

# Optimalisasi Kinerja *Website* Badan Pusat Statistik: Pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Emi Musdalifah Sahara<sup>1</sup>, Dian Rizqi Khusnul Khotimah<sup>2</sup>, Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan<sup>3</sup>

**Abstrak**—Badan Pusat Statistik (BPS) berperan dalam memberikan pelayanan publik untuk penyediaan data dan informasi statistik, salah satunya melalui *website* BPS. Kepuasan pengguna *website* merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran persepsi, masukan, serta harapan masyarakat terhadap *website* BPS melalui Survei Kepuasan Pengguna *Website*. Data yang diperoleh dari survei tersebut dianalisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian adalah taraf kepuasan pengunjung *website* BPS memiliki angka persentase sebesar 78,68%, yang termasuk kategori “Puas” dalam kriteria CSI. Namun, pada masing-masing aspek, masih terdapat *gap* negatif antara tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna *website*. Oleh karena itu, untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan *website*, digunakan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa masih terdapat lima aspek yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas utama perbaikan *website*, yaitu: kelengkapan metadata, kesesuaian produk, kemudahan navigasi, kemudahan pencarian produk, dan kehandalan fungsi pencarian. Sementara itu, terdapat empat aspek yang sudah baik dan perlu dipertahankan yaitu: kemutakhiran produk, kemudahan memperoleh produk, ketepatan jadwal rilis dan kemudahan mengunduh produk.

**Kata Kunci**—BPS, Kepuasan Pengguna *Website*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance and Performance Analysis*

## I. PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [1] dan Peraturan pemerintah No.96 Tahun 2012 [2]. BPS sebagai *National Statistical Office (NSO)*

menyelenggarakan pelayanan publik melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik [3], [4].

Alat terpenting yang digunakan NSO untuk mendiseminasikan data statistik dan metadata adalah *website*, *platform* data dan metadata interaktif berbasis *web* dengan *database* yang dimodelkan untuk jenis data dan domain tertentu seperti data mikro, data makro, atau data geospasial [5]. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS dilakukan dengan menyediakan *website*, baik pada tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Jumlah pengunjung *website* BPS mengalami kenaikan selama beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data statistik pengunjung *website* pada tiga tahun terakhir yaitu tahun 2019, 2020 dan 2021, rata-rata kunjungan ke *website* BPS berturut turut berjumlah 8.544, 15.471 dan 15.089 pengunjung per hari [6]. Pengunjung yang cukup banyak tersebut menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan data dan informasi. Oleh karena itu, *monitoring* terkait kinerja *website* BPS penting untuk dilakukan guna untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses data dan informasi yang ada serta mengembangkan kinerja *website* secara keseluruhan.

*Monitoring* kinerja membutuhkan data yang mendalam dan rinci terkait dengan persepsi pengguna terhadap *website* BPS. Survei Kebutuhan Data yang dilaksanakan oleh BPS bertujuan untuk melihat kinerja Pelayanan Pusat Terpadu BPS tidak menangkap secara detail tentang persepsi pengguna terhadap *website* BPS, sehingga diperlukan survei yang mendalam (*indepth*) khusus tentang melihat kepuasan pengguna terhadap *website* BPS.

Survei Kepuasan Pengguna *Website* adalah survei yang dilaksanakan untuk memperoleh gambaran persepsi, masukan, serta harapan masyarakat terhadap *website* BPS. Unsur penting yang diangkat dalam Survei Kepuasan Pengguna *Website* ini, yaitu kualitas data, *usability*, aksesibilitas data, *assurance*, dan *reliability*.

*Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance*

Received: 31 March 2022; Revised: 4 April 2022; Accepted: 12 April 2022

<sup>1</sup>E. M. Sahara, Direktorat Diseminasi Statistik, Badan Pusat Statistik (e-mail: [emi.ms@bps.go.id](mailto:emi.ms@bps.go.id)).

<sup>2</sup>D. R. K. Khotimah, Direktorat Diseminasi Statistik, Badan Pusat Statistik (e-mail: [dian.rizqi@bps.go.id](mailto:dian.rizqi@bps.go.id)).

<sup>3</sup>D. S. A. N. Sasirangan, Direktorat Diseminasi Statistik, Badan Pusat Statistik (e-mail: [dinar.sans@bps.go.id](mailto:dinar.sans@bps.go.id)).

*Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau membandingkan sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen/pengguna sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh *website* [7].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran dan analisis mengenai kinerja pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan data dan informasi statistik di *website* BPS. Penelitian ini sebagai referensi dan bahan evaluasi untuk peningkatan dan optimalisasi kinerja layanan data dan informasi pada *website* BPS.

## II. KAJIAN PUSTAKA

Teknologi Internet digunakan untuk menyediakan berbagai sumber daya *online* untuk mengelola komunikasi di dalam maupun antar lembaga pemerintah, masyarakat dan perusahaan [8], [9]. Pemerintahan elektronik (*E-Government*) didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain yang bertujuan untuk penyampaian layanan pemerintah yang lebih baik kepada warga negara, meningkatkan interaksi antara para pebisnis dan industri, pemberdayaan warga negara melalui akses informasi atau management pemerintah yang lebih baik [10].

*Website* merupakan salah satu bentuk layanan *e-government*. *Website* BPS merupakan pintu gerbang pertama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. *Website* saat ini merupakan sumber utama penyediaan layanan yang dapat menjangkau lebih banyak pengguna dengan karakteristik yang berbeda [11]. Melalui *website*, masyarakat dapat melihat secara transparan proses yang dilakukan oleh pemerintah [12]. Kegunaan situs *website* Pemerintah memainkan peran penting dalam rangka memberikan manfaat dan pelayanan kepada warga [13]. *Website* merupakan cerminan dari sebuah organisasi dan sangat penting bagi organisasi untuk mengukur serta meningkatkan kualitas *website* secara berkesinambungan [14].

Penelitian ini mengadaptasi beberapa model pengukuran kualitas *website* terdahulu serta mempertimbangkan regulasi dan kriteria penilaian *website* BPS sebagai NSO guna menghasilkan model pengukuran yang relevan untuk penelitian. Model pengukuran kualitas *website* yang digunakan pada penelitian ini antara lain: *WebQual 4.0*, *E-GovQual*, *The Open Data Inventory (ODIN)*, *Principles Dissemination of Official Statistics* (United Nations).

*WebQual 4.0* merupakan pengembangan dari model pengukuran *webQual* yang pertama kali dikemukakan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000. Dimensi pengukuran *webQual 4.0* terdiri atas *usability*, kualitas informasi (*information quality*), dan *service interaction*. *Usability* digunakan untuk mengukur indikator yang berhubungan dengan kemudahan penggunaan *website*, kejelasan dan kemudahan navigasi, serta tampilan *website*. *Information quality* menunjukkan kualitas dan kesesuaian informasi pada *website* yang dinilai dari penyajian informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan. *Service interaction* menunjukkan interaksi

dan kualitas *website* pada saat digunakan oleh pengguna *website*. *Service quality* berhubungan dengan keamanan informasi pengguna dan interaksi organisasi kepada pengguna *website* [14].

*E-GovQual* dibuat sebagai alat untuk mengevaluasi layanan pemerintah melalui Internet. Evaluasi tersebut ditujukan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat [15].

*The Open Data Inventory (ODIN)* merupakan kriteria penilaian kualitas *website* yang dibuat oleh *open data watch*. Kriteria penilaian tersebut meliputi ketersediaan data dalam format yang mudah diolah (*machine readable*), pengguna tidak dikenakan biaya (*non-proprietary*), ketersediaan pilihan unduh (*download option*), ketersediaan metadata (*metadata availability*), kebebasan pengguna data (*free/unrestrictive terms of use*) [16].

*Principles Dissemination of Official Statistics* (United Nations) menyatakan NSO harus berkomitmen untuk membuat data statistik tersedia untuk publik sesuai dengan jadwal rilis, menyediakan kemudahan akses bagi pengguna, menyediakan metadata, ketidakterbukaan dan Objektivitas, aksesibilitas dan kejelasan, keterbukaan data [5].

Penelitian terkait evaluasi *website* BPS sebelumnya telah dilakukan oleh [17] dengan menggunakan metode *usability testing* dan dilanjutkan dengan metode *Think Out Loud*, serta ditambahkan kuesioner *Nielsen's Attributes of Usability (NAU)*. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *usability testing* diperoleh bahwa *website* BPS berada pada tingkat ke-3 dari 5 skala atau cukup, kemudian dengan metode *Think Out Loud* mayoritas reaksi responden adalah positif, serta dengan pengujian kuesioner NAU dapat disimpulkan bahwa *website* BPS cukup dalam memenuhi kelima kategori *usability* menurut Nielsen Model [17].

Penelitian terkait analisis kepuasan pengguna terhadap *website* dilakukan oleh [18] terhadap sistem informasi akademik dengan hasil kepuasan pengguna sebesar 82,03 persen namun masih terdapat *gap* antara kinerja *website* dan harapan pengguna. Penelitian kualitas *website* juga dilakukan oleh [19] terhadap *website* pertanian pemerintah Yunani dan diperoleh nilai kepuasan umum sebesar 78,73 persen, dengan kepuasan terendah pada aspek desain *website*. Penelitian juga dilakukan oleh [20] terhadap *website* perpajakan pemerintah Yunani dengan hasil nilai kepuasan hanya sebesar 42,66 persen yang termasuk kategori moderat. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pengguna *website* penting dilakukan sebagai sarana evaluasi, terlebih pada *website* layanan pemerintahan yang memerlukan peningkatan kualitas *website* secara berkelanjutan. Adanya keberagaman hasil indeks kepuasan pada penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna *website* BPS dengan melakukan pembentukan indeks kepuasan melalui metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Model CSI telah diterapkan oleh pemerintah United States untuk mengevaluasi kinerja situs web pemerintah dengan menggantikan indikator tradisional menjadi indeks kepuasan pelanggan atau CSI [21].

Indeks kepuasan pengguna *website* yang telah terbentuk, selanjutnya perlu dipetakan untuk menentukan prioritas-prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Model *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dicetuskan oleh [22] dapat dijadikan metode untuk memetakan kepentingan dan kinerja

tiap aspek *website* sebagai dasar prioritas pengembangan *website* kedepannya. Penelitian terkait *Integration of Webqual Method to Importance Performance Analysis and Kano Model to Analyze System Quality of E-Government: Case Study LAPOR* [23] dengan hasil bahwa atribut situs yang mudah dinavigasi, tampilan menarik, reputasi baik, dan informasi pribadi terasa aman perlu menjadi prioritas perbaikan. Penelitian pemetaan kinerja dan kepentingan *website* juga dilakukan oleh [24] terhadap *website* kesehatan pemerintah dengan hasil bahwa prioritas perbaikan perlu dilakukan pada aspek penyediaan informasi yang relevan dan aspek kualitas interaksi layanan *website*. Penelitian juga dilakukan oleh [25] terhadap *Integrated Lab Journal* yang menunjukkan perlunya prioritas perbaikan pada aspek kemudahan navigasi *website*, informasi yang relevan dan sesuai kebutuhan pengguna, informasi yang rinci dan lengkap, serta rasa aman ketika memberikan informasi pribadi. Dengan melihat berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan atribut perbaikan yang berbeda, penelitian ini mengevaluasi dan memetakan kepuasan pengguna *website* BPS untuk menentukan strategi prioritas perbaikan *website* dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik melalui *website* BPS yang berkualitas.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Variabel dan Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan analisis terhadap data *numerical* (angka) melalui metode statistika. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui kegiatan Survei Kepuasan Pengguna *Website* BPS 2021 (SKPW). Survei tersebut dilaksanakan pada periode 1-30 September 2021 secara *online*, melalui pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden (*self-enumeration*). Metode *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* melalui penyebaran kuesioner pada *website* dan media sosial BPS. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna *website* BPS, sedangkan sampel yang digunakan yaitu responden Survei Kepuasan Pengguna *Website* yang pernah mengakses *website* BPS sejak Januari 2021 sampai masa pencacahan. Responden yang berpartisipasi pada SKPW berjumlah 1.893 partisipan dari seluruh Indonesia.

Kuesioner dan instrumen penelitian pada pendataan SKPW telah teruji secara validitas dan reliabilitas, melalui tahapan uji coba kuesioner yang dilaksanakan sebelumnya pada 23-25 Agustus 2021. Instrumen penelitian ini terdiri atas beberapa dimensi, yaitu: kualitas data/informasi, *usability*, aksesibilitas data, *assurance*, dan *reliability*. Kelima dimensi tersebut diturunkan menjadi 14 atribut dengan 15 variabel pertanyaan yang disajikan menggunakan 5 (lima) skala likert. Adapun skema mengenai dimensi, atribut, dan pertanyaan tersebut dapat dilihat melalui Tabel 1.

Tabel 1.  
Dimensi dan Atribut Penelitian

Dimensi (1)	Atribut (2)	Pertanyaan (3)
Kualitas data/informasi	Level Penyajian Data/Informasi	Kelengkapan produk pada <i>website</i> BPS menurut waktu dan wilayah (satu level administrasi di bawahnya)?
	<i>Update Data</i>	Kemutakhiran produk pada <i>website</i> BPS
	<i>Metadata Availability</i>	Kelengkapan metadata (konsep, definisi, periode, metodologi, sumber data atau penjelasan lainnya) pada <i>website</i> BPS
	<i>Relevant</i>	Kesesuaian produk yang ada pada <i>website</i> BPS dengan kebutuhan Anda
	<i>Machine readable</i>	Kemudahan memperoleh produk pada <i>website</i> BPS dalam format yang mudah diolah (excel, csv)
Usability	<i>Easy to Navigate</i>	Kemudahan navigasi <i>website</i> BPS
	<i>Easy to Use</i>	Kemudahan <i>website</i> BPS dalam memperoleh/mencari produk yang Anda butuhkan.
	<i>Attractive Appearance</i>	Ketertarikan (keatraktifan) tampilan <i>website</i> BPS
Aksesibilitas Data	<i>Clear Structure</i>	Ketepatan penyusunan tata letak pada <i>website</i> BPS
	<i>Search Engine</i>	Kehandalan fungsi pencarian pada <i>website</i> BPS dalam mendapatkan produk yang Anda inginkan
	<i>Multi Language</i>	Ketersediaan dua bahasa pada <i>website</i> BPS (Indonesia/Inggris)
Assurance	<i>Easy to Follow</i>	Kemudahan mendapatkan panduan penggunaan <i>website</i> ( <i>manual</i> /pedoman ringkas) pada <i>website</i> BPS
	<i>Impartiality and Objectivity</i>	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal rilis produk BPS (senarai rencana terbit)
Reliability	<i>Easy Downloaded</i>	Kemudahan dalam mengunduh/men-download produk BPS

#### B. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis CSI melalui pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna *Website* (IKPW), serta analisis kuadran dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Berikut penjabaran mengenai metode analisis yang digunakan:

##### *Customer Satisfaction Index*

*Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna *Website* (IKPW) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan pengguna *website* terhadap kinerja *website* BPS dalam menyediakan data dan informasi statistik. IKPW terhadap kinerja *website* BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 15 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat pada Blok II Kuesioner SKPW 2021. Dalam pembentukan IKPW, dilakukan langkah-langkah yang diadaptasi dari pembentukan CSI [21], [26], yaitu sebagai berikut:

### 1) Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut dengan jumlah rata-rata kepentingan seluruh atribut. Persamaan 1 untuk menghitung penimbang adalah sebagai berikut:

$$w_i = \frac{y_i}{\sum_{i=1}^{15} y_i} \quad (1)$$

dengan  $w_i$  merupakan penimbang atribut ke- $i$ , dengan  $\sum_{i=1}^{15} w_i = 1$ ;  $y_i$  merupakan rata-rata tingkat kepentingan atribut ke- $i$ ;  $i$  merupakan indeks dari atribut 1, 2, 3, ..., 15.

### 2) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKPW)

IKPW diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 15 atribut, dengan menggunakan Persamaan 2 sebagai berikut:

$$IKPW' = \frac{\sum_{i=1}^{15} w_i \cdot x_i}{\sum_{i=1}^{15} w_i} = \sum_{i=1}^{15} w_i \cdot x_i \quad (2)$$

dengan  $x_i$  merupakan rata-rata tingkat kepuasan atribut ke- $i$ .

### 3) Menghitung IKPW

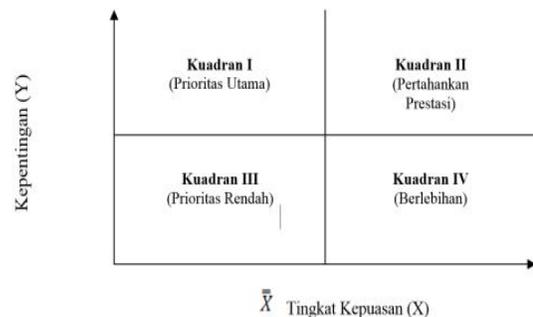
Penghitungan IKPW menghasilkan nilai yang berkisar antara 1 sampai 5 sesuai dengan skala penilaian kepuasan pengguna. IKPW merupakan hasil konversi nilai IKPW' menjadi skala 100, dengan menggunakan Persamaan 3 sebagai berikut:

$$IKPW = \frac{IKPW'}{\text{Skala Maksimum Penilaian}} \times 100 \quad (3)$$

Skala yang digunakan dalam IKPW adalah skala 100 sesuai dengan kriteria *Customer Satisfaction Index* [11]:

- Sangat Puas	: 81%-100%
- Puas	: 66%-80,99%
- Cukup Puas	: 51%-65,99%
- Kurang Puas	: 35%-50,99%
- Tidak Puas	: 0%-34,99%

Metode IPA atau analisis kuadran, pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 [27]. Metode tersebut bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa [28]. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (*performance*) dan tingkat kinerja (*importance*) dalam grafik dua dimensi untuk memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Hasil pengukuran *Importance - Performance* akan divisualisasikan melalui grafik IPA berupa diagram kartesius seperti pada Gambar 1. Grafik IPA tersebut terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{x}, \bar{y})$ , dengan  $\bar{x}$  merupakan rata-rata tingkat kepuasan dan  $\bar{y}$  merupakan rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. Grafik Kuadran IPA

Keempat kuadran pada Grafik IPA tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kuadran pertama (*"Priorities for improvement"*): Atribut yang berada dalam lingkup kuadran pertama memiliki kinerja rendah namun sangat berpengaruh karena mempunyai prioritas kepentingan tinggi, sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
- Kuadran kedua (*"Keep up the good work"*): Atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua memiliki kinerja dan prioritas kepentingan yang sama-sama tinggi, sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas.
- Kuadran ketiga (*"Low priority"*): Atribut yang berada dalam lingkup ketiga kedua memiliki kinerja dan prioritas kepentingan yang sama-sama rendah, sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup kuadran ketiga.
- Kuadran keempat (*"Possible overkill"*): Atribut yang berada dalam lingkup kuadran keempat memiliki kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya, sehingga diperlukan distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang lingkup kuadran lain, seperti pada kuadran pertama.

IV. HASIL

Berdasarkan pengguna *website* yang berpartisipasi dalam SKPW BPS, maka didapatkan demografi responden. Responden SKPW didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 57,09% laki laki dan 42,91% perempuan. Umur responden SKPW menyebar dari umur di bawah 16 tahun hingga umur 65 tahun keatas, dengan 28,52% responden berusia antara 26-35 tahun yang menjadi kelompok umur terbanyak mengakses *website* BPS. Berdasarkan tingkat pendidikan sebanyak 48,26% responden merupakan lulusan D4/S1, 30,11% lulusan SMA/ sederajat atau dibawahnya, 14,39% lulusan S2, 5,90% lulusan D1/D2/D3, dan 1,34% lulusan S3. Dari segi pekerjaan utama, 57,79% responden merupakan PNS/TNI/POLRI, 15,08% adalah pelajar/ mahasiswa, 8,93% wiraswasta, 5,80% pekerja swasta, 1,29% pegawai BUMN/BUMD, serta 11,11% pekerjaan lainnya. Dalam mengakses *website* BPS, sebanyak 67,40% pengguna lebih memilih menggunakan *desktop/laptop*, sebanyak 30,51% menggunakan *gawai/smartphone*, dan 2,09% menggunakan *tablet*. Hasil SKPW menunjukkan nilai tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta *gap* pengguna terhadap *website* BPS. Nilai-nilai tersebut disajikan melalui Tabel 2.

(excel, csv)

6	<i>Easy to Navigate</i>	Kemudahan navigasi <i>website</i> BPS	4.38	3.91	-0.46
7	<i>Easy to Use</i>	Kemudahan <i>website</i> BPS dalam memperoleh/mencari produk yang Anda butuhkan.	4.43	3.91	-0.52
8	<i>Attractive Appearance</i>	Ketertarikan (keatraktifan) tampilan <i>website</i> BPS	4.26	3.90	-0.37
9	<i>Clear Structure</i>	Ketepatan penyusunan tata letak pada <i>website</i> BPS	4.27	3.87	-0.40
10	<i>Search Engine</i>	Kehandalan fungsi pencarian pada <i>website</i> BPS dalam mendapatkan produk yang Anda inginkan	4.40	3.86	-0.54
11	<i>Multi Language</i>	Ketersediaan dua bahasa pada <i>website</i> BPS (Indonesia/ Inggris)	4.14	3.90	-0.25
12	<i>Easy to follow</i>	Kemudahan mendapatkan panduan penggunaan <i>website</i> ( <i>manual/ pedoman ringkas</i> ) pada <i>website</i> BPS	4.22	3.84	-0.38
13	<i>Impartiality and Objectivity</i>	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal rilis produk BPS (senarai rencana terbit)	4.29	3.94	-0.35
14	<i>Impartiality and Objectivity</i>	Ketepatan waktu dalam penayangan produk BPS pada <i>website</i> BPS	4.36	3.99	-0.37
15	<i>Easy Downloaded</i>	Kemudahan dalam mengunduh/men-download produk BPS	4.47	4.17	-0.30

Tabel 2.  
 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan *Gap* Pengguna terhadap *Website* BPS

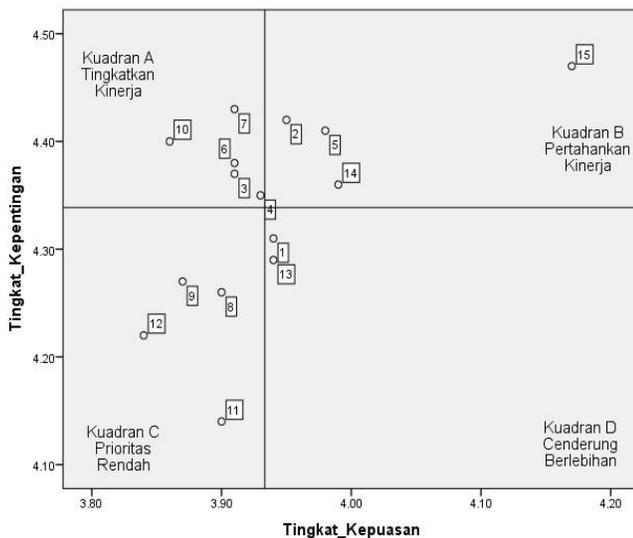
No (1)	Atribut (2)	Atribut <i>Website</i> BPS (3)	Kepentingan (4)	Kepuasan (5)	<i>Gap</i> (6)
1	Level Penyajian Data/ Informasi	Kelengkapan produk pada <i>website</i> BPS menurut waktu dan wilayah (satu level administrasi di bawahnya)	4.31	3.94	-0.37
2	<i>Update Data</i>	Kemutakhiran produk pada <i>website</i> BPS	4.42	3.95	-0.47
3	Metadata <i>Availability</i>	Kelengkapan metadata (konsep, definisi, periode, metodologi, sumber data atau penjelasan lainnya) pada <i>website</i> BPS	4.37	3.91	-0.46
4	<i>Relevant</i>	Kesesuaian produk yang ada pada <i>website</i> BPS dengan kebutuhan Anda	4.35	3.93	-0.42
5	<i>Machine Readable</i>	Kemudahan memperoleh produk pada <i>website</i> BPS dalam format yang mudah diolah	4.41	3.98	-0.42

### Indeks Kepuasan Pengguna *Website* (IKPW)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diperoleh nilai IKPW terhadap kinerja *website* BPS tahun 2021, yaitu: sebesar 78,68%. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* BPS termasuk dalam kategori puas. Mengacu pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa semua atribut memiliki nilai negatif yang berarti setiap atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, analisis lebih lanjut perlu dilakukan untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan dari setiap atribut yang ada. Teknik yang digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).

### Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada bagian ini akan dijabarkan analisis IPA mengenai pemetaan antara nilai kinerja ( $x$ ) dan harapan ( $y$ ). Hasil analisis tersebut disajikan dalam bentuk matriks yang terdiri atas empat buah kuadran. Masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan, baik berupa meningkatkan kinerja maupun mempertahankan kinerja *website*. Gambar 2 adalah visualisasi sebaran kinerja dan harapan pengguna data terhadap *website* BPS.



Gambar 2. Grafik IPA Pengukuran Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Gambar 2 tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

#### Kuadran A

Kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna data, namun atribut ini belum memiliki nilai kinerja *website* BPS yang baik. Oleh karena itu, atribut *website* BPS yang berada pada kuadran A perlu menjadi prioritas utama perbaikan (tingkatkan kinerja). Atribut pada kuadran A terdiri atas lima item, yaitu:

- (3) Kelengkapan metadata. Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan data, menjelaskan data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data. Metadata meliputi konsep, definisi, metodologi, periode, sumber data atau penjelasan lainnya pada *website* BPS;

- (4) Kesesuaian produk yang ada pada *website* BPS dengan kebutuhan pengguna;
- (6) Kemudahan navigasi *website* BPS. Kemudahan navigasi dalam *website* BPS mencakup kemudahan alat navigasi (tombol, *icon*, menu, *link* gambar, keterangan) yang digunakan untuk berpindah atau menuju halaman tertentu yang diinginkan;
- (7) Kemudahan *website* BPS dalam memperoleh/mencari produk yang dibutuhkan. Kemudahan mencari yang dimaksud adalah sampai dengan pengguna mendapatkan/men-download produk melalui menu/submenu yang tersedia di *website*;
- (10) Keandalan fungsi pencarian pada *website* BPS dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Fungsi pencarian memberikan hasil yang sama/sesuai/relevan dengan yang pengguna harapkan.

#### Kuadran B

Kuadran B menunjukkan atribut yang dianggap penting dan memuaskan pengguna data dengan memiliki nilai kinerja yang sudah baik. Oleh karena itu, atribut *website* yang berada pada kuadran B perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu:

- (2) Kemutakhiran produk pada *website* BPS;
- (5) Kemudahan memperoleh produk pada *website* BPS dalam format yang mudah diolah (excel, csv);
- (14) Ketepatan waktu dalam penayangan produk BPS pada *website* BPS;
- (15) Kemudahan dalam mengunduh produk BPS.

#### Kuadran C

Kuadran C menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna data dan belum memiliki nilai kinerja yang baik. Atribut pada kuadran C perlu diperbaiki, namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pada kuadran A. Atribut *website* yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah adalah:

- (8) Ketertarikan (keatraktifan) tampilan *website* BPS;
- (9) Ketepatan penyusunan tata letak pada *website* BPS;
- (11) Ketersediaan dua bahasa pada *website* BPS (Indonesia/Inggris);
- (12) Kemudahan mendapatkan panduan penggunaan *website* (*manual*/pedoman ringkas) pada *website* BPS.

#### Kuadran D

Kuadran D menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna data dan memiliki nilai kinerja yang cenderung berlebihan. Atribut *website* pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen, yaitu:

- (1) Kelengkapan produk pada *website* domain BPS menurut waktu dan wilayah (satu level administrasi di bawahnya);
- (13) Kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal rilis produk BPS (senarai rencana terbit).

Hasil penelitian ini telah dapat memetakan aspek-aspek pada *website* BPS berdasarkan tingkat kepentingan kinerja sebagai dasar prioritas perbaikan. Hasil tersebut melengkapi penelitian sebelumnya [17] yang menyebutkan bahwa secara umum *usability* dari *website* BPS telah cukup baik, namun penelitian tersebut [17] belum mampu memetakan dan mengevaluasi aspek-aspek *website* BPS secara lebih rinci. Disamping itu, penelitian ini telah menggunakan cakupan responden yang lebih beragam dan luas dari seluruh Indonesia yang memiliki berbagai perbedaan perangkat yang digunakan untuk mengakses website serta perbedaan latar belakang seperti pendidikan, pekerjaan, dan usia dibandingkan penelitian sebelumnya [17] yang hanya terbatas pada 20 responden.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index*, diperoleh IKPW terhadap kinerja *website* BPS tahun 2021 sebesar 78,68%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* BPS termasuk dalam kategori puas. Secara umum, kepuasan pengguna *website* telah mencakup 5 dimensi sekaligus, yaitu: dimensi kualitas data/informasi, *usability*, aksesibilitas data, *assurance*, dan *reliability*.

Berdasarkan analisis lanjutan berupa *Importance Performance Analysis* (IPA), masih terdapat lima aspek yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas utama perbaikan *website*, yaitu kelengkapan metadata, kesesuaian produk, kemudahan navigasi, kemudahan pencarian produk, dan kehandalan fungsi pencarian. Sementara itu, terdapat empat aspek yang sudah baik dan perlu dipertahankan yaitu: kemutakhiran produk, kemudahan memperoleh produk, ketepatan jadwal rilis dan kemudahan mengunduh produk.

Kendala yang dihadapi pada penelitian ini berupa keterbatasan jumlah sampel yang dapat mewakili masing-masing wilayah. Keterbatasan jumlah sampel menjadi hambatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada masing-masing wilayah dan menjadi hambatan dalam melakukan analisis lebih mendalam untuk aspek yang perlu ditingkatkan serta mendapatkan prioritas utama perbaikan pada masing-masing *website* BPS Provinsi dan *website* BPS kabupaten/kota. Penelitian ini menyarankan beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

- Melakukan penelitian dengan penekanan pada jumlah sampel yang dapat menggambarkan tingkat kinerja dan harapan masyarakat pada *website* wilayah terkecil yaitu kabupaten/kota.
- Melakukan analisis mendalam guna mengatasi kesenjangan kesesuaian produk yang diperlukan oleh masyarakat dan batasan ketersediaan produk yang dihasilkan oleh BPS.
- Melakukan analisis mendalam mengenai kesesuaian *website* dalam kemudahan navigasi dan menyajikan data sesuai dengan tata kelola *website* yang baik.

## REFERENSI

- [1] Republik Indonesia. (2009, July 18). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- [2] Republik Indonesia. (2012, Oct. 30). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>.
- [3] Republik Indonesia. (1997, May 19). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45944>.
- [4] Republik Indonesia. (1999, May 26). Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/54353/pp-no-51-tahun-1999>.
- [5] United Nations (2021, Aug.). The Handbook on Management and Organization of National Statistical System. Unstats, New York: 4 th Edition of the Handbook of Statistical Organization. [Online]. Available: <https://unstats.un.org/capacity-development/handbook/UN%20Handbook%20beta%20v2.3.pdf>.
- [6] Badan Pusat Statistik, Pengunjung Website BPS, BPS, May 31, 2021. Accessed on: March 30, 2022. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/menu/7/ringkasan-laporan-layanan-informasi-.html#masterMenuTab2>.
- [7] A. Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI," in *Jurnal Informatika*, vol. 4, no. 1, pp. 146-154, Apr. 2017. [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ji/article/view/186>.
- [8] T. Janowski, "Digital government evolution: From transformation to contextualization," in *Government Information Quarterly*, July. 2015. [Online]. 32(3), pp. 221-236. Available: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>.
- [9] U. Sivarajah, Z. Irani, and V. Weerakkody, "Evaluating the use and impact of Web 2.0 technologies in local government," in *Government Information Quarterly*, vol. 32, no. 4, pp. 473-487, Jul. 2015. [Online]. Available: <https://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/11199/3/Fulltext.pdf>.
- [10] World Bank, e-Government, World Bank, May 19, 2015. Accessed on: March 27, 2022. [Online]. Available: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>.
- [11] A. L. Dias, R. P. D. M. Fortes, P. C. Masiero, W. M. Watanabe, and M. E. Ramos, "An approach to improve the accessibility and usability of existing web system," in *The 31st ACM international conference on Design of communication*, 2013, pp. 39-48.
- [12] A. Manoharan, *E-Government and Websites*. New York: Taylor and Francis Group, 2015.
- [13] M. Ashraf, F. S. Cheema, T. Saba, and A. Mateen, "Usability of government websites," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, vol. 8, no. 8, pp. 163-167, Aug. 2017, doi: 10.14569/IJACSA.2017.080821.
- [14] D. Napitupulu, "Analysis of Factors Affecting The Website Quality (Study Case: XYZ University)," *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, vol. 7, no. 3, pp. 792-798, Jul. 2017, doi: 10.18517/ijaseit.7.3.1748.
- [15] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Government Information Quarterly*, vol. 29, no. 1, pp. 98-109, Jan. 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [16] Open Data Watch (2015, Jan). The Open Data Inventory Methodology. Open Data Watch Inc, Canada: 2015 ODIN Methodology. [Online]. Available: <https://odin.opendatawatch.com/Downloads/otherFiles/ODIN-2015-Methodology.pdf>
- [17] A. Subiyakto and D. J. Wijaya, "Evaluasi Website Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode Usability Testing," in *Applied Information Systems and Management (AISM)*, vol. 1, no. 2, pp. 81-89, Oct. 2018. [Online]. Available: <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/aism/article/download/20103/8518>
- [18] L. H. Siahaan, G. M. A. Sasmita, and G. A. A. Putri, "Website Quality Analysis Using Customer Satisfaction Index and Importance

- Performance Analysis,” in *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, vol. 7, no. 1, pp. 186-194, Jan. 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess/article/view/30454>
- [19] T. Bournaris, “Evaluation of e-government web portals: the case of agricultural e-government services in Greece,” *Agronomy*, vol. 10, no. 7, pp. 1-19, Jun. 2020, doi: 10.3390/agronomy10070932.
- [20] M. Skordoulis, P. Alasonas, and V. Pekka-Economou, “E-government services quality and citizens' satisfaction: a multi-criteria satisfaction analysis of TAXISnet information system in Greece,” in *International Journal of Productivity and Quality Management*, vol. 22, no. 1, pp. 82-100, Aug. 2017. [Online]. Available: <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJPQM.2017.085848>.
- [21] G. N. Stowers, *Measuring the performance of e-government*. Washington DC: IBM Center for the Business of Government, 2004.
- [22] Stratford-on-Avon District Council (2019, Feb.). Customer Satisfaction Index November/December 2018 Results. Stratford-on-Avon District Council, London: 2018's Edition [Online]. Available: <https://www.stratford.gov.uk/consultation-performance/customer-satisfaction-index.cfm>
- [23] F. Rindani and S. Puspitodjati, “Integration of Webqual Method to Importance Performance Analysis and Kano Model to Analyze System Quality of E-Government: Case Study LAPOR!,” *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, vol. 16, no. 2, pp. 1-17, Oct. 2020, doi: 10.21609/jsi.v16i2.937.
- [24] C. Budihartanti, S. Rusiyati, and M. Badrul, “Evaluasi Kualitas Website BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis,” in *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, vol. 3, no. 4, pp. 63-69, Nov. 2019. [Online]. Available: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/121>
- [25] A. Mulyanto, “Analisis Kualitas Website Integrated Lab Journal Menggunakan Webqual Dan Importance Performance Analysis,” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 405-419, Jun. 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.256.
- [26] R. Priadaniswari, “The perception of visitors towards the level of satisfaction on park (Case study: Singha Merjosari Park Malang),” in *3rd International Conference of Planning in the Era of Uncertainty, IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Mar. 6-7, 2017. [Online]. Available: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/70/1/012060/meta>
- [27] J.A. Martilla and J.C. James, “Importance-Performance Analysis,” *Journal of marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77-79, Jan. 1977, doi: 10.1177/002224297704100112.
- [28] Burke, “An Outside-In Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation,” in *White Paper Series*, vol. 5, no. 1, pp. 1-8, 2004.