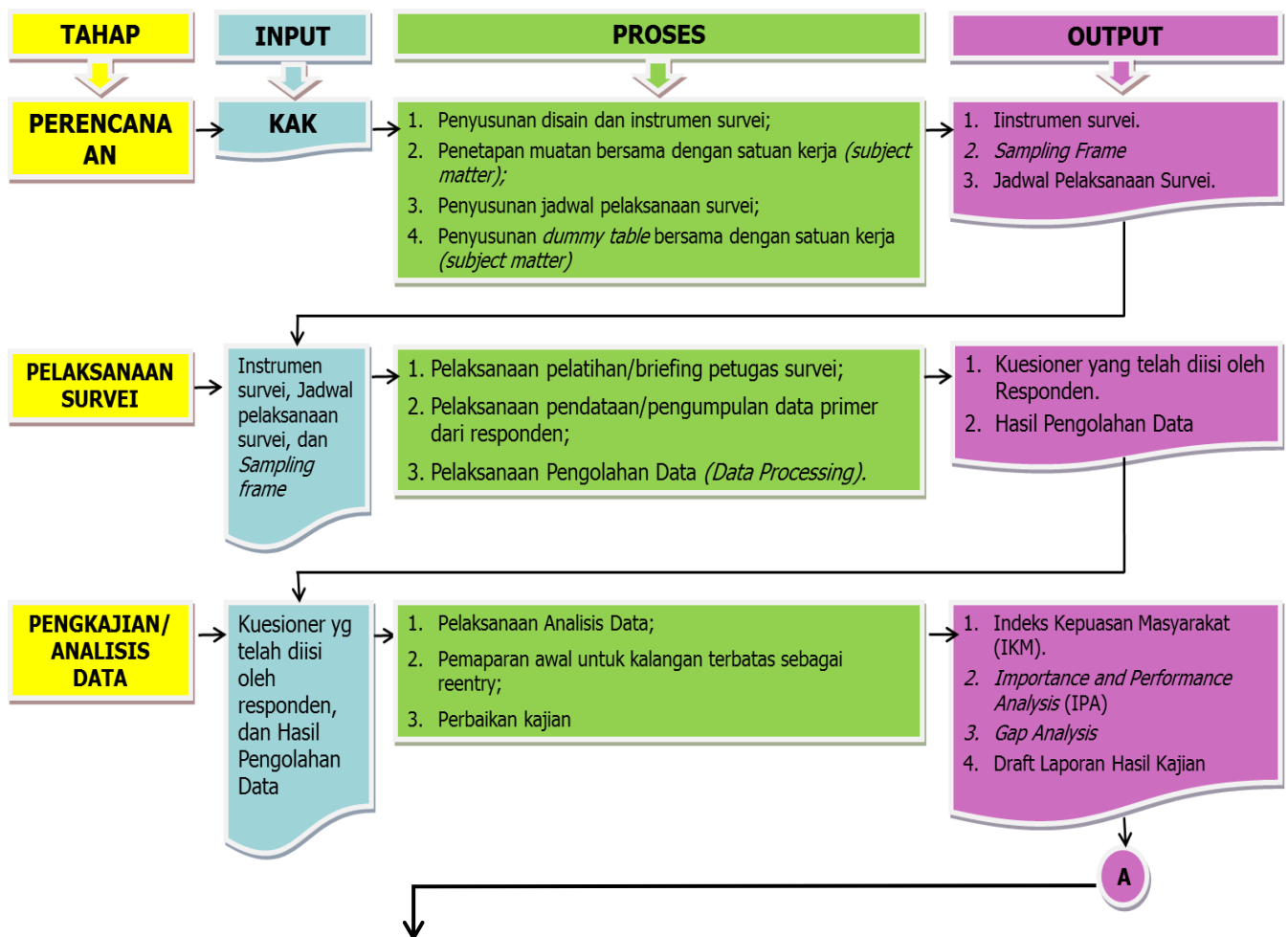
2. FGD adalah kelompok **diskusi** bukan wawancara atau obrolan. Ciri khas metode FGD yang tidak dimiliki oleh metode riset kualitatif lainnya (wawancara mendalam atau observasi) adalah interaksi. Tanpa interaksi sebuah FGD berubah wujud menjadi kelompok wawancara terfokus (*FGI-Focus Group Interview*). Hal ini terjadi apabila moderator cenderung selalu mengkonfirmasi setiap topik satu per satu kepada seluruh peserta FGD. Semua peserta FGD secara bergilir diminta responnya untuk setiap topik, sehingga tidak terjadi dinamika kelompok. Komunikasi hanya berlangsung antara moderator dengan informan A, informan A ke moderator, lalu moderator ke informan B, informan B ke moderator, dst... Seharusnya yang terjadi adalah moderator lebih banyak "diam" dan peserta FGD lebih banyak bicara alias "cerewet". Kondisi idealnya, Informan A merespon topik yang dilemparkan moderator, disambar oleh informan B, disanggah oleh informan C, diklarifikasi oleh informan A, didukung oleh informan D, disanggah oleh informan E, dan akhirnya ditengahi oleh moderator kembali. Diskusi seperti itu sangat interaktif, hidup, dan dinamis!
3. FGD adalah **group** bukan individu. Prinsip ini masih terkait dengan prinsip sebelumnya. Agar terjadi dinamika kelompok, moderator harus memandang para peserta FGD sebagai suatu group, bukan orang per orang. Selalu melemparkan topik ke "tengah" dengan tembak langsung ke peserta FGD.
4. FGD adalah diskusi **terfokus** bukan diskusi bebas. Namun dalam diskusi jangan hanya mengejar interaksi dan dinamika kelompok, kalau hanya mengejar hal tersebut diskusi bisa berjalan "*ngawur*". Selama diskusi berlangsung moderator harus fokus pada tujuan diskusi, sehingga moderator akan selalu berusaha mengembalikan diskusi ke "jalan yang benar". Moderator memang dituntut untuk mencairkan suasana (*ice breaking*) agar diskusi tidak berlangsung kaku, namun kadang-kadang proses *ice breaking* ini kelamaan (bertele-tele), moderator ikut larut dalam "keceriaan" kelompok, dan baru tersadar ketika masih banyak hal yang belum tergali, sementara para peserta sudah mulai kehilangan "energi".

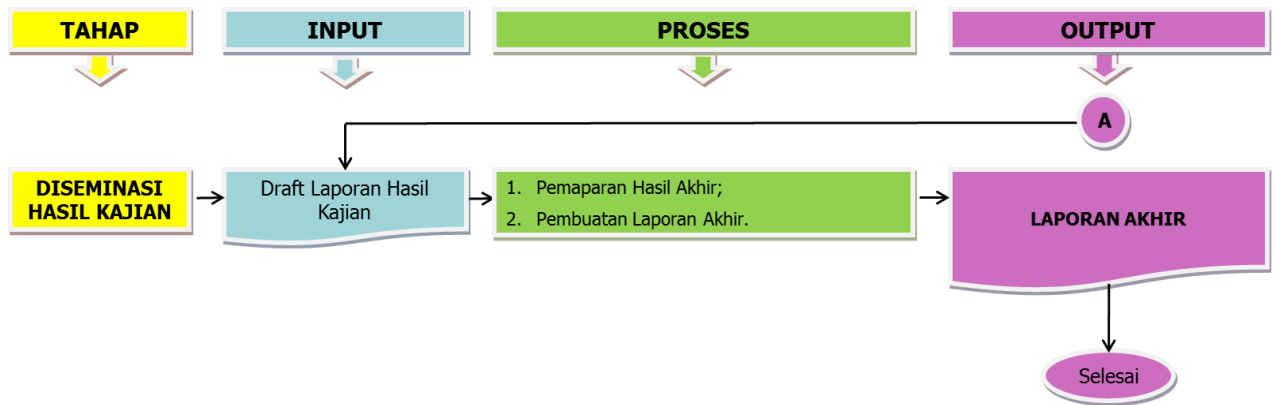
Kesimpulan dari uraian pendekatan ilmiah dalam pekerjaan “Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS” dapat dirangkum dalam Tabel II-1 berikut ini.

Tabel II-1. Pendekatan Ilmiah Pekerjaan “Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS”

No	Pendekatan	Metode
1	Quantitative Research	Fieldwork Survey to hold face to face interview with respondent using questionnaire
2	Qualitative Research	Focus Group Discussion (FGD) to determine the survey indicators and their weights

Berdasarkan pendekatan yang tercantum dalam Tabel II-1, maka dapat disusun metodologi pelaksanaan pekerjaan “Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS” yang dapat dirangkum dalam sebuah rancangan penelitian (*Research Design*) seperti terlihat pada Gambar II-1 berikut ini.





Gambar II-1. Rancangan Penelitian

Secara garis besar *Research Design* pekerjaan “Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS” terbagi menjadi beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- 1) Tahap Perencanaan/Persiapan (*Preparation*);
- 2) Tahap Pelaksanaan Survey Lapang (*Fieldwork Survey*);
- 3) Tahap Pengkajian/Analisis Data (*Data Analysis*);
- 4) Tahap Pendiseminasian Hasil Kajian (*Study Dessimination*).

Untuk dapat memahami lebih lanjut dari setiap tahap dalam *Research Design*, maka masing-masing tahapan dapat diuraikan dalam sub-bab berikut ini.

2.2. Tahap Perencanaan (*Preparation*)

Pada tahap persiapan ini yang perlu dipersiapkan secara baik dan matang, antara lain :

2.2.1. Penyusunan Disain dan Instrumen Survei.

Untuk dapat menyusun sebuah disain survei kepuasan konsumen BPS, dibutuhkan bahan-bahan untuk penyusunannya. Salah satu cara untuk mengumpulkan bahan-bahan penyusunan disain survei adalah melalui kegiatan kajian pustaka dan hasil survei terdahulu yang pernah dilakukan.

Hasil dari kegiatan kajian pustaka dan hasil survei terdahulu ini merupakan *starting point* dari pekerjaan “Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS”. Dari kegiatan ini diharapkan dapat menginventarisasi tentang :

- 1) Landasan teori yang akan melandasi pelaksanaan survei.
- 2) Kondisi terakhir indeks kepuasan konsumen BPS.

- 3) Keluhan dan saran masyarakat terhadap kualitas data dan pelayanan BPS yang sering disampaikan oleh konsumen.

Berbekal hasil dari kegiatan kajian pustaka dan hasil survei terdahulu, selanjutnya dapat disusun sebuah desain survei yang dapat mencakup semua keluaran (*output*) yang diharapkan dari kegiatan survei.

Sebuah design survei terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut : ^[1]

- 1) *Establish the goals of the project - What you want to learn?*
[1] www.surveysystem.com/sdesign.htm
- 2) *Choose interviewing methodology - How you will interview?*
- 3) *Determine your sample - Whom you will interview?*
- 4) *Create your questionnaire - What you will ask?*
- 5) *Pre-test the questionnaire, if practical - Test the questions*
- 6) *Conduct interviews and enter data - Ask the questions*
- 7) *Analyze the data - Produce the reports*

Langkah awal dalam merumuskan sebuah design survei adalah menetapkan tujuan survei. Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Konsumen BPS adalah memberikan gambaran dan analisis tentang segmentasi pengguna data dan tingkat kepuasannya serta rekomendasi terhadap:

- a. Jenis dan kualitas data dan informasi statistik;
- b. Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan;
- c. Aksi tindaklanjut terhadap hasil survei.

Berdasarkan langkah-langkah dalam penyusunan design survei, setelah menetapkan tujuan survei, maka langkah selanjutnya adalah menentukan metode wawancara dalam rangka pengumpulan data primer. Metode pengumpulan data dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu metode pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif (Silalahi, 2006: 268). Data kuantitatif merupakan data yang dapat dinyatakan dengan angka, sebaliknya data kualitatif merupakan data yang tidak dapat dinyatakan atau diukur melalui angka, biasanya berhubungan dengan deskripsi dan interpretasi akan suatu fenomena.

Data kuantitatif dan kualitatif dapat dikumpulkan melalui proses wawancara, atau

dengar pendapat, atau diskusi dengan pihak tertentu.

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan oleh para peneliti untuk mendapatkan data berupa keterangan lisan dari suatu narasumber atau responden tertentu. Data yang dihasilkan dari wawancara dapat dikategorikan sebagai **data primer**, karena didapatkan langsung dari sumber pertama. Proses wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber atau responden. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara tersebut biasanya telah terstruktur secara sistematis agar didapatkan hasil wawancara yang lebih spesifik dan terperinci (Blaxter et.al, 2006: 258-259).

Terkait dengan Pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS", metode pengumpulan data yang akan digunakan dapat dilakukan dengan survei wawancara tatap muka (*face to face interview*), wawancara via telepon dan email terhadap responden dengan menggunakan kuesioner yang disusun secara sistematis.

2.2.2. Penyusunan instrumen survei

Penyusunan instrumen survei merupakan hal yang sangat krusial dan inti dari sebuah kegiatan survei. Instrumen survei yang akan digunakan pada kegiatan ini adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis dan terstruktur untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden melalui proses wawancara tatap muka (*face to face interview*). Daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis dan terstruktur ini lebih dikenal dengan sebutan "Kuesioner".

Untuk dapat menyusun butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, maka terlebih dahulu dirumuskan indikator survei yang akan diukur.

Penyusunan indikator survei berlandaskan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, khususnya pada Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Disamping itu, Pasal 36 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 mengatur tentang pengelolaan pengaduan masyarakat/konsumen. Oleh karena itu, dalam mengukur kepuasan konsumen BPS perlu ditambahkan faktor "Pengaduan Masyarakat".

Faktor "Pengaduan Masyarakat" meliputi aspek :

- a. Media yang disediakan BPS untuk menyampaikan pengaduan;
- b. Respon BPS terhadap pengaduan yang masuk

Berdasarkan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam regulasi tersebut (Pasal 36 UU No. 25 – 2009, PermenPAN No. 13 – 2009 dan Pasal 1 Ayat 3 PermenPAN-RB No. 16 – 2014), maka dapat disusun rancangan (*draft*) indikator survei kepuasan konsumen BPS Tahun 2014, seperti tersaji dalam Tabel II-2 berikut ini.

Tabel II-2. Indikator Survei Kepuasan Konsumen BPS

INDEKS	FAKTOR	No	INDIKATOR
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Kualitas Data	1	Ketepatan Data (<i>Accuracy</i>)
		2	Jadwal Publikasi Data (<i>Timelines</i>)
		3	Relevansi Data (<i>Relevance</i>)
		4	Aksesibilitas konsumen terhadap Data (<i>Accessibility</i>)
		5	Perbandingan Data (<i>Comparability</i>)
	Kualitas Pelayanan	6	Prosedur Pelayanan (<i>Online/Offline/Inline</i>)
		7	Persyaratan Pelayanan
		8	Kompetensi Petugas Pelayanan
	Ragam Data	9	Data Kelompok Distribusi
		10	Data Kelompok Produksi
		11	Data Kelompok Sosial
		12	Data Kelompok lainnya
	Pengaduan Masyarakat	13	Media untuk menyampaikan pengaduan
		14	Respon terhadap pengaduan masyarakat

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain :

- a. Isi dan tujuan pertanyaan dalam kuesioner harus sesuai dengan tujuan penelitian.
- b. Bahasa yang dipergunakan harus mudah dimengerti.
- c. Pertanyaan tidak menimbulkan makna ganda sehingga menyulitkan responden dalam menjawabnya.
- d. Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan yang aktual, mudah

diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya.

- e. Pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawab/mengisinya.
- f. Urutan pertanyaan dalam kuesioner biasanya diacak, atau dimulai dari yang umum menuju ke hal yang spesifik atau dapat dimulai dari hal yang mudah menuju ke hal yang lebih sulit.

Bentuk/jenis pertanyaan dalam kuesioner pada umumnya terdiri dari :

a. Pertanyaan tertutup (*close ended question*)

Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan dalam kuesioner yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif pilihan jawaban yang telah tersedia (*Multiple choice*). Pertanyaan tertutup ini akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data.

Terkait dengan Pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS", maka pilihan jawaban pada *close ended question* akan disusun dalam bentuk *scale response question* dengan menggunakan skala **Likert**, seperti contoh berikut:

- 1 = STP = Sangat Tidak Puas.
- 2 = TP = Tidak Puas.
- 3 = P = Puas.
- 4 = SP = Sangat Puas.

b. Pertanyaan terbuka (*open ended question*).

Pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang mengharapkan responden menjawab pertanyaan dalam bentuk uraian kata-kata responden sendiri dan untuk menggali lebih jauh lagi tentang jawaban responden, biasa disebut dengan istilah *Probing*.

Beberapa bagian yang harus ada dalam kuesioner, antara lain :

a. Pertanyaan Saringan.

Disetiap kuesioner biasanya terdapat beberapa pertanyaan saringan yang berfungsi untuk menyaring calon responden yang memenuhi kriteria untuk diwawancarai.

b. Identitas Responden.

Pertanyaan tentang identitas diri responden diperlukan untuk mendapatkan data demografi responden yang akan dipergunakan dalam analisis profil responden.

c. Pertanyaan Utama.

Pertanyaan utama adalah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang diarahkan untuk menggali data dan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen BPS.

Untuk mengukur kepuasan konsumen BPS perlu dilakukan pengukuran terhadap : **kinerja BPS** yang telah dirasakan oleh konsumen dan berapa besar **harapan** konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dipersembahkan oleh petugas BPS. Oleh karena itu setiap responden yang disurvei diminta untuk memberikan penilaiannya terhadap dua hal tersebut sekaligus, yaitu **harapan** dan **kinerja** untuk setiap butir pernyataan dalam kuesioner.

Penilaian terhadap **harapan** dilakukan dengan cara memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan, yaitu :

1. **STP** = Sangat Tidak Penting, berarti harapan konsumen sangat rendah.
2. **TP** = Tidak Penting, berarti harapan konsumen rendah.
3. **P** = Penting, berarti harapan konsumen tinggi.
4. **SP** = Sangat Penting, berarti harapan konsumen sangat tinggi.

Sedangkan penilaian terhadap **kinerja** juga dilakukan dengan cara memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan, yaitu :

1. **STS** = Sangat tidak setuju, berarti konsumen sangat tidak puas.
2. **TS** = Tidak Setuju, berarti konsumen tidak puas.
3. **S** = Setuju, berarti konsumen puas.
4. **SS** = Sangat Setuju, berarti konsumen sangat puas.

Tabel II-3. Contoh Pertanyaan dalam Kuesioner

No	Pernyataan tentang Kualitas Data	TINGKAT KEPENTINGAN				KINERJA				
		STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS	TT
1	Relevansi data BPS dengan kebutuhan pengguna data. (<i>Relevance</i>)									

Besarnya sampel sebaiknya sebanyak mungkin, semakin besar sampel yang diambil umumnya akan semakin representatif dari populasinya dan hasil survei

lebih dapat digeneralisasikan. Dilihat dari substansi tujuan penarikan sampel yakni untuk memperoleh representasi populasi yang tepat, maka besarnya sampel yang akan diambil perlu mempertimbangkan karakteristik populasi serta kemampuan estimasi.

Pertimbangan karakteristik populasi akan menentukan teknik pengambilan sampel, ini dimaksudkan untuk mengurangi atau menghilangkan bias, sementara kemampuan estimasi berkaitan dengan presisi dalam mengestimasi populasi dari sampel serta bagaimana sampel dapat digeneralisasikan atas populasinya. Upaya untuk mencapai presisi yang lebih baik memerlukan penambahan sampel, seberapa besar sampel serta penambahannya akan tergantung pada variasi dalam kelompok, tingkat kesalahan yang ditoleransi serta tingkat kepercayaan.

Besarnya sampel didapatkan dengan menggunakan rumus **Slovin** sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

n = adalah jumlah sampel/responden.

N = adalah jumlah populasi/pegawai tetap terdaftar di instansi.

d = adalah derajat kesalahan atau **Margin of Error** (derajat kesalahan di ambil sebesar 5% dengan tingkat keyakinan sebesar 95%).

Besarnya sampel menurut besarnya populasi dapat dilihat pada Tabel II-4.

Tabel II-4. Jumlah Populasi dan Sampel dengan Tingkat Keyakinan 95%

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
5	5	220	140	1.200	291
10	10	230	144	1.300	297
15	14	240	148	1.400	302
20	19	250	152	1.500	306
25	24	260	155	1.600	310
30	28	270	159	1.700	313
35	32	280	162	1.800	317
40	36	290	165	1.900	320
45	40	300	169	2.000	322
50	44	320	175	2.200	327
55	48	340	181	2.400	331
60	52	360	186	2.600	335
65	56	380	191	2.800	338
70	59	400	192	3.000	341
75	63	420	196	3.500	346
80	66	440	201	4.000	351
85	70	460	205	4.500	354
90	73	480	210	5.000	357
95	76	484	214	6.000	361
100	80	500	217	7.000	364
110	86	550	226	8.000	367
120	92	600	234	9.000	368
130	97	650	242	10.000	370
140	103	700	248	15.000	375
150	108	750	254	20.000	377
160	113	800	260	30.000	379
170	118	850	265	40.000	380
180	123	900	269	50.000	381
190	127	950	274	75.000	382
200	132	1.000	278	100.000	382
210	136	1.100	285	1.000.000	384

Setelah mendapatkan ukuran besarnya sampel untuk setiap kelompok responden, maka kegiatan selanjutnya adalah menyusun teknik pengambilan/penarikan sampel yang lebih dikenal dengan istilah **teknik sampling** atau **teknik pengambilan sampel**.

Teknik Sampling yang akan digunakan pada Pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS" adalah ***Multistage Random Sampling***. Metode *cluster random sampling* digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa konsumen BPS yang akan disurvei terdiri dari 6 (enam) kelompok, yaitu (1) Kementerian dan Lembaga; (2) Akademisi dan Peneliti; (3) Lembaga Internasional; (4) Swasta; (5) Media massa; dan (6) Pelajar/Mahasiswa.

2.2.3. Penetapan muatan bersama dengan satuan kerja (*subject matter*)

Setelah disain dan instrumen survei berhasil disusun, maka selanjutnya disain dan instrumen survei yang telah disusun tersebut didiskusikan dengan satuan kerja BPS untuk mendapatkan masukan-masukan.

Masukan-masukan dari satuan kerja BPS tentang disain dan instrumen survei akan digunakan sebagai dasar untuk menetapkan muatan bersama dalam disain dan instrumen survei.

2.2.4. Penyusunan jadwal pelaksanaan survei

Kegiatan selanjutnya dalam tahap perencanaan adalah menyusun jadwal pelaksanaan survei lapangan. Jadwal pelaksanaan survei lapangan harus disesuaikan dengan alokasi waktu untuk setiap tahap pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari 4 (empat) tahap.

2.2.5. Penyusunan *dummy table* bersama dengan satuan kerja (*subject matter*)

Instrumen survei yang masih bersifat rancangan (*draft*) sebelum dipergunakan untuk survei lapangan, maka perlu dilakukan ujicoba untuk mengetahui tingkat validitas dan keterandalan (*Reliability*) instrumen. Uji coba dilaksanakan dengan cara melakukan wawancara pada kelompok kecil responden berjumlah antara 10 –

20 orang dengan menggunakan format rancangan instrumen yang telah disusun. Tingkat keterandalan kuesioner diuji dengan menggunakan uji **Cronbach's Alpha** pada perangkat lunak (*Software*) SPSS.

Perhitungan **Cronbach's Alpha** dalam SPSS didasarkan pada banyaknya item pertanyaan (k) dan rasio dari rata-rata kovarian (ko-ragam) antar item dan rata-rata varian (ragam) antar itemnya, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_{tot}^2} \right]$$

Dimana :

- K = Jumlah pertanyaan
- S_i^2 = Ragam antar responden untuk skor pertanyaan ke-i
- S_{tot}^2 = Ragam antar responden untuk skor total

Sebuah kuesioner dikatakan terandal/reliabel, jika nilai **Cronbach's Alpha** di atas 0,60.

Jika nilai **Cronbach's Alpha** yang diperoleh di bawah 0.60, maka dilakukan revisi kuesioner dan uji coba ulang sampai diperoleh nilai **Cronbach's Alpha** di atas 0,60.

Pengujian kuesioner "Survei Kepuasan Konsumen" Badan Pusat Statistik dilakukan untuk melihat keterandalan kuesioner yang akan digunakan pada survei lapang. Hasil yang diperoleh dari uji coba ini akan dijadikan acuan untuk melakukan perbaikan kuesioner.

Uji coba kuesioner dilakukan pada tanggal 25-26 Oktober 2014 berlokasi di Bogor dengan jumlah responden uji coba kuesioner sebanyak 11 orang. Hal ini dinilai sudah memenuhi jumlah responden minimum yang dibutuhkan dalam uji coba kuesioner.

Pada pengujian keterandalan kuesioner digunakan 34 item pertanyaan utama untuk Harapan dan 34 item pertanyaan utama untuk Kinerja (total 64 item pertanyaan) tingkat kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik.

Hasil pengolahan data uji coba kuesioner diperoleh **Cronbach's Alpha** (CA) sebesar 0,944 seperti terlihat pada Tabel II-5 berikut ini.

Tabel II-5. *Cronbach's Alpha* (CA)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,944	68

Dari Tabel II-5 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,944. Karena nilai statistik CA lebih besar dari 0.62, maka item-item pertanyaan pada kuesioner tersebut terandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik.

2.2.6. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei

Tahap persiapan selanjutnya adalah pelatihan *surveyor* agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai jadwal. Hal ini penting karena salah satu kunci kesuksesan pelaksanaan survei adalah menentukan metode pelatihan yang tepat dalam rangka memberikan pengetahuan kepada *surveyor* tentang survei pengukuran indeks kepuasan konsumen BPS.

Pelatihan *surveyor* ini memuat materi pelatihan tentang :

- 1) Pemahaman atas konsep dasar kepuasan konsumen BPS;
- 2) Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
- 3) Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
- 4) Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
- 5) Teknik wawancara (*Interview Technique*);
- 6) Teknik pengisian kuesioner.

Metode yang digunakan dalam pelatihan *surveyor* adalah penyampaian materi oleh Tenaga Ahli di depan kelas (*Classroom*) dan simulasi wawancara (*roleplay*) diantara sesama *surveyor*

2.3. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan kegiatan, beberapa hal yang akan dilaksanakan adalah :

2.3.1. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei

Tahap persiapan selanjutnya adalah pelatihan *surveyor* agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai jadwal. Hal ini penting karena salah satu kunci kesuksesan pelaksanaan survei adalah menentukan metode

pelatihan yang tepat dalam rangka memberikan pengetahuan kepada *surveyor* tentang survei pengukuran indeks kepuasan konsumen BPS.

Pelatihan *surveyor* ini memuat materi pelatihan tentang :

- 1) Pemahaman atas konsep dasar kepuasan konsumen BPS;
- 2) Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
- 3) Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
- 4) Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
- 5) Teknik wawancara (*Interview Technique*);
- 6) Teknik pengisian kuesioner.

Metode yang digunakan dalam pelatihan *surveyor* adalah penyampaian materi oleh Tenaga Ahli di depan kelas (*Classroom*) dan simulasi wawancara (*roleplay*) diantara sesama *surveyor*.

2.3.2. Pelaksanaan pendataan/pengumpulan data primer dari responden

Sejalan dengan pendekatan ***Quantitative*** pada Pekerjaan "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS", maka metode pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner. Responden yang diwawancarai harus mengikuti kerangka sampel (*sampling frame*) yang telah .

Mekanisme dalam melakukan wawancara dengan responden dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Hubungi calon responden via telepon atau bertemu langsung, perkenalkan diri *surveyor* kepada calon responden sebagai tenaga surveyor mewakili BPS, lalu tanyakan kesediaan calon responden untuk diwawancarai.
- 2) Jika bersedia, proses wawancara bisa langsung dilaksanakan atau membuat janji dengan calon responden tentang waktu dan tempat proses wawancara. Sebaliknya jika responden tidak bersedia diwawancarai, yakinkan dan beri penjelasan pada responden tentang pentingnya kegiatan survei ini., sehingga responden bersedia untuk diwawancarai. Namun bila responden

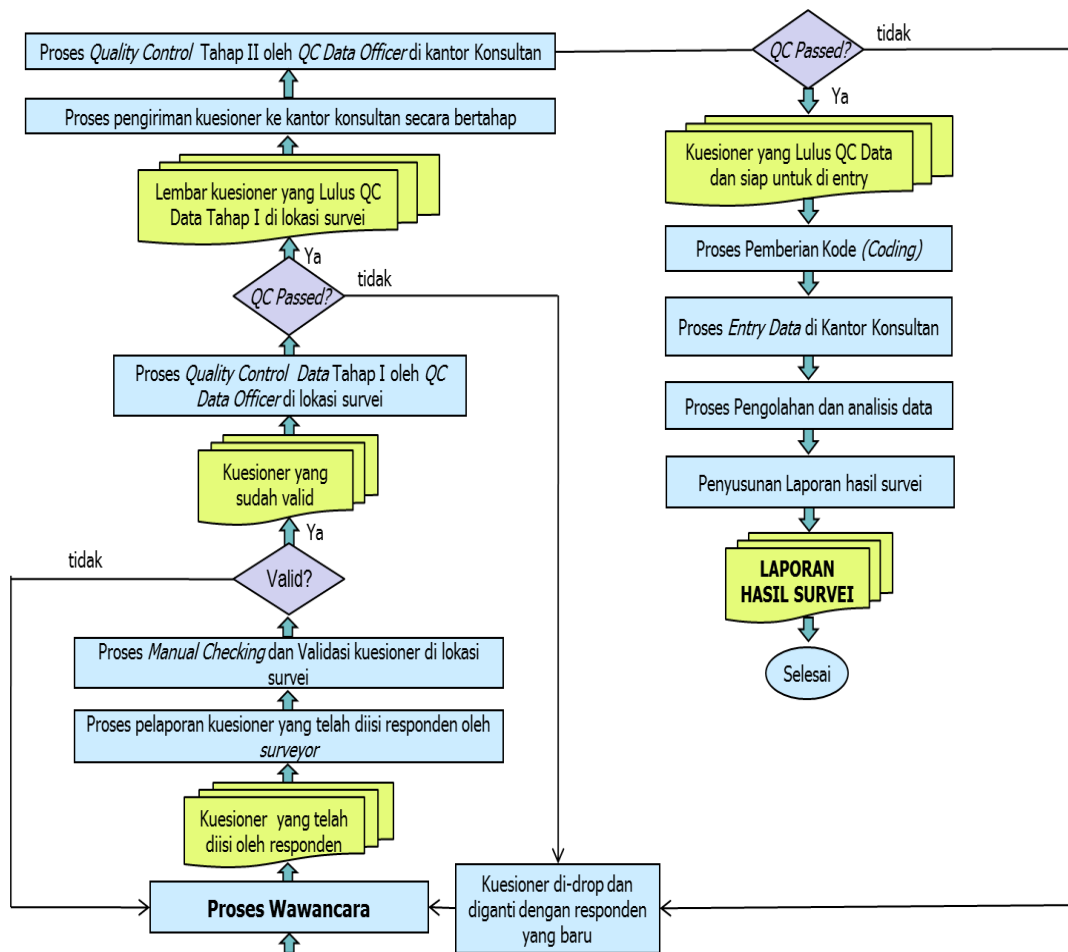
tetap tidak bersedia untuk diwawancarai ucapkan terima kasih, lalu cari calon responden lainnya sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan

- 3) Dalam proses wawancara, *surveyor* menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. TIDAK DIPERKENANKAN merubah, menghapus atau menambahkan jawaban yang diberikan responden.

Untuk memperlancar responden dalam menjawab pertanyaan, maka perlu dibuatkan kartu bantu (*Show Card*) atau *interviewer* bisa meminjamkan lembar kuesioner agar responden dapat membaca dan lebih mengerti pertanyaan dalam kuesioner.

- 4) Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai diisi, periksa kembali kelengkapan jawaban yang harus diisi oleh responden. Jika enumerator sudah yakin semua jawaban dalam lembar kuesioner terisi, maka jangan lupa ucapkan "Terimakasih" kepada responden, sambil memberikan souvenir/gift yang telah disiapkan sebelumnya.
- 5) Terhadap lembar kuesioner yang sudah diterima di kantor pusat konsultan, selanjutnya dilakukan QC Data tahap II oleh Divisi *Data Processing* konsultan dengan cara validasi dan *Cleaning Data* secara elektronik terhadap kuesioner yang telah di-entry di lapangan.

Agar pelaksanaan survei lapangan dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukan struktur organisasi pelaksana survei, dan aliran pekerjaan dan dokumen (*Flow of Work and Document*). Struktur organisasi pelaksana survei dan *Flow of Work and Document* dimaksud dapat dilihat pada Gambar II-2.



Gambar II-2. *Flow of Work and Document* Pelaksanaan Survei

2.3.3. Pelaksanaan Pengolahan Data (*Data Processing*)

Pada tahap pengolahan dan analisis data ini kegiatan yang akan dilaksanakan adalah :

2.3.3.1. *Coding* dan *Entry Data*.

Coding adalah kegiatan pemberian kode atau skor tertentu terhadap semua pilihan jawaban yang ada pada setiap pertanyaan dalam kuesioner. Pemberian skor ini dilakukan oleh tenaga ahli konsultan. Pemberian skor sangat berpengaruh terhadap indeks yang akan dihasilkan dari pengolahan data. Oleh karena itu, untuk keperluan skoring ini perlu dibuatkan sebuah panduan pemberian skor. Setelah semua kuesioner selesai di-*Coding*, maka tahap selanjutnya adalah *entry data*.

2.3.3.2. Pengolahan Data

Setelah entry data selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data primer hasil survei. Proses pengolahan data untuk memperoleh keluaran (*Output*) dari kegiatan ini berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) konsumen BPS.

2.4. Tahap Pengkajian/Analisis Data.

Pada tahap pengkajian/analisis data ini kegiatan yang akan dilaksanakan adalah :

2.4.1. Pelaksanaan Analisis Data

Setelah memperoleh hasil pengolahan data, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data berupa interpretasi dari indeks kepuasan konsumen dan analisis lainnya. Hasil analisis data survei antara lain adalah:

(1) Indeks kepuasan konsumen BPS.

Indeks kepuasan konsumen BPS mencerminkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data, pelayanan, ragam data dan penanganana pengaduan dari masyarakat/konsumen.

(2) Analisis Tabulasi Silang (*Cross-tab*) antara IKM dengan kelompok konsumen BPS.

Hasil analisis data berupa IKM perlu dibuatkan tabulasi silang terhadap berbagai kelompok responden. *Cross-tab* ini untuk mengetahui karakteristik IKM berdasarkan demografi responden, sehingga dapat diketahui dampak pengaruh faktor demografi terhadap besaran nilai indeks, serta faktor demografi responden yang paling dominan mempengaruhi besaran nilai indeks.

Tabel II-6. Contoh analisis *Cross-tab*

No	Kategori	IKM
1	Kementerian dan Lembaga	3,204
2	Akademisi dan Peneliti	3,157
3	Lembaga Internasional	3,310
4	Swasta	3,080
5	Media Massa	2,942
6	Pelajar/Mahasiswa	2,976

(3) Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh satuan kerja pemilik indeks kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Pada *Gap Analysis*, harapan pengguna layanan akan diperbandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh satuan kerja pemilik indeks.

Tabel II-7. Contoh *Gap Analysis*.

No	PERTANYAAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
I	KUALITAS DATA			
1	Relevansi data BPS dengan kebutuhan pengguna data (Relevance)	3,430	3,204	0,226
2	Data BPS dapat menjelaskan secara akurat fenomena aktual yang terjadi (Accuracy data)	3,395	3,115	0,280
3	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS (Punctuality and Timelines)	3,447	2,835	0,613
4	Format buku/publikasi/data BPS yang mudah dimengerti oleh pengguna data (Interpretability)	3,491	3,156	0,335
5	Kemudahan akses terhadap buku/publikasi/data BPS (Accessibility)	3,553	3,055	0,498
6	Ragam data yang cukup bervariasi untuk menggambarkan sebuah fenomena (Coherence)	3,456	3,071	0,385
7	Ragam data yang dapat diperbandingkan menurut waktu, wilayah, atau domain lain yang relevan (Comparability)	3,421	3,045	0,376
8	Tingkat kepercayaan pengguna data terhadap buku/publikasi/data BPS (Trustworthiness)	3,482	3,063	0,419
9	Kemutakhiran data yang dipublikasikan BPS (Up to date)	3,482	2,919	0,564
	Rata-rata	3,462	3,051	0,411

(4) *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai ***quadrant analysis*** (Brandt, 2000 dan Lutu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan 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 faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (*improvement*) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran **Cartesius** yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran **Cartesius** tersebut memiliki arti sebagai berikut :

□ **Kuadran pertama**, "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap **penting** oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya **kinerja** indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga *performance* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

□ **Kuadran kedua**, "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap **penting** oleh pengguna layanan dan **kinerjanya** dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

□ **Kuadran ketiga**, "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*).

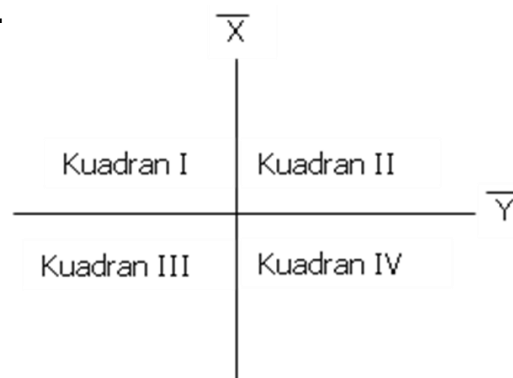
Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap **kurang penting** oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya **kinerja** indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

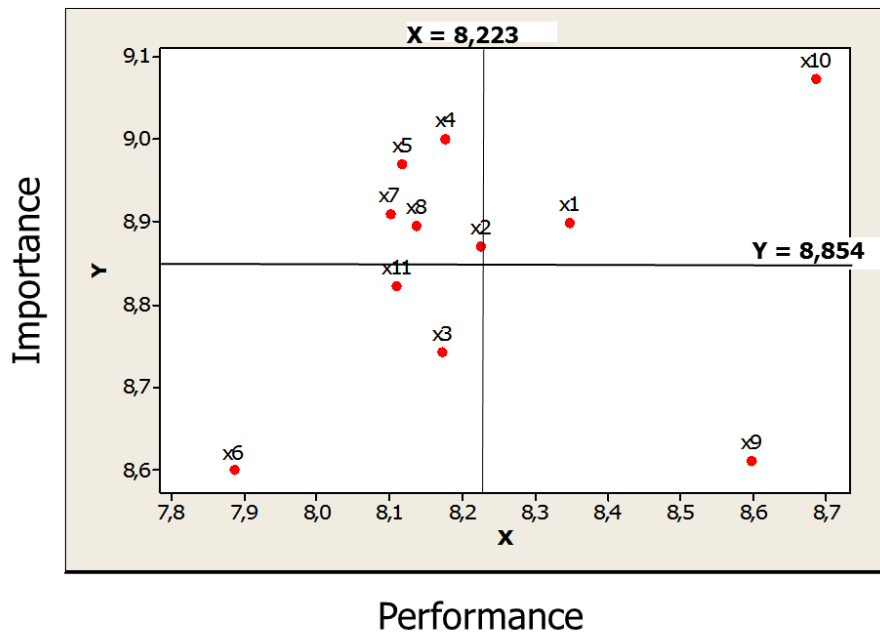
□ **Kuadran keempat**, "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*).

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

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



Gambar II-3. Kuadran **Cartesius** Importance and Performance Analysis (IPA)



Gambar II-4. Contoh hasil *Importance and Performance Analysis*

Dari Gambar II-4 dapat disimpulkan bahwa :

- ❑ Indikator X4 dan X10 sudah dapat memenuhi harapan konsumen, tinggal mempertahankan kinerjanya;
- ❑ Indikator X2, X4, X5, X7, dan X8 masih perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen.
- ❑ Indikator X3, X6 dan X11 adalah indikator-indikator yang tidak terlalu penting.
- ❑ Indikator X9 merupakan indikator yang kinerjanya tinggi sementara konsumen menganggap indikator tersebut tidak terlalu penting.

2.4.2. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai reentry

Hasil pengolah dan analisis data survei dipaparkan dihadapan tim teknis BPS dalam rangka untuk menerima masukan-masukan (*re-entry*) tentang hasil yang diperoleh dari survei.

2.4.3. Perbaikan kajian

Berdasarkan masukan-masukan dari tim teknis BPS pada saat pemaparan awal, maka selanjutnya dilakukan perbaikan terhadap hasil kajian guna penyempurnaan hasil yang akan diperoleh dari pekerjaan ini.

2.2.4. Tahap Diseminasi Hasil Kajian

Tahap diseminasi kajian "Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2014 BPS" terdiri dari beberapa kegiatan, yaitu :

2.2.4.1. Pemaparan Hasil Akhir

Berdasarkan hasil perbaikan kajian, maka selanjutnya dipaparkan dihadapan tim teknis BPS. Pemaparan hasil akhir kajian ini akan menjadi dasar bagi konsultan untuk menyusun laporan akhir kegiatan.

2.2.4.2. Pembuatan Laporan.

Tim Konsultan harus menyampaikan laporan kemajuan pekerjaan yang meliputi :

- a. Laporan Pendahuluan pada minggu ke-2 setelah penandatanganan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) sebanyak 5 (lima) set.
- b. Laporan Antara pada minggu ke-5 setelah setelah penandatanganan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) sebanyak 5 (lima) set.
- c. Laporan Akhir pada minggu ke-8 setelah setelah penandatanganan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) sebanyak 5 (lima) set.
- d. Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Konsumen 2014 pada minggu ke-8 setelah setelah penandatanganan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) sebanyak 5 (lima) set.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Secara umum, metode analisis data hasil survei yang digunakan adalah metode analisis statistika deskriptif. Analisis ini digunakan untuk meringkas penyajian data survei sehingga dihasilkan informasi penting ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana, seperti dalam bentuk tabel dan grafik. Hasil analisis data akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran (interpretasi) dari data yang dihasilkan.

3.1. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik

Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik disusun berdasarkan skor lima indikator, yaitu: (1) Kualitas Data; (2) Kualitas Pelayanan; (3) Ketersediaan Sarana dan Prasarana; (4) Jaminan Pelayanan; dan (5) Sikap Empati Petugas.

Skor dari lima belas indikator tersebut disusun berdasarkan skor jawaban responden untuk setiap pertanyaan yang terkait tingkat kepentingan dan harapan konsumen dalam mengurus layanan di Badan Pusat Statistik.

Hasil analisis data Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel III-1 sebagai berikut :

Tabel III-1. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	77,94	Kualitas Data	76,28
		Kualitas Pelayanan	76,75
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,27
		Jaminan Pelayanan	77,98
		Sikap Empati Petugas	79,43

Pada Tabel III-1 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik secara keseluruhan **77,94** pada skala ke skala 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-1 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik secara keseluruhan berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Hasil analisis data Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik berdasarkan kelompok responden, jenis kelamin, dan ragam data adalah sebagai berikut :

3.1.1. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Kelompok Responden

Hasil analisis data Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik berdasarkan kelompok responden dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-2. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Kementerian dan Lembaga

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	80,09	Kualitas Data	77,05
		Kualitas Pelayanan	78,97
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	82,64
		Jaminan Pelayanan	79,20
		Sikap Empati Petugas	82,58

Pada Tabel III-2 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Kementerian dan Lembaga pada tahun 2014 ini berada pada nilai **80,09**. Pada skala 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-2 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Kementerian dan Lembaga berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-3. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Akademisi dan Peneliti

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	78,92	Kualitas Data	76,53
		Kualitas Pelayanan	78,03
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,63
		Jaminan Pelayanan	79,40
		Sikap Empati Petugas	81,00

Pada Tabel III-3 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Akademisi dan Peneliti pada tahun 2014 ini berada pada nilai **78,92** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-3 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Akademisi dan Peneliti berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-4. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Lembaga Internasional

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	82,75	Kualitas Data	79,91
		Kualitas Pelayanan	83,93
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	83,42
		Jaminan Pelayanan	83,50
		Sikap Empati Petugas	83,00

Pada Tabel III-4 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Lembaga Internasional pada tahun 2014 ini berada pada nilai **82,75** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-4 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Lembaga Internasional berada pada interval mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan "Sangat Baik".

Tabel III-5. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Swasta

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	77,00	Kualitas Data	75,57
		Kualitas Pelayanan	75,37
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	78,84
		Jaminan Pelayanan	77,07
		Sikap Empati Petugas	78,17

Pada Tabel III-5 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Swasta pada tahun 2014 berada pada nilai **77,00** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-5 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Swasta berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-6. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Media Massa

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	73,55	Kualitas Data	78,17
		Kualitas Pelayanan	72,96
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	71,61
		Jaminan Pelayanan	73,57
		Sikap Empati Petugas	71,43

Pada Tabel III-6 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Media Massa pada tahun 2014 ini berada pada nilai **73,55** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-6 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Media Massa berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-7. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Pelajar/Mahasiswa

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	74,41	Kualitas Data	73,18
		Kualitas Pelayanan	71,99
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	74,79
		Jaminan Pelayanan	74,88
		Sikap Empati Petugas	77,20

Pada Tabel III-7 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Pelajar/Mahasiswa pada tahun 2014 ini berada pada nilai **74,41** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-7 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kelompok Responden Pelajar/Mahasiswa berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

3.1.2. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Hasil analisis data Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-8. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Laki-laki

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	78,20	Kualitas Data	77,04
		Kualitas Pelayanan	76,95
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,12
		Jaminan Pelayanan	78,04
		Sikap Empati Petugas	79,84

Pada Tabel III-8 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Laki-laki pada tahun 2014 ini berada pada nilai **78,20** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-8 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Laki-laki berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-9. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Perempuan

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	77,52	Kualitas Data	75,22
		Kualitas Pelayanan	76,42
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,36
		Jaminan Pelayanan	77,81
		Sikap Empati Petugas	78,76

Pada Tabel III-9 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Perempuan pada tahun 2014 ini berada pada nilai **77,52** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-9 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Responden Perempuan berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

3.1.3. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Ragam Data

Hasil analisis data Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik berdasarkan ragam data dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-10. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Metodologi dan Informasi Statistik

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	76,96	Kualitas Data	74,90
		Kualitas Pelayanan	75,86
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	78,06
		Jaminan Pelayanan	77,95
		Sikap Empati Petugas	78,02

Pada Tabel III-10 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Metodologi dan Informasi Statistik pada tahun 2014 ini berada pada nilai **76,96** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-10 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Metodologi dan Informasi Statistik berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-11. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Sosial

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	77,20	Kualitas Data	75,73
		Kualitas Pelayanan	76,17
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	78,16
		Jaminan Pelayanan	77,71
		Sikap Empati Petugas	78,25

Pada Tabel III-11 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Sosial pada tahun 2014 ini berada pada nilai **77,20** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-11 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Sosial berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-12. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Produksi

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	79,69	Kualitas Data	76,86
		Kualitas Pelayanan	79,87
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	80,44
		Jaminan Pelayanan	80,53
		Sikap Empati Petugas	80,75

Pada Tabel III-12 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Sosial pada tahun 2014 ini berada pada nilai **79,69** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-12 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Sosial berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-13. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Distribusi dan Jasa

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	77,35	Kualitas Data	75,76
		Kualitas Pelayanan	76,30
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,03
		Jaminan Pelayanan	77,85
		Sikap Empati Petugas	77,79

Pada Tabel III-13 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Distribusi dan Jasa pada tahun 2014 ini berada pada nilai **77,35** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-13 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Statistik Distribusi dan Jasa berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-14. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Neraca dan Analisis Statistik

Indeks	Nilai	Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Konsumen	78,72	Kualitas Data	76,81
		Kualitas Pelayanan	78,04
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,09
		Jaminan Pelayanan	78,52
		Sikap Empati Petugas	81,16

Pada Tabel III-14 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Neraca dan Analisis Statistik pada tahun 2014 ini berada pada nilai **78,72** pada skala ukur 0 – 100.

Berdasarkan Tabel III-14 dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Data Bidang Neraca dan Analisis Statistik berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

3.2. Analisis Segmentasi

Hasil analisis data berupa Indeks Kepuasan Konsumen perlu dibuatkan tabulasi silang terhadap berbagai segmentasi responden. Analisis segmentasi ini untuk mengetahui karakteristik Indeks Kepuasan Konsumen berdasarkan kelompok responden, jenis kelamin responden, dan ragam data.

Analisis segmentasi berdasarkan kelompok responden, tersaji pada Tabel III-15 berikut ini.

Tabel III-15. Analisis Segmentasi Berdasarkan Kelompok Responden

Kelompok Responden	Kualitas Data (<i>Reliability</i>)	Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (<i>Tangibles</i>)	Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	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

Berdasarkan Tabel III-15 terlihat bahwa berdasarkan kategori responden, indeks kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik yang memperoleh nilai tertinggi adalah kelompok responden Lembaga Internasional (82,75). Sedangkan kelompok responden yang memperoleh nilai terendah adalah kelompok responden media massa (73,55).

Analisis segmentasi berdasarkan jenis kelamin responden, tersaji pada Tabel III-16 berikut ini.

Tabel III-16. Analisis Segmentasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Kualitas Data (<i>Reliability</i>)	Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (<i>Tangibles</i>)	Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	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

Berdasarkan Tabel III-15 terlihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, indeks kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik responden laki-laki lebih tinggi (78,20), dibandingkan dengan responden perempuan (77,52).

Analisis segmentasi berdasarkan ragam data, tersaji pada Tabel III-17 berikut ini.

Tabel III-17. Analisis Segmentasi Berdasarkan Ragam Data

Ragam Data	Kualitas Data (<i>Reliability</i>)	Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (<i>Tangibles</i>)	Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	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

Berdasarkan Tabel III-18 terlihat bahwa berdasarkan ragam data, indeks kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik yang memperoleh nilai tertinggi adalah Data Bidang Statistik Produksi (79,69). Sedangkan ragam data yang memperoleh nilai terendah adalah Data Bidang Metodologi dan Informasi Statistik (76,96).

3.3. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik. Hasil analisis perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (*gap analysis*) Badan Pusat Statistik tersaji pada Tabel III-18 berikut ini.

Tabel III-18. *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	87,06	72,97	14,09

No	PERTANYAAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
	dipublikasikan BPS (Up to date)			
	Rata-rata	86,55	76,28	10,27
II	KUALITAS PELAYANAN			
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			
1	Kemudahan akses terhadap website BPS	89,69	78,81	10,88
2	Kecepatan akses terhadap <i>website</i> 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

No	PERTANYAAN	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
IV	JAMINAN PELAYANAN			
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			
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 (<i>Standard Deviation</i>)	0,58
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,34
			Ambang Batas Bawah Kesenjangan	9,27
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	10,29

Dari Tabel III-9 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara tingkat kepentingan dan kinerja pada indikator :

- **Kualitas Pelayanan (10,38)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 10,29.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, para pelanggan berharap sangat besar terhadap kualitas pelayanan namun pada kenyataannya kinerja yang

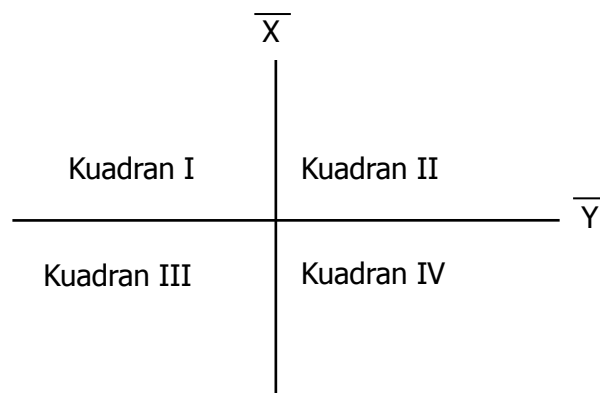
ditunjukkan oleh Badan Pusat Statistik pada indikator tersebut masih jauh dari harapan para pengguna layanan.

Kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator **Jaminan Pelayanan (8,95)**.

3.4. Analisis tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja petugas (*Importance Performance Analysis*)

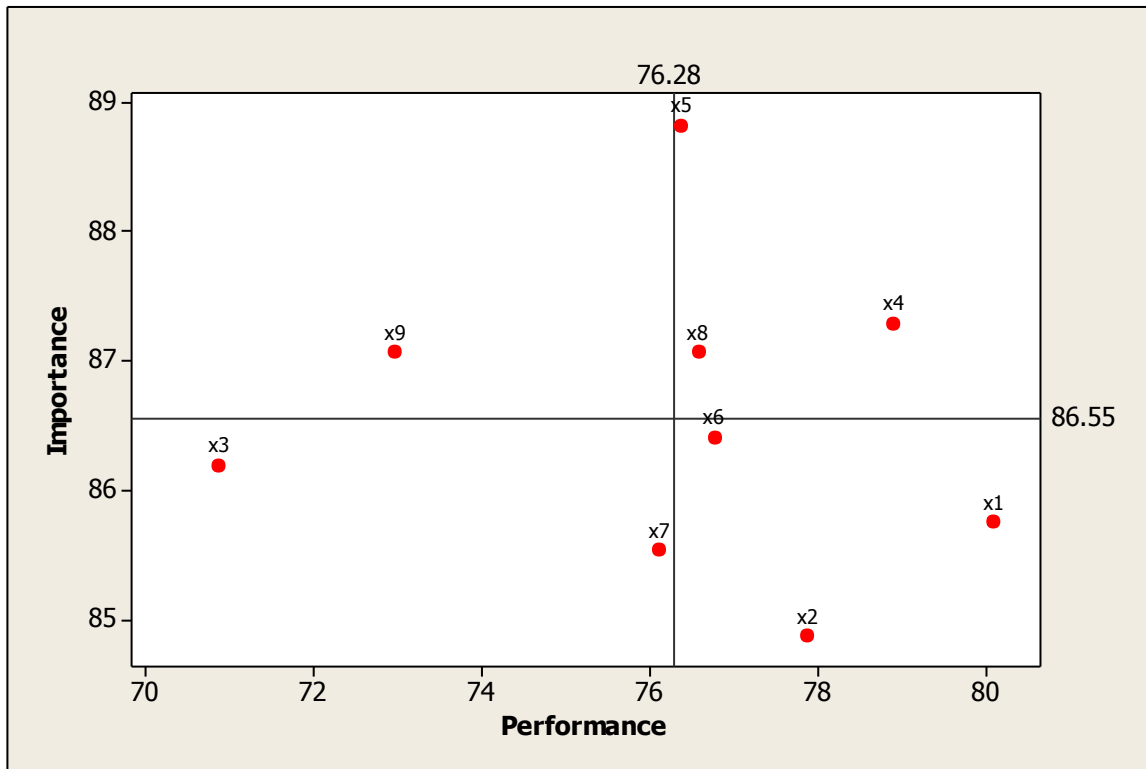
Analisis tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja petugas (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari setiap jawaban pertanyaan masing-masing indikator Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik.

Setiap jawaban pertanyaan pada masing-masing indikator tingkat kepuasan akan dipetakan kedalam 4 (empat) kuadran, seperti terlihat pada Gambar III-1 berikut ini.



Gambar III-1. Kuadran Pemetaan Jawaban Pertanyaan Setiap Indikator

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Tahun 2014 untuk indikator Kualitas Data tersaji pada Gambar III-2.



Gambar III-2. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Kualitas Data
Keterangan Gambar III-2 :

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

Berdasarkan Gambar III-2 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Kualitas data yang termasuk dalam kuadran I ada 1 (satu), yaitu :

- X9 = Kemutakhiran data yang dipublikasikan BPS (*Up to date*)

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Kualitas data yang termasuk dalam kuadran II ada 3 (tiga), yaitu :

- X4 = Format buku/publikasi/data BPS yang mudah dimengerti oleh pengguna data (*Interpretability*)
- X5 = Kemudahan akses terhadap buku/publikasi/data BPS (*Accessibility*)
- X8 = Tingkat kepercayaan pengguna data terhadap buku/publikasi/data BPS (*Trustworthiness*)

Kuadran III : Prioritas Rendah

Kualitas data yang termasuk dalam kuadran III ada 2 (dua), yaitu :

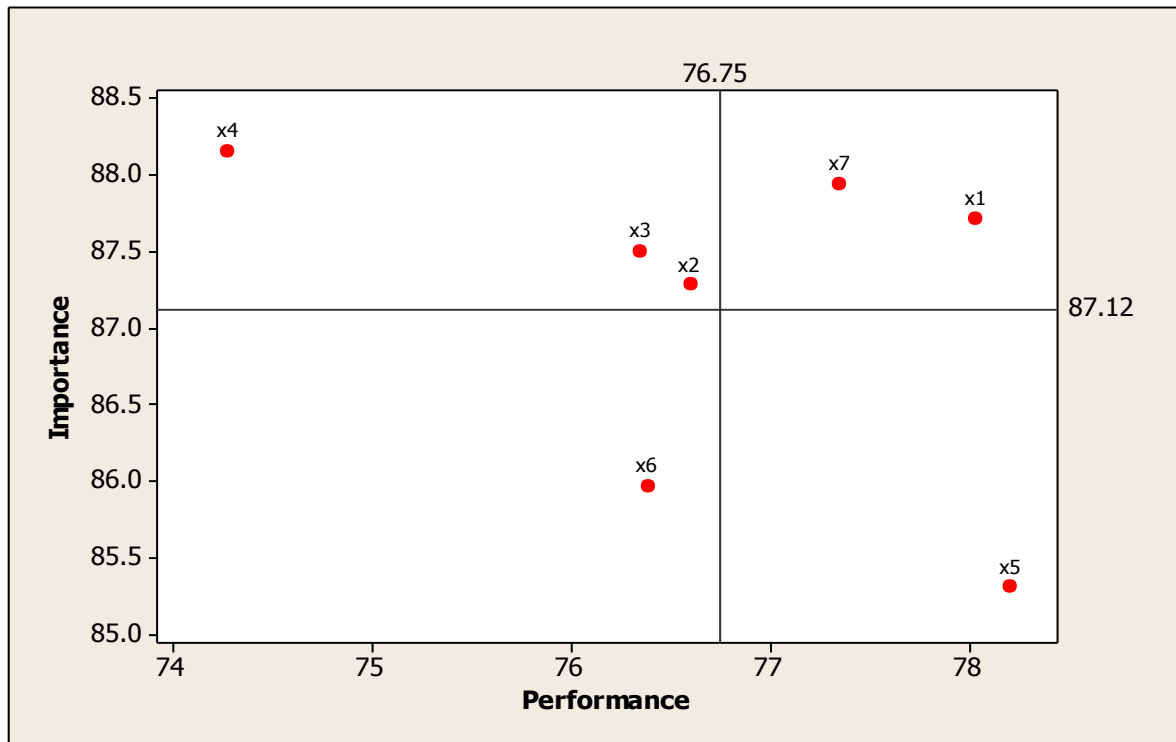
- X3 = Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS (*Punctuality and Timelines*)
- X7 = Ragam data yang dapat diperbandingkan menurut waktu, wilayah, atau domain lain yang relevan (*Comparability*)

Kuadran IV : Melebihi Harapan

Kualitas data yang termasuk dalam kuadran IV ada 2 (dua), yaitu :

- X1 = Relevansi data BPS dengan kebutuhan pengguna data (*Relevance*)
- X2 = Data BPS dapat menjelaskan secara akurat fenomena aktual yang terjadi (*Accuracy data*)
- X6 = Ragam data yang cukup bervariasi untuk menggambarkan sebuah fenomena (*Coherence*)

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Tahun 2014 untuk indikator Kualitas Pelayanan tersaji pada Gambar III-3.



Gambar III-3. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Kualitas Pelayanan

Keterangan Gambar III-3 :

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

Berdasarkan Gambar III-3 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran I ada 3 (tiga), yaitu :

- X2 = Keterampilan petugas dalam melayani pengguna data
- X3 = Kecepatan petugas ketika memberikan layanan kepada pengguna data, baik secara *Online* maupun *Offline*
- X4 = Kecepatan merespon/menjawab *facsimile* atau *e-mail* terkait dengan permintaan informasi, permintaan data atau pengaduan pengguna data

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran II ada 2 (dua), yaitu :

- X1 = Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan BPS
- X7 = Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan

Kuadran III : Prioritas Rendah

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran III ada 1 (satu), yaitu :

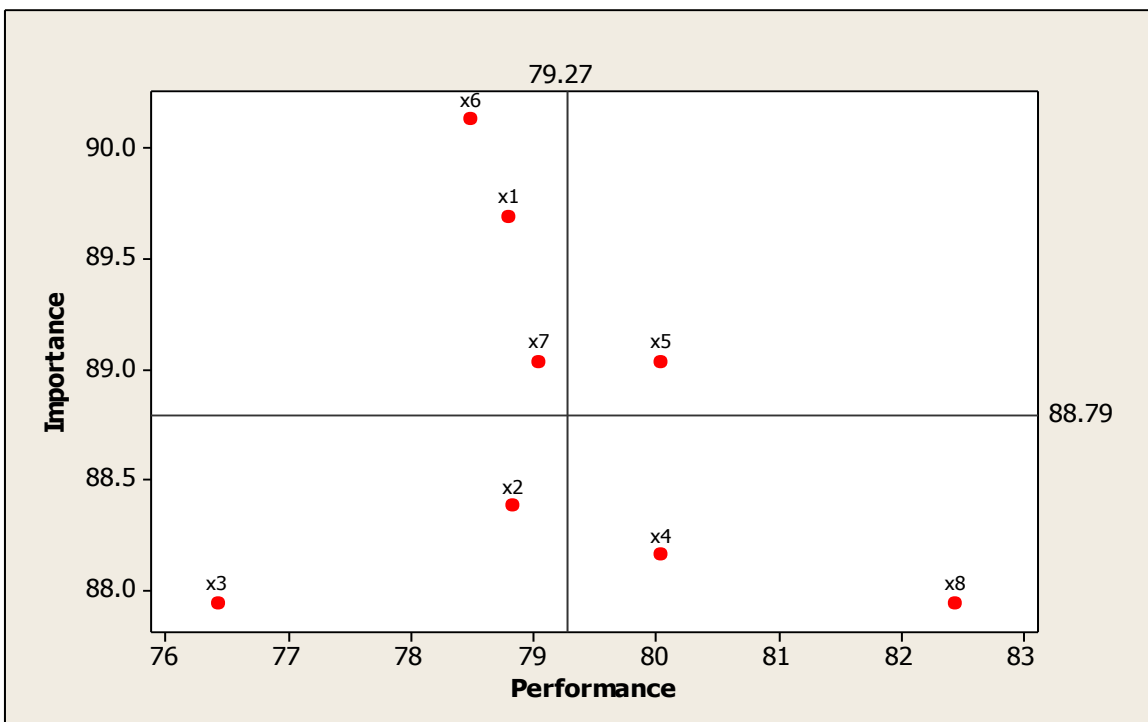
- X6 = Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Kuadran IV : Melebihi Harapan

Kualitas data yang termasuk dalam kuadran IV ada 1 (satu), yaitu :

- X5 = Kejelasan (keberadaan dan identitas) petugas yang melayani

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Tahun 2014 untuk indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan tersaji pada Gambar III-4.



Gambar III-4. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Keterangan Gambar III-4 :

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

Berdasarkan Gambar III-4 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang termasuk dalam kuadran I ada 3 (tiga), yaitu :

- X1 = Kemudahan akses terhadap *website* BPS
- X6 = Ketersediaan saluran komunikasi antara pengguna data dengan petugas BPS, seperti *e-mail*, telepon dan *Facsimile*
- X7 = Kemudahan berkomunikasi dengan petugas BPS

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang termasuk dalam kuadran II ada 1 (satu), yaitu :

- X5 = Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan di Kantor Pusat BPS, seperti Perpustakaan, Katalog Ragam Data

Kuadran III : Prioritas Rendah

Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang termasuk dalam kuadran III ada 2 (dua), yaitu :

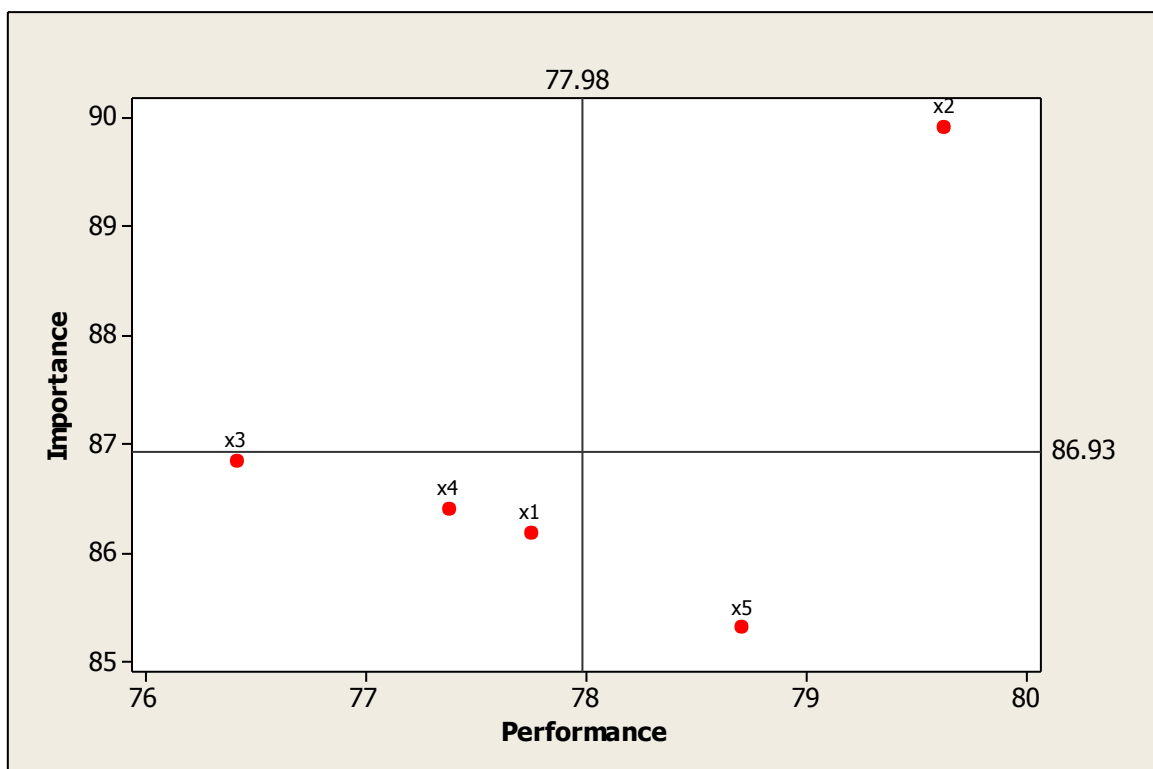
- X2 = Kecepatan akses terhadap *website* BPS
- X3 = Kelengkapan fitur pelayanan pada *website* BPS

Kuadran IV : Melebihi Harapan

Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang termasuk dalam kuadran IV ada 2 (dua), yaitu :

- X4 = Ketersediaan *counter* pelayanan di Kantor Pusat BPS
- X8 = Kenyamanan ruang pelayanan

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Tahun 2014 untuk indikator Jaminan Pelayanan tersaji pada Gambar III-5.



Gambar III-5. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Jaminan Pelayanan

Keterangan Gambar III-5 :

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

Berdasarkan Gambar III-5 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Tidak ada yang termasuk pada Jaminan Pelayanan

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Jaminan pelayanan yang termasuk dalam kuadran II ada 1 (satu), yaitu :

- X2 = Jaminan independensi data BPS (data tidak memihak)

Kuadran III : Prioritas Rendah

Jaminan pelayanan yang termasuk dalam kuadran III ada 3 (tiga), yaitu :

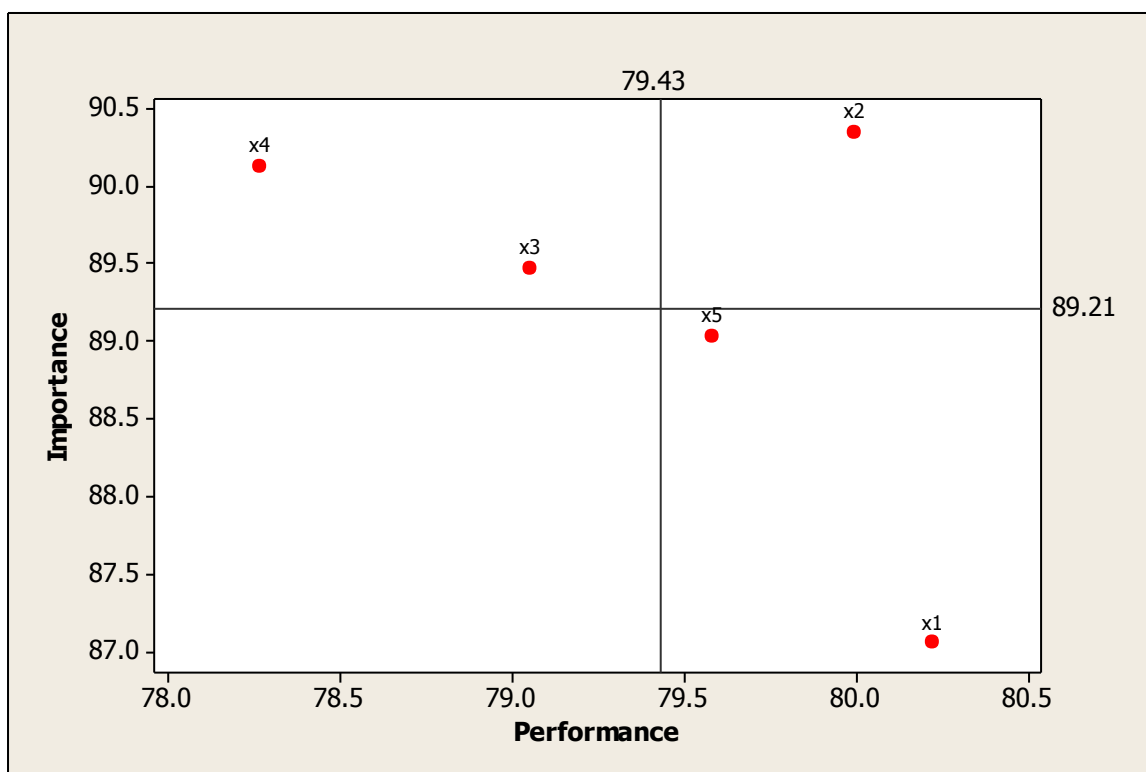
- X1 = Jaminan kesamaan standar pelayanan terhadap semua pengguna data (tidak diskriminatif dalam melayani pengguna data)
- X3 = Jaminan kepastian biaya yang sesuai dengan peraturan untuk pembelian *softcopy* dan *hardcopy* data BPS
- X4 = Jaminan kepastian prosedur/alur layanan

Kuadran IV : Melebihi Harapan

Jaminan pelayanan yang termasuk dalam kuadran IV ada 1 (satu), yaitu :

- X5 = Jaminan kepastian terhadap maklumat pelayanan

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Tingkat Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Tahun 2014 untuk indikator Sikap Empati Petugas tersaji pada Gambar III-6.



Gambar III-6. Pemetaan Jawaban Pertanyaan Indikator Sikap Empati Petugas

Keterangan Gambar III-6 :

Coding	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja
X1	Keramahan petugas BPS selama pelayanan	87,06	80,23
X2	Kesungguhan petugas BPS dalam melayani pengguna data	90,35	80,00
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
X5	Upaya untuk memberikan layanan prima	89,04	79,59
	Rata-rata	89,21	79,43

Berdasarkan Gambar III-6 dapat dirangkum bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Sikap Empati Petugas yang termasuk dalam kuadran I ada 2 (dua), yaitu :

- X3 = Kepedulian petugas BPS terhadap kepentingan pengguna data

- X4 = Kepedulian petugas BPS terhadap keluhan/ pengaduan pengguna data

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Sikap Empati Petugas yang termasuk dalam kuadran II ada 1 (satu), yaitu :

- X2 = Kesungguhan petugas BPS dalam melayani pengguna data

Kuadran III : Prioritas Rendah

Tidak ada yang termasuk pada Sikap Empati Petugas

Kuadran IV : Melebihi Harapan

Jaminan pelayanan yang termasuk dalam kuadran IV ada 2 (dua), yaitu :

- X1 = Keramahan petugas BPS selama pelayanan
- X5 = Upaya untuk memberikan layanan prima

Berdasarkan *Importance Performance Analysis* diatas dapat dirangkum prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan Badan Pusat Statistik tersaji pada Tabel III-10 berikut ini.

Tabel III-19. Prioritas Utama Peningkatan Kinerja Pelayanan Badan Pusat Statistik

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

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. 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 77,942 dengan kinerja pelayanan baik. Berdasarkan kelompok responden, Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik tertinggi diraih oleh kelompok responden lembaga internasional yaitu 82,751 (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 (0,415). Aspek-aspek yang masih lemah dalam kualitas pelayanan ini terutama berkaitan dengan kualitas SDM pelayanan dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan BPS.

4.2. Rekomendasi

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

- a. Secara umum kualitas data BPS sudah dinilai memuaskan. Walau demikian, berdasarkan analisis IPA terhadap aspek kualitas data, perlu peningkatan pada aspek kemutakhiran 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 kemutakhiran data
- b. Dalam hal pelayanan, berdasarkan analisis IPA, aspek yang perlu diperbaiki adalah :
 - a. Keterampilan petugas dalam melayani pengguna data
 - b. Kecepatan petugas ketika memberikan layanan kepada pengguna data, baik secara *Online* maupun *Offline*
 - c. Kecepatan merespon/menjawab *facsimile* atau *e-mail* terkait dengan permintaan informasi, permintaan data atau pengaduan pengguna dataBerdasarkan hal itu, perlu program peningkatan motivasi dan kualitas SDM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Program ini terutama ditujukan kepada petugas yang berada di garis terdepan (*frontliner*) yang berhubungan dengan pelanggan.
- c. Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, berdasarkan analisis IPA, aspek yang perlu diperbaiki adalah :
 - 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

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

d. 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.

e. 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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710
Telp. : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax. : (021) 3857046
Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : bpsHQ@bps.go.id