

No. Katalog: 1399013



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020

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



BADAN PUSAT STATISTIK

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020**



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020**

**ISSN** : 2302-7738  
**No. Publikasi** : 03210.2007  
**Katalog** : 1399013  
**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : xvi + 123 halaman

**Naskah:**

Subdirektorat Rujukan Statistik

**Desain Cover:**

Subdirektorat Rujukan Statistik

**Penerbit:**

© BPS RI

**Pencetak:**

Badan Pusat Statistik

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

# Tim Penyusun

**Pengarah** : Dr. Eng. Imam Machdi M.T.

**Penanggung Jawab** : Dr. Pudji Ismartini, M.App.Stat

**Penanggung Jawab Teknis** : Ir. Ahlam, M.Si

**Penyunting** : Triana Rachmaningsih, SST, S.Si, S.E., M.Si

**Penulis Naskah** :  
Maharani, SST  
Nur Rachmawati, SST  
Elfirda Nisa Ramadhanira, S.Tr.Stat.  
Della Hardyati Prabowo, SST

**Infografis** : Ade Widiantara, S.Tr.Stat.

**Pengolah Data** : Esya Herdiyanto, S.Kom, MT





# Kata Pengantar



Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. BPS sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan kewajiban tersebut melalui Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik BPS.

SKD rutin diselenggarakan setiap tahun sekali. Pada tahun 2020, SKD diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Salah satu penyajian hasil SKD 2020 berupa publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020" sebagai bentuk laporan penyelenggaraan SKD. Publikasi ini berisikan analisis deskriptif mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Jakarta, Desember 2020  
Deputi Bidang Metodologi  
dan Informasi Statistik



Dr. Eng. Imam Machdi, M.T





# Daftar Isi

Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xv
<b>Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi.....	8
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	8
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	17
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	17
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>21</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	31
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>	<b>33</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	37
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	38
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	44
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>47</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	51
4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS .....	52
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>55</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	57
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	58
5.3. Kebutuhan Data Menurut Ragam Data.....	59
5.4. Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	66
5.5. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	68
5.6. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Pusat .....	69
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>73</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	75
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	79
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>81</b>
7.1. Kesimpulan.....	83
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	86
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>89</b>

# Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	18
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	40
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	41
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Pusat.....	52
Tabel 5.1. Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah PST dan Penyedia Data.....	67
Tabel 5.2. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data.....	68
Tabel 5.3. Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	70
Tabel 5.4. Lima Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	71



# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> .....	11
Gambar 1.2.	Persentase Responden Nasional Menurut Metode Pengumpulan Data.....	20
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	24
Gambar 2. 2.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Kelompok Umur.....	25
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Pekerjaan Utama.....	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Instansi/Institusi.....	28
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.....	30
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Jenis Layanan.....	31
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	32
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Pelayanan PST.....	35
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....	36
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Akses Data BPS.....	37
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Sarana dan Prasarana PST.....	38
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Pusat.....	39

Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Pusat.....	42
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Pusat .....	44
Gambar 3.8.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat.....	44
Gambar 3.9.	Sentimen Konsumen SKD 2020 terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.....	46
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	49
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	50
Gambar 4.3.	Nilai IPAK pelayanan BPS Menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat .....	53
Gambar 5.1.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Level Data.....	58
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Periode Data.....	59
Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Ragam Data.....	60
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Perolehan Data.....	61
Gambar 5.5.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya.....	62
Gambar 5.6.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya.....	63
Gambar 5.7.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi dan Jasa di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya....	64
Gambar 5.8.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca dan Analisis Statistik di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya.....	65
Gambar 5.9.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya.....	66
Gambar 5.10.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Jenis Sumber Data.....	70
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pusat secara Umum.....	76
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	77

Gambar 6.3.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data.....	78
Gambar 6.4.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data dan Aspek Kualitas Data.....	79



# Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	92
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	94
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	96
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	98
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	100
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	102
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.....	104
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data.....	106
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	108
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	110
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	112
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	114
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	116
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST...118	
Lampiran 15.	Kuesioer VKD20.....	120

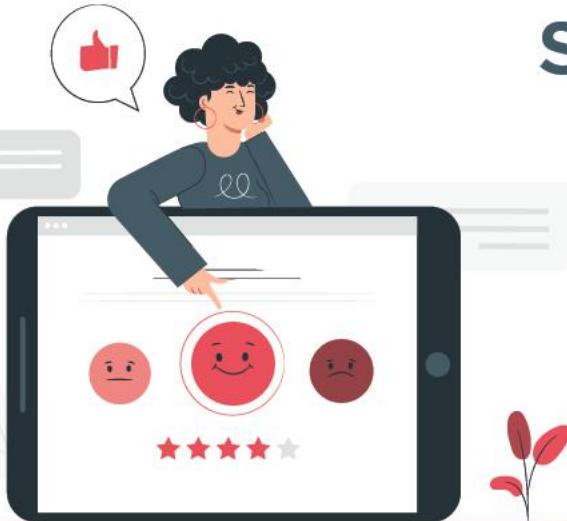


# PENDAHULUAN

bab 1

## Survei Kebutuhan Data

survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik



### LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi dan 480 BPS Kabupaten/Kota

Juni-September 2020

### ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (*cross tab analysis*)
- Analisis kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis kuadran (*importance & performance analysis*)

diperkaya dengan:

**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

### RESPONDEŃ

Konsumen yg pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2020 - akhir periode pencacahan

### INSTRUMEN

Kuesioner VKD20  
*hardcopy & Softcopy*

Pencacahan manual  
dengan print out  
kuesioner

Pencacahan elektronik  
menggunakan sistem  
online e-mail, online link  
dan online PST





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama

kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

1. Kebutuhan data dari konsumen
2. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
3. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
5. Indikator Kinerja Utama (IKU)
6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu

atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimile, *e-mail*, maupun surat.

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

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang

menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

## **1.4. Metodologi**

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **1.4.1. Metode Sampling**

SKD 2020 dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah *quota sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

### **1.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Paper-and-Pencil Personal Interviewing*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

1. *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer yang disediakan di PST BPS.

3. *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari *website* BPS dan aplikasi Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) BPS.

#### **1.4.3. Metode Analisis Data**

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

##### **a. Analisis Tabulasi Silang**

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

##### **b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)**

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

besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai *gap* negatif, konsumen semakin tidak puas.

### c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

$\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

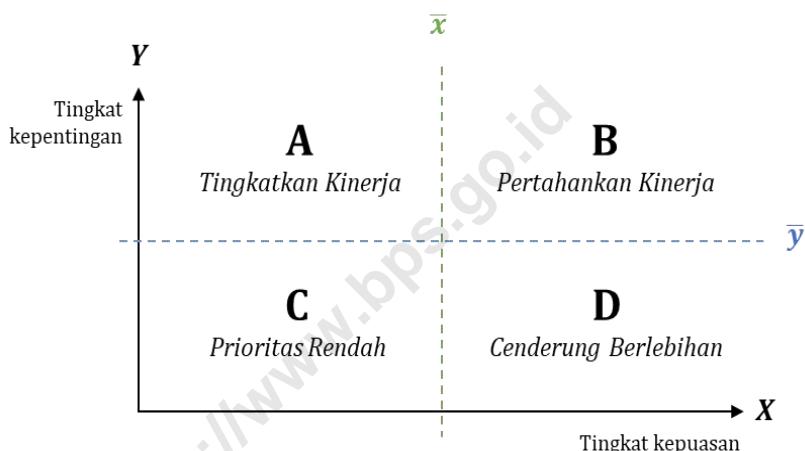
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

## 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)

Kuadran "Tingkatkan Kinerja" terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh

pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

#### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2020 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK terhadap kualitas data BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ dengan: $w_i$ = penimbang atribut pelayanan ke-i,	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ dengan $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

	$\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ $\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat}$ $\text{kepentingan atribut}$ $\text{pelayanan ke-}i$ $i = 1, 2, \dots, 13$	
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-}i$	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> $\bar{x}_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-}i$
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 100 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum pernilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5. Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

##### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan.

Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

##### 1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke- $i$ ,  $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke- $i$

$i = 1, 2, 3, 4$

## 2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:  $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke- $i$

## 3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{skala maksimum pernilaian} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Pusat.

## **1.6. Realisasi Pengumpulan Data**

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### **1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST**

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

- |                        |                      |                     |
|------------------------|----------------------|---------------------|
| 1. Informasi pelayanan | 4. Petugas pelayanan | 6. Komputer         |
| 2. Maklumat pelayanan  | 5. Ruang pelayanan   | 7. Sarana pengaduan |
| 3. <i>Wifi</i>         |                      |                     |

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	34	34 (100,00)	34 (100,00)	34 (100,00)	32 (94,12)	34 (100,00)	34 (100,00)	34 (100,00)
Kabupaten / Kota	480	471 (98,13)	461 (96,04)	473 (98,54)	367 (76,46)	448 (93,33)	421 (87,71)	404 (84,17)
Jumlah	515	506 (98,25)	496 (96,31)	507 (98,45)	400 (77,67)	483 (93,79)	456 (88,54)	439 (85,24)

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah baik. Sarana dan prasarana berupa informasi pelayanan, maklumat pelayanan, *wifi*, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan, sudah tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi.

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 98,13% PST yang memiliki informasi pelayanan, 96,04% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,54% PST yang memiliki *WiFi*, 76,46% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 93,33% PST yang memiliki ruang pelayanan, 87,71% PST yang memiliki komputer, dan 84,17% PST yang memiliki sarana pengaduan.

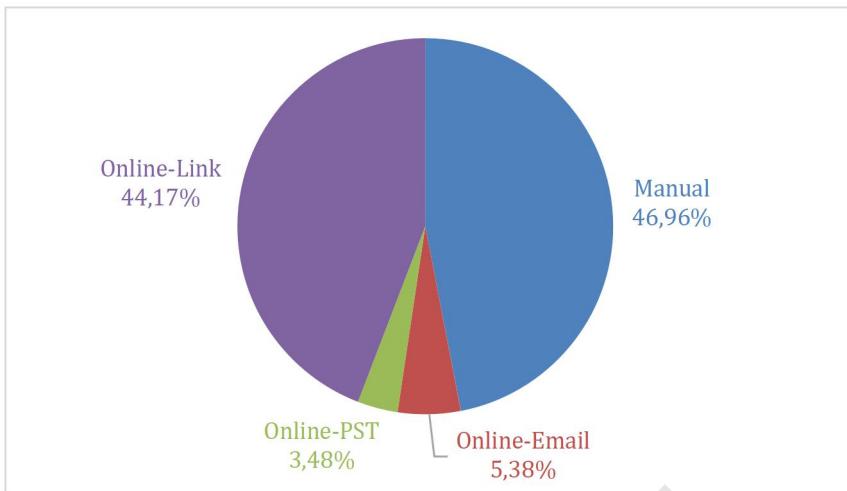
### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden

paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 sebesar 18.385 responden, atau sebesar 108,59% dari total target yang telah ditetapkan (16.930 responden). Di BPS Pusat, total realisasi responden adalah sebesar 191 responden atau sebesar 127,33% dari total target yang telah ditetapkan (150 responden).

Responden SKD 2020 diperoleh melalui 4 metode pengumpulan data yang diterapkan yaitu pencacahan manual dengan metode PAPI dan pencacahan elektronik dengan metode *Online-Email*, *Online-PST*, dan *Online-Link*. Dari Gambar 1.2. dapat diketahui bahwa secara nasional sebagian besar responden SKD 2020 diperoleh melalui pencacahan elektronik (53,04%), dengan rincian 44,17% melalui *Online-Link*, 5,38% melalui *Online-Email*, dan 3,48% melalui *Online-PST*. Sementara itu, terdapat 46,96% responden yang diperoleh dari pencacahan manual. Hal ini sehubungan dengan terjadinya pandemi Covid-19 sehingga pengumpulan data lebih dimaksimalkan melalui metode pencacahan secara *online*. Adapun di PST BPS Pusat, seluruh responden diperoleh melalui pencacahan elektronik dengan rincian 57,07% melalui *Online-Link* dan 42,93% melalui *Online-Email*. Rincian realisasi responden dapat dilihat pada Lampiran 1.



Gambar 1.2. Persentase Responden Nasional Menurut Metode Pengumpulan Data

# SEGMENTASI KONSUMEN\*

bab 2

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2020

Konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh ...



Laki-laki

**59,69 %**



Lulusan D4/S1

**39,27 %**



Berprofesi Pelajar/mahasiswa

**35,08 %**

sebagian besar menggunakan ...



Layanan data mikro

**27,52 %**



Fasilitas website BPS untuk memperoleh data

**41,88 %**



Data BPS untuk Perencanaan, monitoring dan Evaluasi Pembangunan Nasional

**97,37 %**





## Bab 2

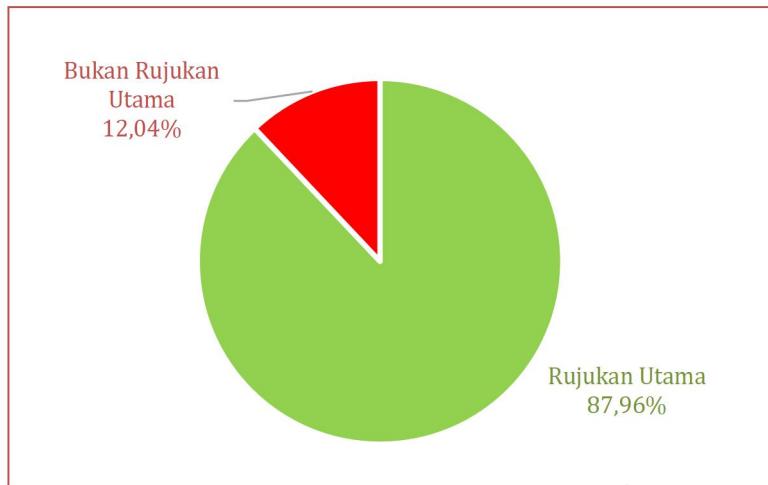
# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjelaskan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Pusat. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2020 di PST BPS Pusat. Segmentasi ini meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir, yang sejalan dengan visi BPS tahun 2020-2024 yaitu **Penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju**.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Pusat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 87,96%.



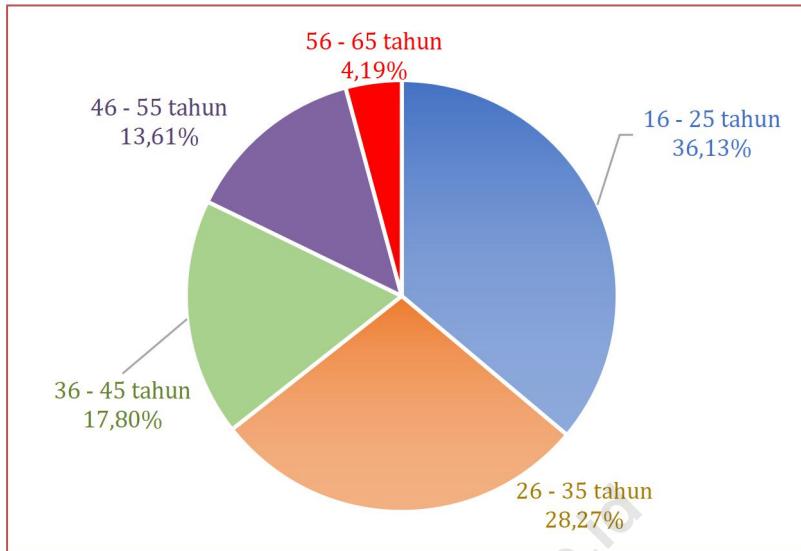
Gambar 2.1.Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Kelompok Umur

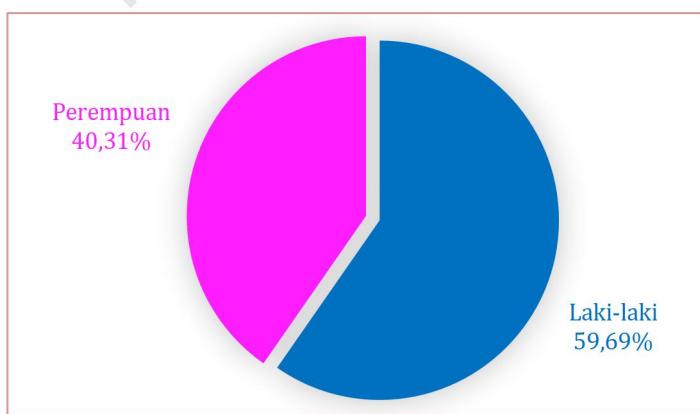
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (36,13%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (28,27%), konsumen berumur 36-45 tahun (17,80%), konsumen berumur 46-55 tahun (13,61%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (4,19%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Kelompok Umur\*  
*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

### Jenis Kelamin

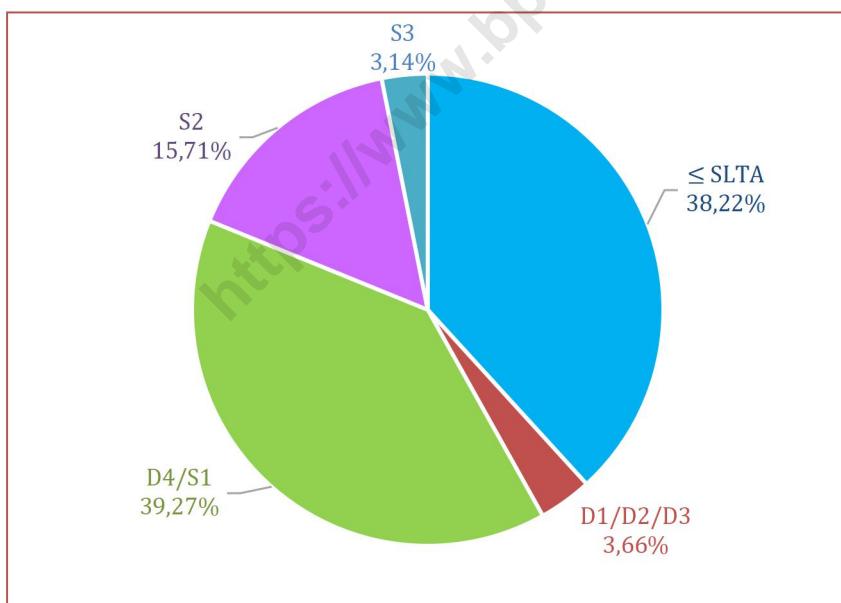
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun 2019, pada tahun ini konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin di dominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 59,69%.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$  SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (39,27%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan  $\leq$  SLTA/sederajat (38,22%). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15,71%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 3,66% dan 3,14%.



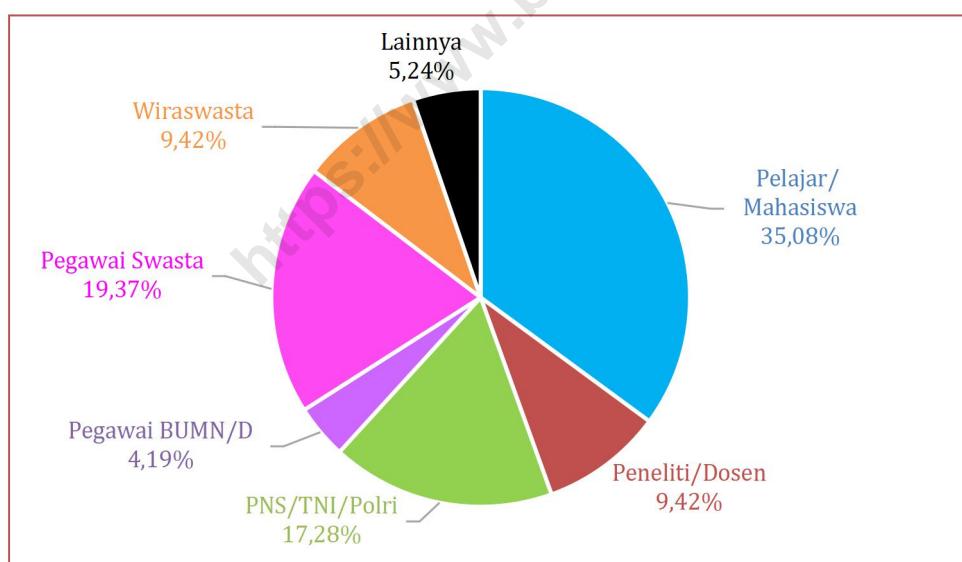
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai

swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat adalah pelajar/mahasiswa (35,08%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 19,37% dan konsumen yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase yaitu sebesar 17,28%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen dan sebagai wiraswasta memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 9,42%.

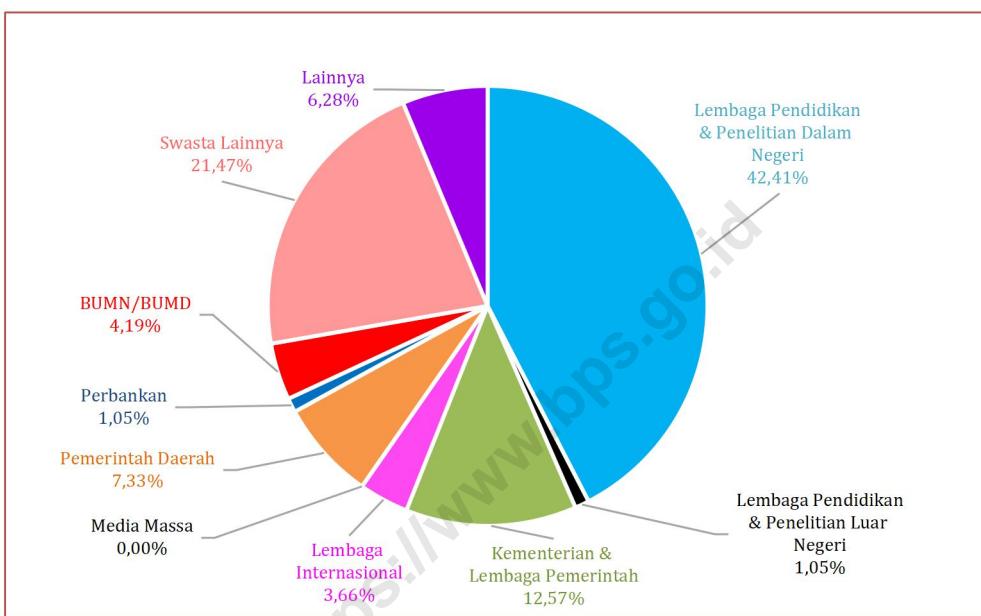


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri

(42,41%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Institusi Swasta lainnya berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 21,47%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 12,57%.

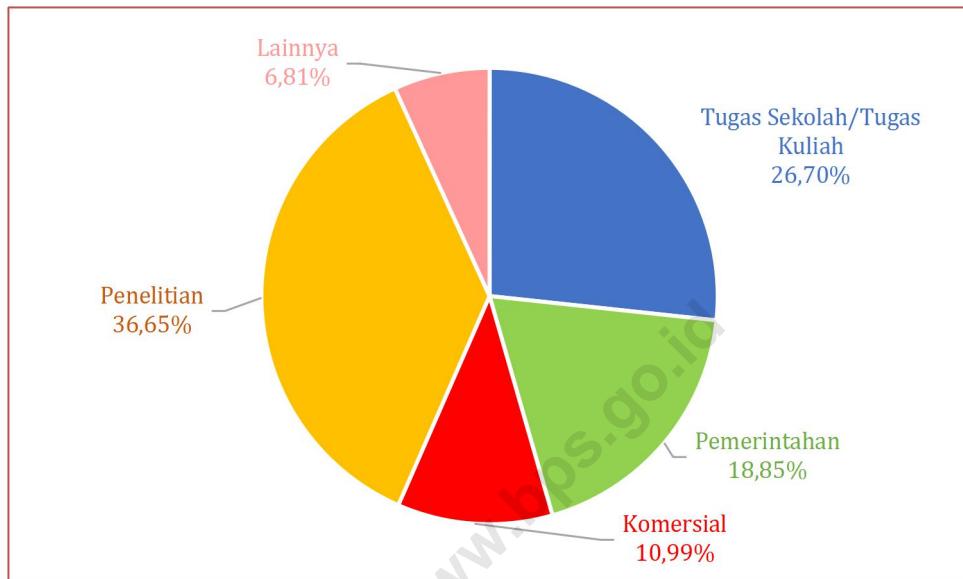


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

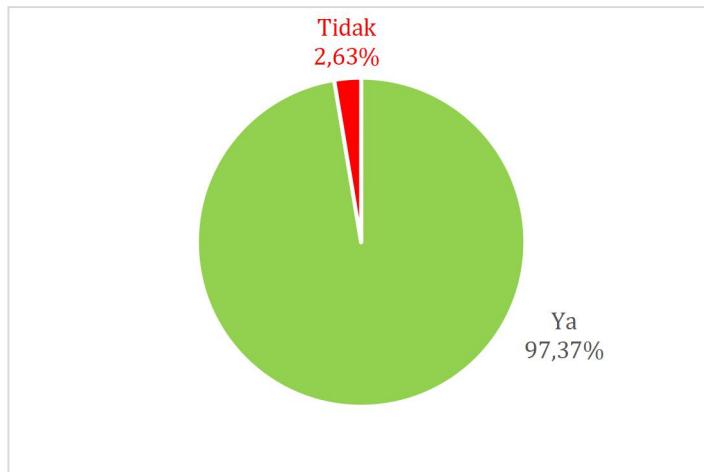
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Pusat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Pusat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Pusat paling banyak dimanfaatkan untuk Penelitian (36,65%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 26,70%. Pemanfaatan untuk Pemerintahan

dan Komersial menempati posisi ketiga dan keempat dengan masing-masing persentase sebesar 18,85% dan 10,99%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Pusat sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.6. bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD (K/L/OPD) mendominasi setelah Lembaga pendidikan/penelitian dalam negeri yaitu sebesar 19,9%. Berdasarkan hasil SKD 2020, sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8 di bawah ini terdapat 97,37% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

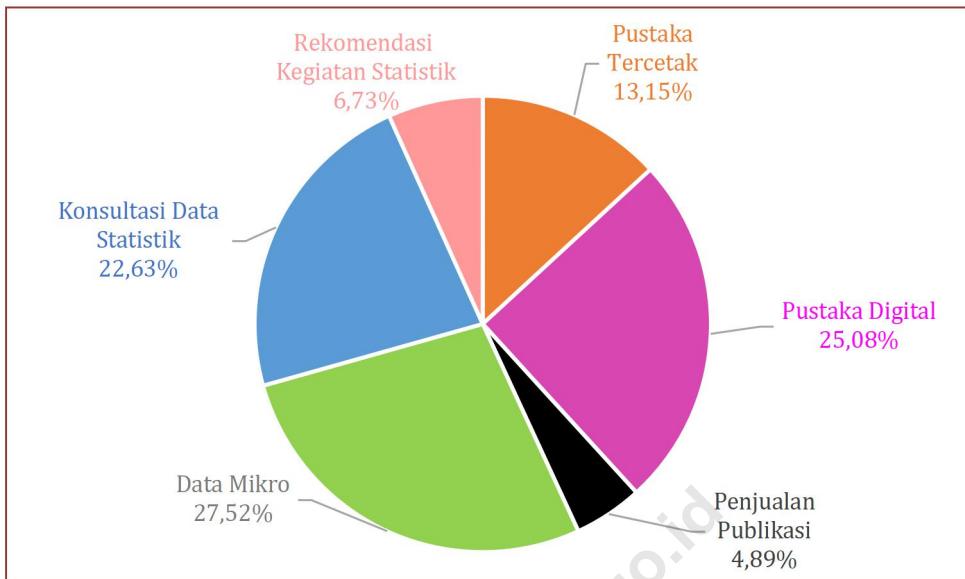


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Data Mikro yaitu sebesar 27,52%. Pada posisi kedua, Layanan Pustaka Digital dengan persentase sebesar 25,08%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 4,89%.



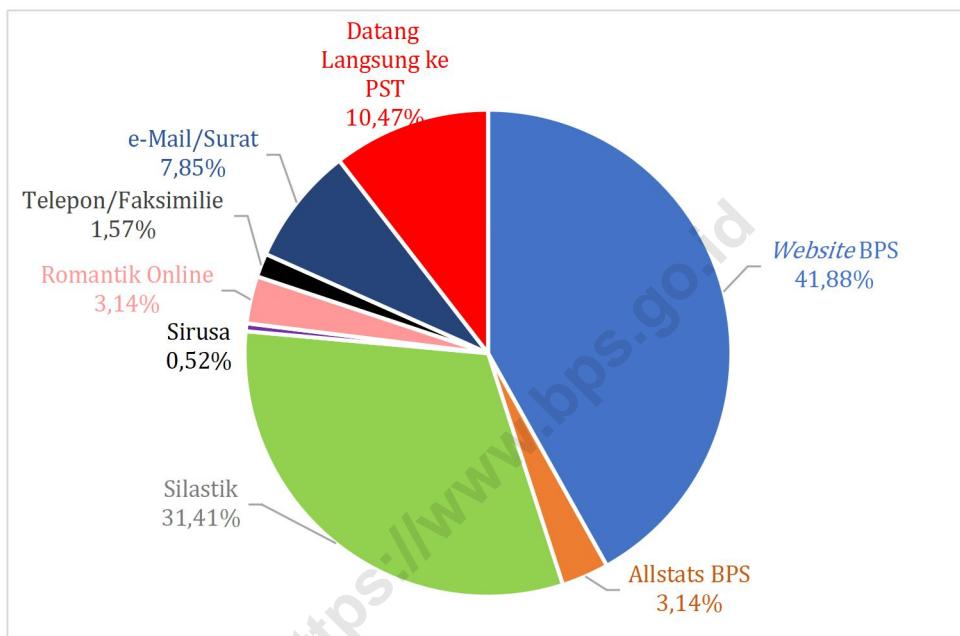
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, *AllStats* BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), SIRuSa (sirusa.bps.go.id), Romantik *Online* (romantik.bps.go.id), telepon/faksimile, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 41,88%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Pusat. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini semakin banyak konsumen yang menggunakan fasilitas Silastik sebagai media konsultasi data BPS sebanyak 31,41%, selain itu fasilitas *online* lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan AllStat BPS dan Romantik *Online* masing-masing sebanyak 3,14%, dan yang menggunakan SIRuSa sebanyak 0,52%. Walaupun demikian, masih ada

konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 10,47%. Sementara itu, fasilitas lain yang masih digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Pusat adalah melalui *E-mail*/Surat dan Telepon/Faksimile dengan persentase masing-masing 7,85% dan 1,57%.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

bab 3

## IKK=88,33

Indeks Kepuasan Konsumen

kualitas pelayanan PST BPS Pusat termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses data BPS

## 88,73 %



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

## 90,41 %



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana & prasarana pelayanan BPS

## 88,48 %







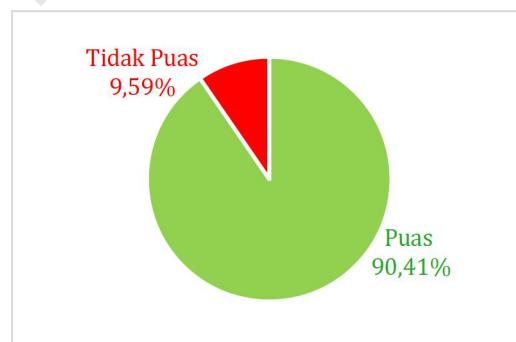
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjelaskan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Pusat terhadap pelayanan PST BPS Pusat. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

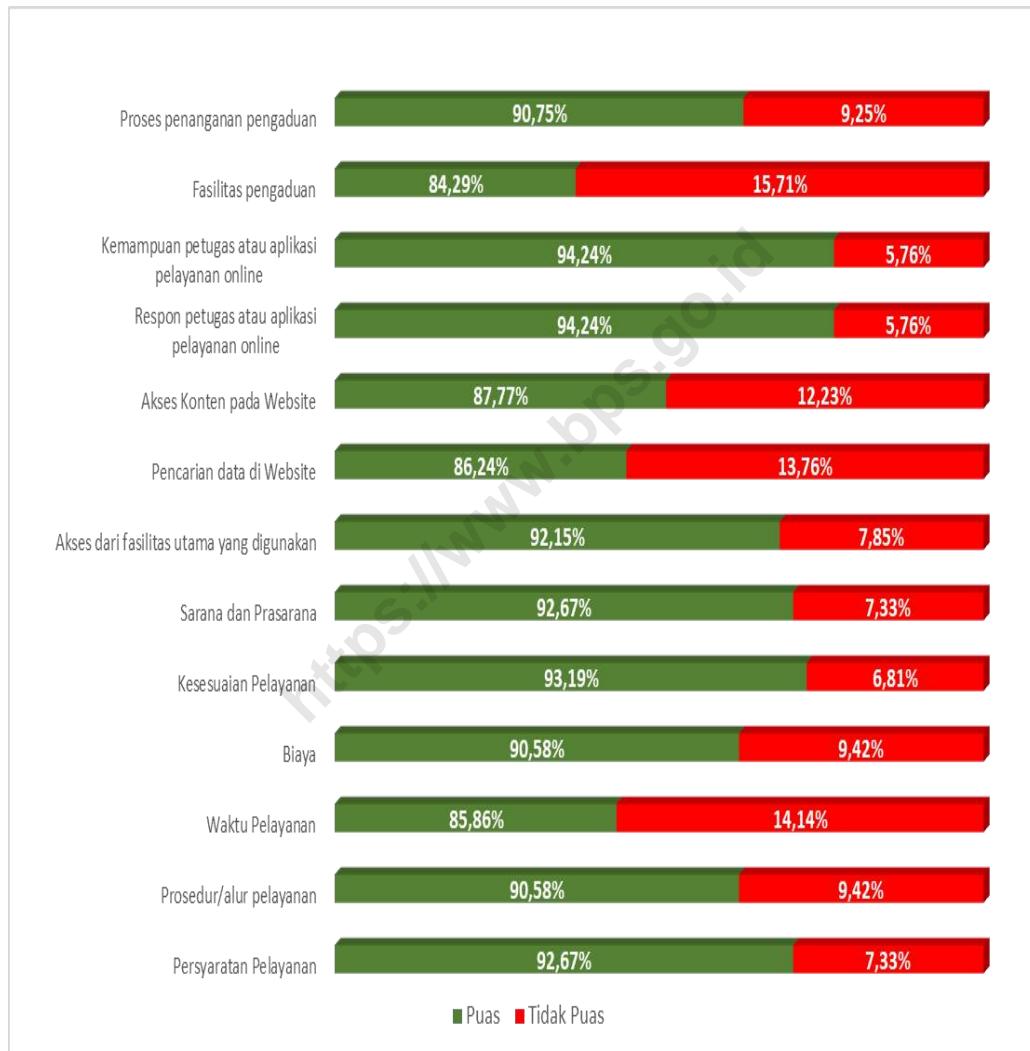
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Pusat sebesar 90,41%. Jika dibandingkan dengan menggunakan metodologi penghitungan SKD tahun 2019, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami peningkatan sebesar 3,34%. Hal ini menunjukkan pelayanan di PST Pusat semakin baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Pelayanan PST

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan respon

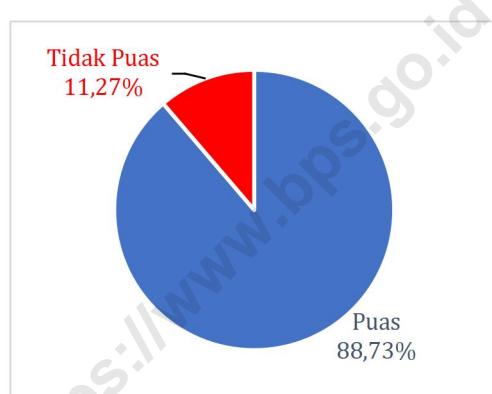
petugas atau aplikasi pelayanan online dan kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online (94,24%). Atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2020. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut keberadaan fasilitas pengaduan (84,29%).



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

### **3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data**

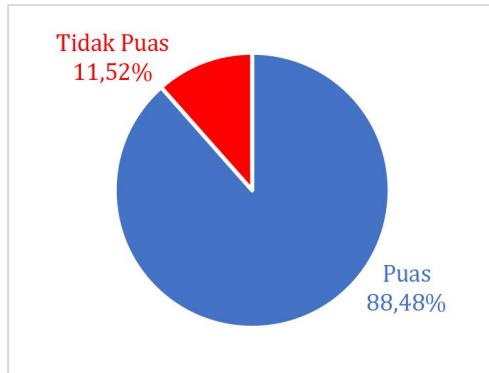
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Pusat yang puas terhadap akses data sebesar 88,73%, atau jika dikonversi ke metode penghitungan 2019 sebesar 99,65%. Hal ini menunjukkan kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap akses data sebesar 4,78% dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Akses Data BPS

### **3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana**

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Pusat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 88,48%. Jika menggunakan metode penghitungan 2019, indikator ini menunjukkan nilai 96,67% yang artinya menunjukkan kenaikan sebesar 3,07% dibandingkan tahun 2019.

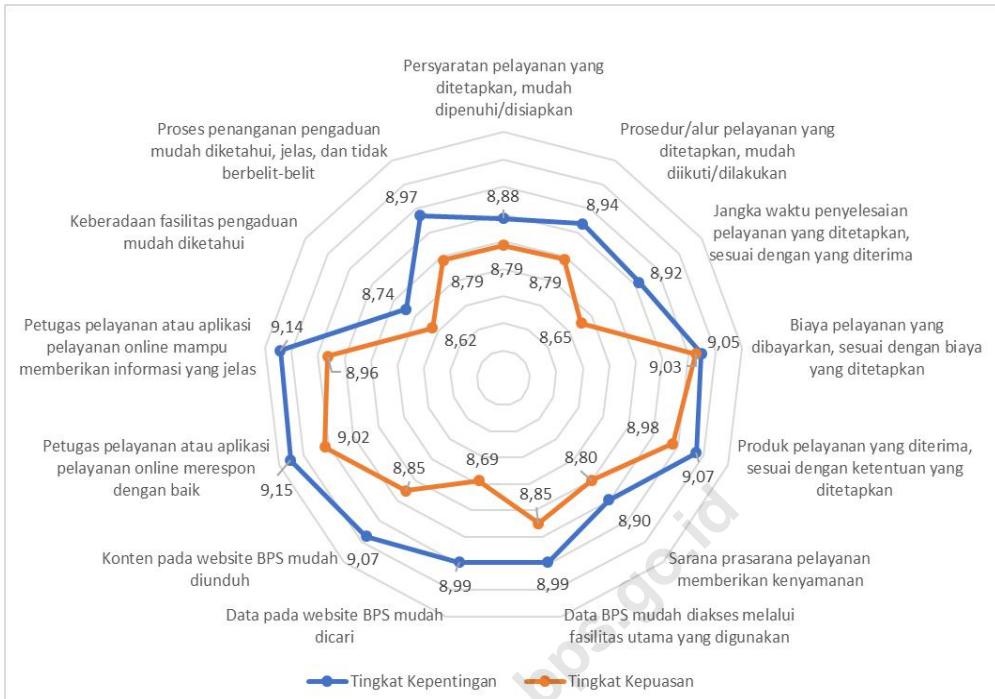


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Sarana dan Prasarana PST

### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Pusat memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Namun, jika dibandingkan dengan hasil SKD Tahun 2019, nilai *gap* pada masing-masing atribut pelayanan di PST BPS Pusat menjadi lebih kecil, hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat.



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Pusat

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu pencarian data di *website* sebesar -0,31. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Pusat. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah biaya pelayanan (-0,02).

Atribut pelayanan di PST BPS Pusat memiliki *gap* -0,02 sampai -0,31. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap*  
Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,88	8,79	-0,10
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,94	8,79	-0,15
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,92	8,65	-0,26
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,05	9,03	-0,02
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,07	8,98	-0,09
6.	Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,80	-0,09
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,99	8,85	-0,15
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,99	8,69	-0,31
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,07	8,85	-0,22
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,15	9,02	-0,14
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,14	8,96	-0,18
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,74	8,62	-0,12
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,97	8,79	-0,19

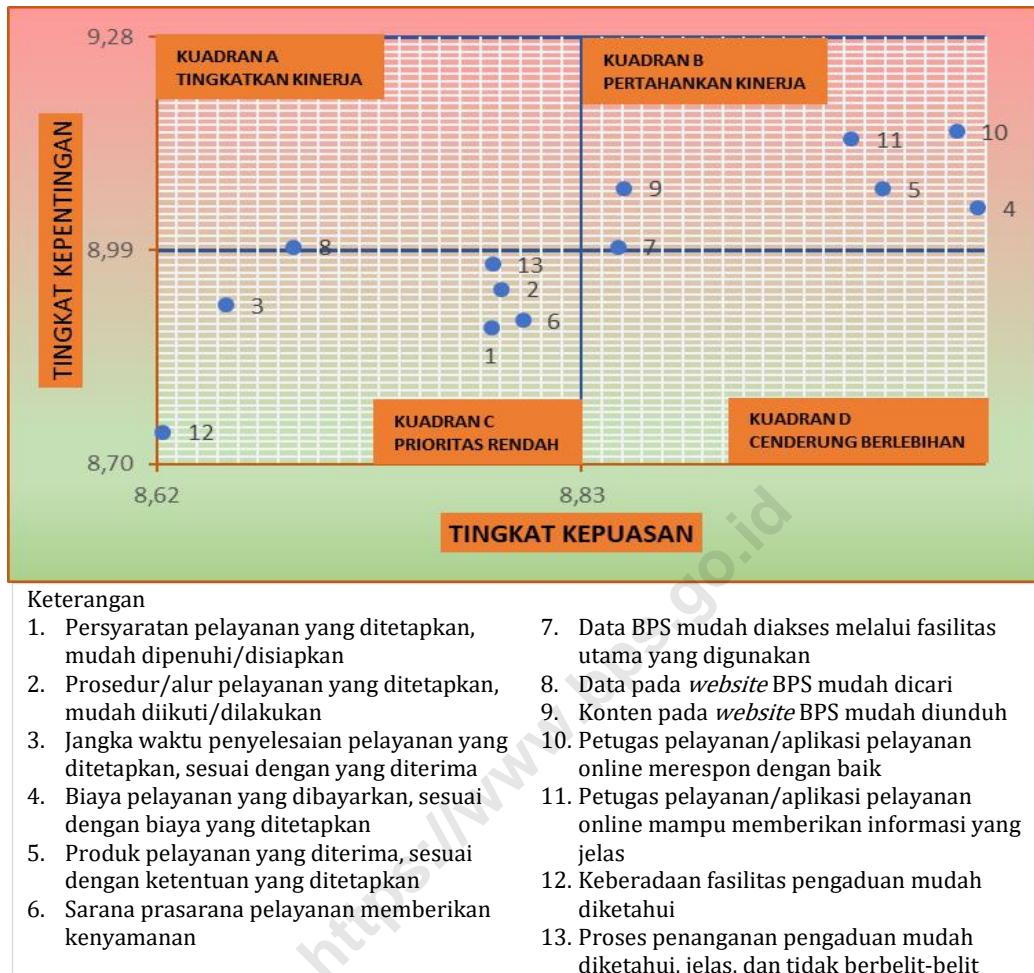
### 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,88	8,79	98,88
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,94	8,79	98,36
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,92	8,65	97,06
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,05	9,03	99,77
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,07	8,98	98,96
6.	Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,80	98,94
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,99	8,85	98,37
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,99	8,69	96,59
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,07	8,85	97,54
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,15	9,02	98,51
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,14	8,96	98,05
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,74	8,62	98,62
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,97	8,79	97,94

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen, meskipun belum ada yang 100% memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah biaya pelayanan (99,77%), sedangkan atribut pencarian data di *website* BPS memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (96,59%). Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa *gap* terendah pada atribut biaya pelayanan dan *gap* tertinggi pada atribut kemudahan mencari data pada *website* BPS.



Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Pusat

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah: kemudahan mencari data dari *website* BPS. Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan

pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai
2. Kesesuaian produk pelayanan yang diterima
3. Kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Kemudahan akses konten pada *website* BPS
5. Respon petugas atau aplikasi pelayanan *online*
6. Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan *online* dalam memberikan informasi

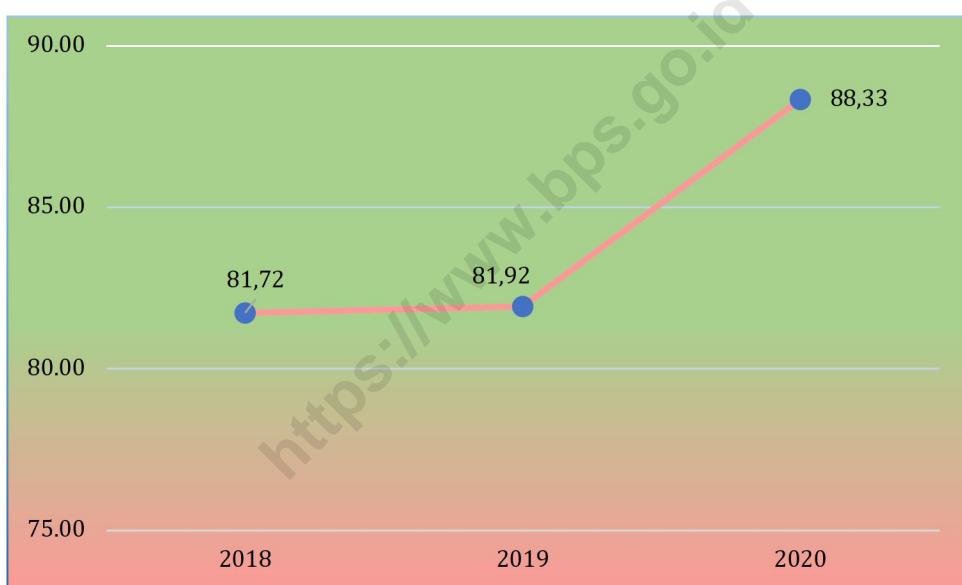
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
3. Waktu penyelesaian pelayanan
4. Sarana dan prasarana pelayanan
5. Kejelasan fasilitas pengaduan
6. Proses penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak terdapat atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D.

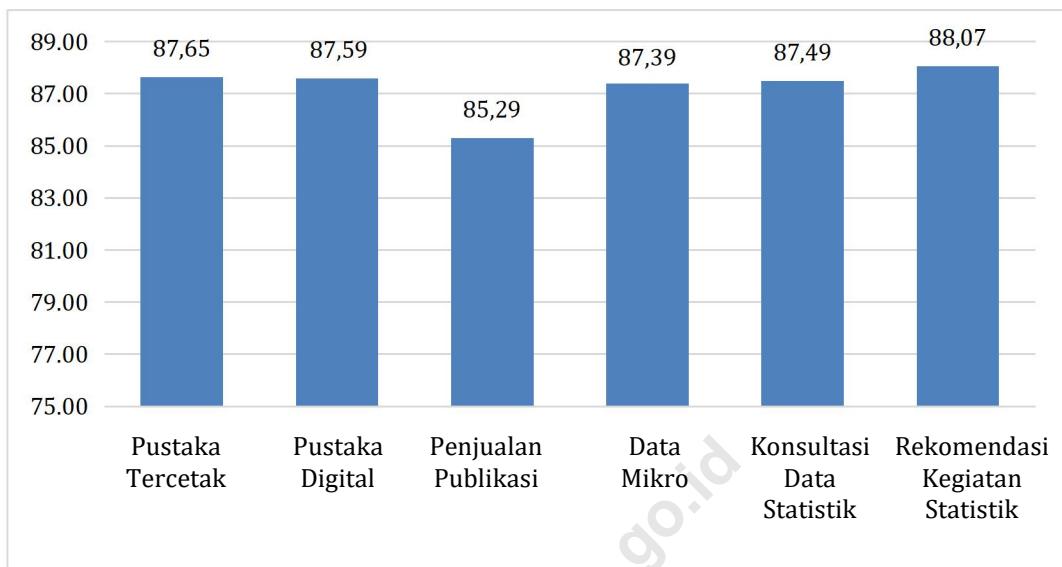
### 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Pusat tahun 2019 sebesar 88,33, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Pusat masuk kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Pusat mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Pusat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Pusat.



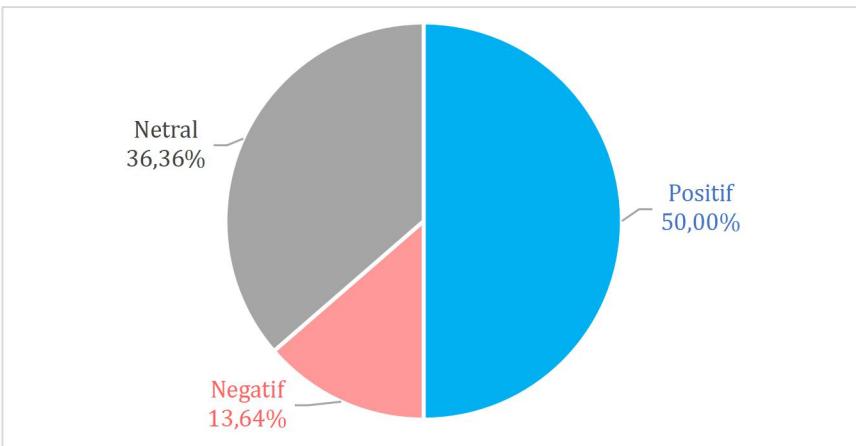
Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Pusat

Nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Pusat juga disajikan menurut 5 (lima) jenis layanan yang ada, yaitu IKK pada jenis layanan Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Gambar 3.8 menunjukkan bahwa IKK tertinggi di PST BPS Pusat ada pada jenis layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik yaitu sebesar 88,07. Layanan rekomendasi kegiatan statistik adalah layanan di PST BPS yang memberikan rekomendasi terhadap rancangan kegiatan statistik yang akan diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah.



Gambar 3.8. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

SKD 2020 juga menangkap saran dan masukan terbuka dari konsumen terhadap pelayanan dan kualitas data BPS. Saran dan masukan terbuka dari konsumen tersebut dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu saran dan masukan dengan sentimen positif, saran dan masukan dengan sentimen netral, dan saran dan masukan dengan sentimen negatif. Berdasarkan Gambar 3.8, nilai IKK yang menunjukkan kategori “Sangat Baik”, sejalan dengan dominannya sentimen positif dari konsumen yaitu sebesar 50,00%. Sedangkan sentimen negatif sebesar 13,64% dan sentimen netral sebesar 36,36%.



Gambar 3.9. Sentimen Konsumen SKD 2020 terhadap pelayanan dan kualitas data BPS

# INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

bab 4

Indeks Persepsi  
Anti Korupsi

IPAK  
92,94

Perilaku anti korupsi  
sangat diterapkan  
dalam pelayanan di  
PST BPS Pusat.



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







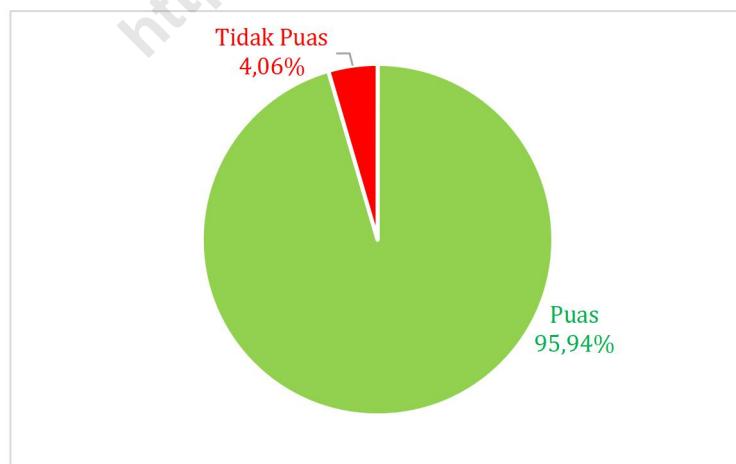
## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjelaskan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Pusat terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Pusat. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

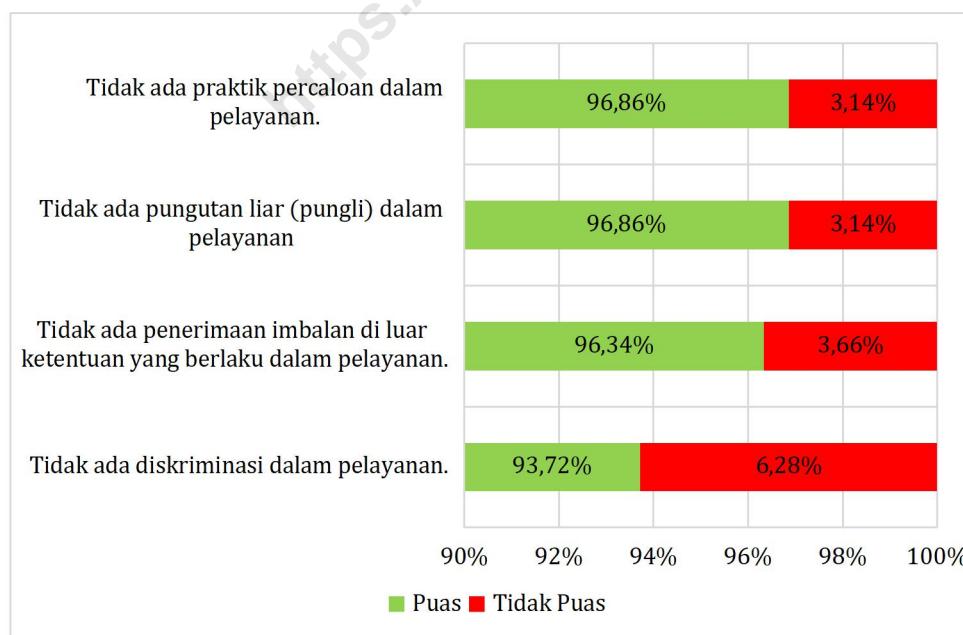
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat sebanyak 95,94%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Pusat terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (96,86%) dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (96,86%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (93,72%). Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

#### **4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS**

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Pusat yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 2 (dua) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,01) dan atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,02). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Pusat.

Sementara itu, 2 (dua) atribut lainnya memiliki *gap* negatif yaitu atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (-0,02) dan atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,01). Hal ini mengindikasikan bahwa untuk 2 (dua) atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Pusat.

Dengan nilai *range gap* -0,02 hingga 0,02 dimana *gap* ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Pusat sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

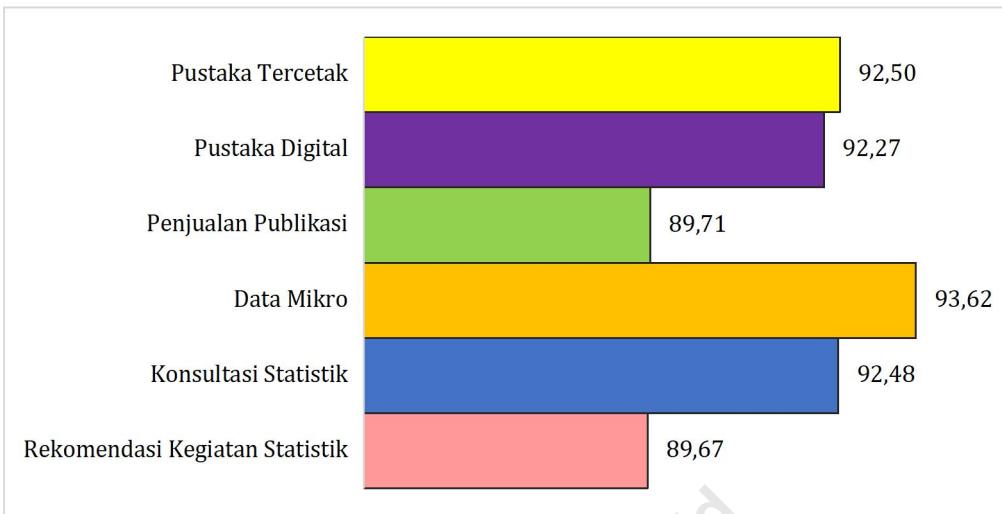
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Pusat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,15	9,16	0,01
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,28	9,26	-0,02
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,34	9,36	0,02
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,40	9,39	-0,01

#### 4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Pusat berdasarkan hasil SKD 2020 sebesar 92,94 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat.

IPAK pelayanan BPS di PST Pusat menurut jenis layanan berdasarkan hasil SKD 2020 dapat dilihat pada Gambar 4.3, dimana jenis layanan yang memiliki nilai IPAK tertinggi yaitu Layanan Pustaka Tercetak sebesar 92,50, sedangkan jenis layanan yang memiliki nilai IPAK terendah yaitu Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 89,67. Berdasarkan *range* nilai IPAK menurut jenis layanan di PST BPS Pusat tersebut, dapat diartikan bahwa semua jenis layanan di PST BPS Pusat sangat menerapkan perilaku anti korupsi dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.



Gambar 4.3. Nilai IPAK pelayanan BPS Menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat



# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## bab 5

### Jenis Data

yang paling banyak dibutuhkan menurut ragam data



### Data Mikro

Potensi Desa (Podes) Susenas Modul Sosial Budaya & Pendidikan



### Data Mikro yang paling banyak dibutuhkan

### Publikasi yang paling banyak dibutuhkan

Data & Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota



2

Statistik Indonesia



1

Statistik Kesejahteraan Rakyat



3





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menjelaskan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi level data, periode data, ragam data dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Pusat dan wilayah penyedia data BPS Pusat. Wilayah PST BPS pusat digunakan untuk menganalisis level, periode, ragam, dan perolehan dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Pusat digunakan untuk menganalisis jenis dan sumber data yang berasal dari BPS Pusat. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

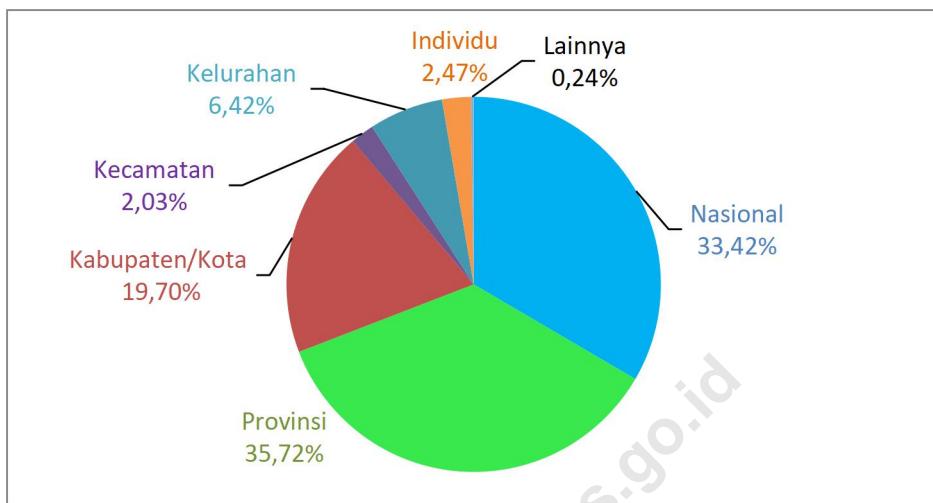
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2020. Jumlah orang data di PST BPS Pusat adalah 3.396 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data provinsi menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 35,72%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level nasional (33,42%). Berbeda dengan hasil di tahun 2019, dimana level data yang paling banyak dibutuhkan adalah level data nasional. Sementara itu, level data

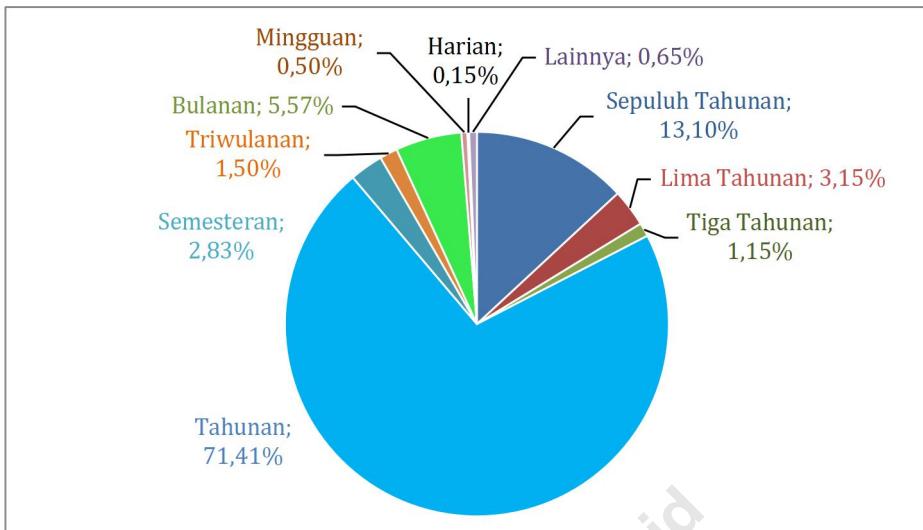
dengan kebutuhan paling sedikit adalah data level lainnya (0,24%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2020 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 71,41%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2019 yang hanya sebesar 69,84%. Selanjutnya, sejumlah 13,10% konsumen membutuhkan data dengan periode sepuluh tahunan. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data harian, yaitu 0,15%.

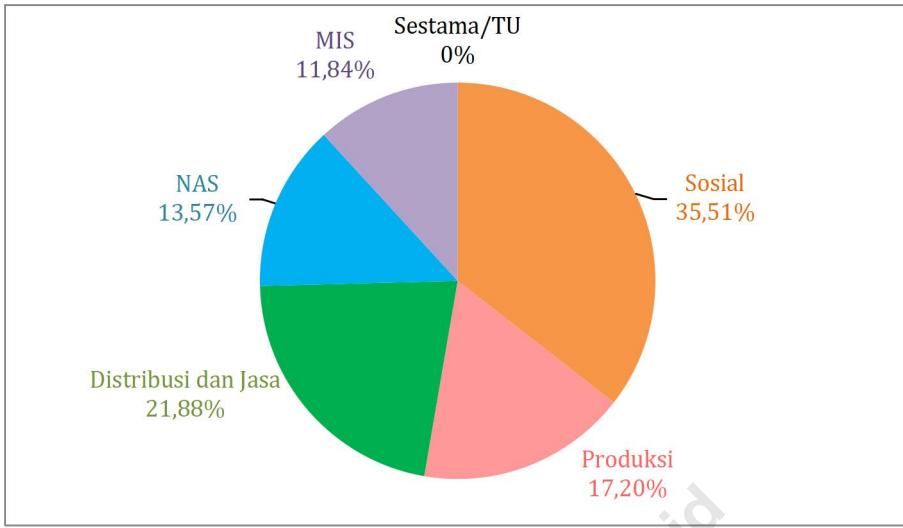


Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut kedeputian yang terdapat di BPS Pusat yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data metodologi dan informasi statistik (MIS).

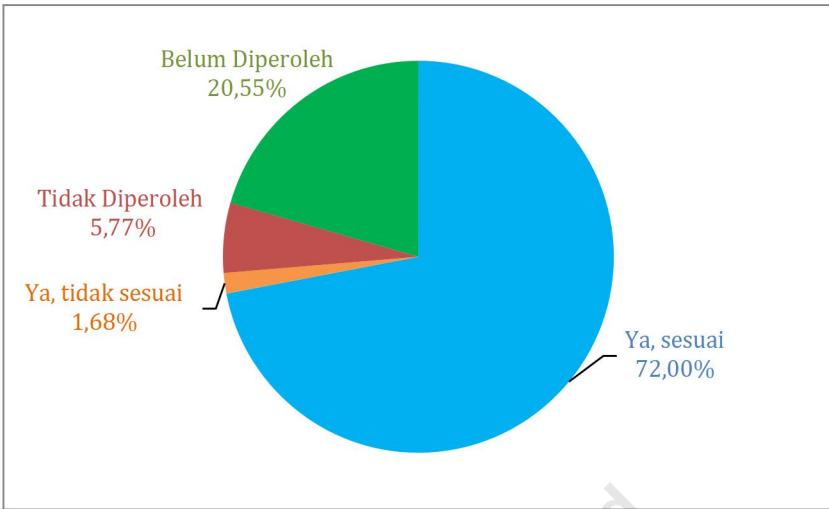
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Pusat menurut ragam data. Sama seperti tahun 2019, ragam data sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial yaitu sebesar 35,51%. Sementara itu, ragam data statistik distribusi dan jasa menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 21,88%. Kemudian ragam data statistik produksi, ragam data NAS, dan ragam data MIS berturut-turut sebesar 17,20%; 13,57%; dan 11,84%.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Ragam Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

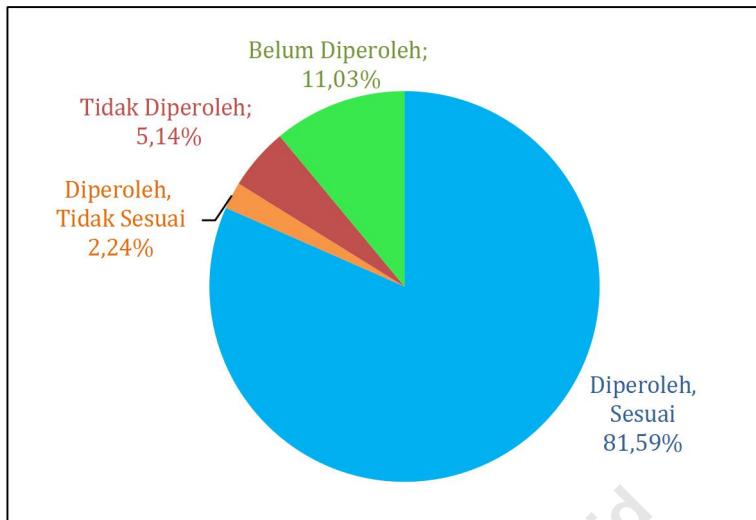
Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Pusat telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 72% (Gambar 5.4). Sementara itu, 20,55% konsumen menyatakan belum memperoleh data. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat Menurut Perolehan Data

### Ragam Data Statistik Sosial

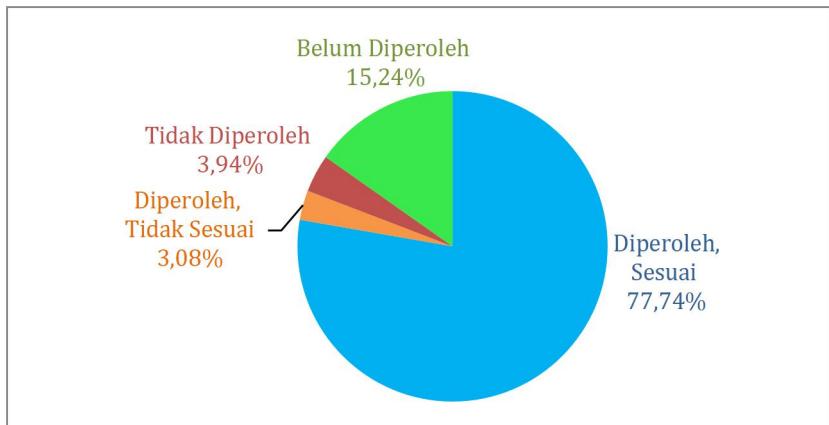
Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Pusat, yaitu sebesar 35,51% (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.5, 81,59% orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh data sesuai dengan kebutuhan. Hal ini mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun 2019 (29,47%). Kabar baik juga datang untuk ragam data sosial yang “tidak diperoleh” maupun yang “belum diperoleh”. Nilai perolehan keduanya menurun dibandingkan tahun 2019. Persentase data yang “tidak diperoleh” menurun dari 8,54% menjadi hanya 5,14%. Begitu juga untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya menurun drastis dari 60,68% menjadi hanya 11,03%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan data konsumen pada ragam data statistik sosial semakin dapat dipenuhi oleh BPS.



Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Produksi

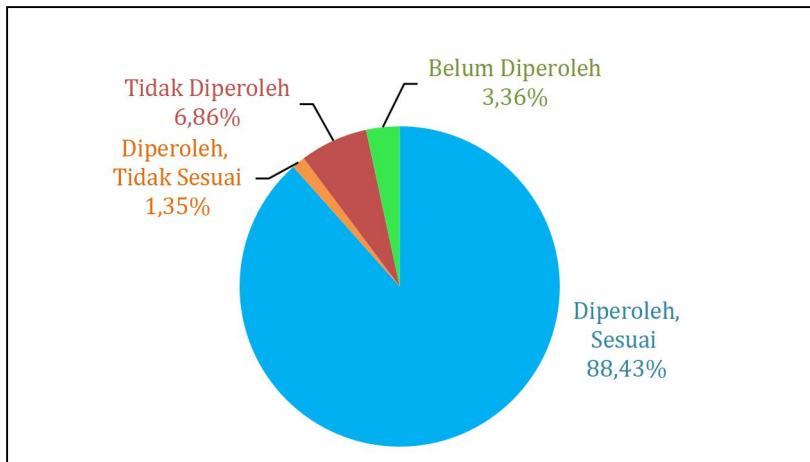
Percentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 17,20% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Pusat (Gambar 5.3). Gambar 5.6 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 77,74% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Melihat pada hasil SKD di tahun 2019, terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada data yang “diperoleh dan sesuai”. Terdapat peningkatan lebih dari 60% dari nilai di tahun 2019 yang hanya sebesar 17,58%. Kabar baik juga datang untuk “data diperoleh tetapi tidak sesuai”, “data yang tidak diperoleh”, maupun yang “belum diperoleh”. Dibandingkan tahun 2019, ketiganya mengalami penurunan. Percentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” menurun dari 4,03% menjadi hanya 3,08%. Percentase data yang tidak diperoleh menurun dari 26,78% menjadi hanya 3,94%. Begitu juga untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya menurun drastis dari 51,60% menjadi hanya 15,24%. Kondisi ini menunjukkan bahwa telah terjadi perbaikan pada ragam data statistik produksi sehingga kebutuhan data konsumen dapat terpenuhi.



Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

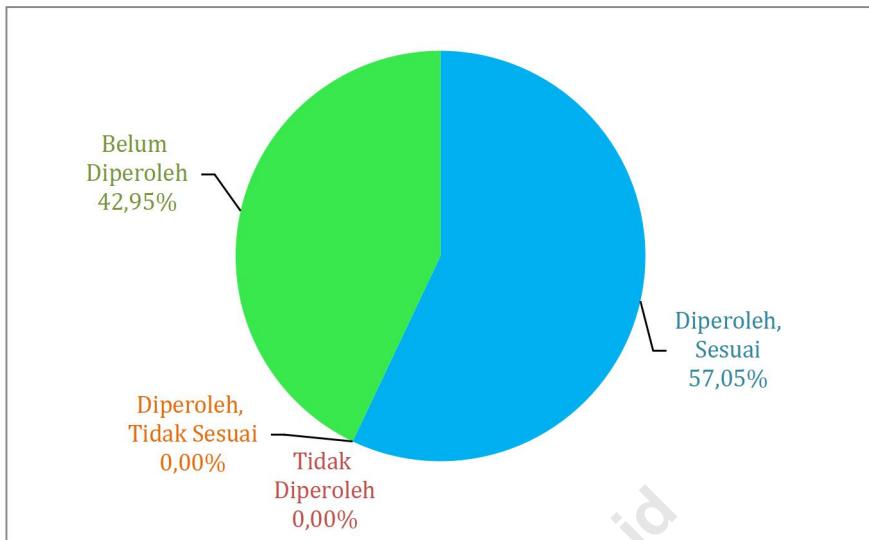
Data statistik distribusi dan jasa dibutuhkan oleh 21,88% konsumen di PST BPS Pusat (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.7, dari seluruh konsumen yang mencari data statistik distribusi dan jasa, 88,43% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Jika dibandingkan dengan hasil SKD di tahun 2019, telah terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada data yang “diperoleh dan sesuai” dengan kebutuhan konsumen. Lebih dari 50% peningkatan yang terjadi dari nilai di tahun 2019 yang hanya sebesar 37,58%. Meningkatnya data yang “diperoleh dan sesuai” ini ternyata juga diimbangi dengan semakin sedikitnya data statistik distribusi dan jasa dengan status keperolehan “diperoleh dan tidak sesuai”, “tidak diperoleh”, maupun “belum diperoleh”. Persentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” menurun dari 5,11% menjadi hanya 1,35%. Persentase data yang “tidak diperoleh” menurun dari 8,75% menjadi hanya 6,86%. Begitu juga untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya menurun drastis dari 48,55% menjadi hanya 3,36%. Tentu ini adalah kabar yang baik dimana kebutuhan konsumen terhadap data statistik distribusi dan jasa semakin terpenuhi oleh BPS.



Gambar 5.7. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi dan Jasa di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik

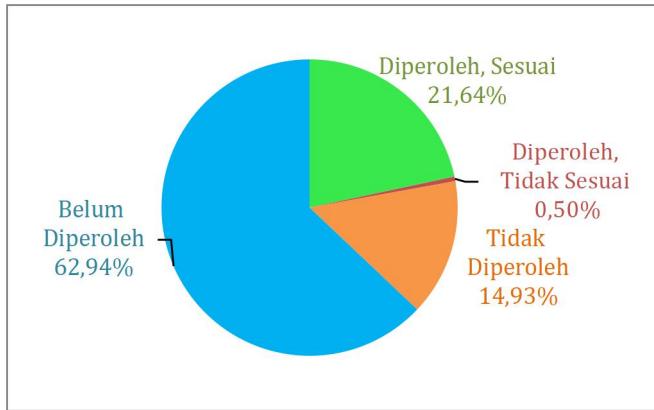
Percentase data yang dibutuhkan dari ragam neraca dan analisis statistik adalah 13,57% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Pusat (Gambar 5.3). Keperolehan data statistik neraca dan analisis statistik pada tahun 2020 meliputi data yang “diperoleh dan sesuai” dan data yang “belum diperoleh”, yaitu masing-masing sebesar 57,05% dan 42,95%. Artinya, sebagian besar konsumen menyatakan telah memperoleh data statistik neraca dan analisis statistik sesuai dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, tidak ada data statistik distribusi dan jasa yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” dan data yang “tidak diperoleh” pada PST BPS (Gambar 5.8).



Gambar 5.8. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca dan Analisis Statistik di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Metodologi dan Informasi Statistik

Kebutuhan data untuk ragam metodologi dan informasi statistik adalah 11,84% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Pusat (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.9, sebagian besar konsumen masih belum memperoleh data (62,94%). Jika dilihat lebih dalam lagi, jenis data yang mendominasi belum diperoleh adalah jenis data klasifikasi statistik. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut masih dalam tahapan penyiapan data oleh petugas layanan, dimana untuk sebagian permintaan konsumen, petugas layanan perlu berkonsultasi terlebih dahulu dengan *subject matter* terkait.



Gambar 5.9. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik di PST BPS Pusat Menurut Perolehannya

#### 5.4. Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Data yang disediakan oleh BPS Pusat tidak hanya dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat tetapi juga dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota, begitu pula sebaliknya. Tabel 5.1 menunjukkan sebaran data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen menurut wilayah PST dan penyedia data. Penyedia data internal adalah penyedia data di wilayah PST bersangkutan, sedangkan penyedia data eksternal adalah penyedia data di luar wilayah PST bersangkutan.

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat dilihat bahwa dari seluruh konsumen yang membutuhkan data di PST BPS Pusat, terdapat 61,99% orang-data memperoleh data yang disediakan oleh BPS Pusat dan sisanya memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi (21,46%) dan BPS Kabupaten/Kota (16,55%). Selain itu, data yang disediakan oleh BPS Pusat banyak diperoleh konsumen di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota (kolom 5). Adapun analisis berikutnya menggunakan cakupan data hasil penjumlahan kolom 2 dan kolom 5, yaitu seluruh data yang dibutuhkan dan diperoleh dari wilayah penyedia data BPS Pusat.

Tabel 5.1. Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah PST dan Penyedia Data

Wilayah PST BPS	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
	Pusat	Provinsi	Kab/Kota	Pusat	Provinsi	Kab/Kota
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Pusat	61,99	-	-	-	21,46	16,55
Aceh	-	19,98	70,04	9,11	0,66	0,22
Sumatera Utara	-	11,59	83,06	4,33	0,15	0,66
Sumatera Barat	-	16,23	72,24	9,57	0,64	1,32
Riau	-	21,58	71,72	4,27	1,57	0,85
Jambi	-	25,46	64,08	9,04	0,62	0,80
Sumatera Selatan	-	39,12	50,89	9,92	0,00	0,07
Bengkulu	-	30,06	60,76	6,41	1,90	0,87
Lampung	-	25,62	62,43	9,50	0,05	2,40
Kep. Bangka Belitung	-	36,96	53,23	8,27	0,47	1,08
Kep. Riau	-	23,96	65,12	7,83	1,93	1,16
DKI Jakarta	-	33,98	53,14	9,88	1,50	1,50
Jawa Barat	-	12,26	73,88	11,29	0,22	2,34
Jawa Tengah	-	6,18	86,31	4,63	0,78	2,11
D.I. Yogyakarta	-	18,98	69,34	9,21	0,71	1,75
Jawa Timur	-	8,76	81,80	6,27	0,83	2,35
Banten	-	18,31	57,20	19,42	3,75	1,32
Bali	-	26,80	65,30	6,88	0,13	0,90
Nusa Tenggara Barat	-	13,51	81,87	4,32	0,00	0,30
Nusa Tenggara Timur	-	15,59	79,81	4,08	0,28	0,23
Kalimantan Barat	-	15,07	72,60	9,65	1,60	1,08
Kalimantan Tengah	-	20,21	74,60	4,09	0,55	0,55
Kalimantan Selatan	-	24,44	70,84	4,10	0,16	0,47
Kalimantan Timur	-	32,71	60,40	5,86	0,00	1,03
Kalimantan Utara	-	33,33	63,96	2,62	0,09	0,00
Sulawesi Utara	-	28,23	66,75	3,48	0,95	0,59
Sulawesi Tengah	-	24,09	62,17	12,97	0,51	0,25
Sulawesi Selatan	-	13,11	84,19	1,91	0,00	0,79
Sulawesi Tenggara	-	16,51	79,49	3,31	0,00	0,69
Gorontalo	-	24,08	68,47	6,29	0,00	1,16
Sulawesi Barat	-	28,40	59,45	11,91	0,12	0,12
Maluku	-	21,43	73,34	3,52	1,21	0,50
Maluku Utara	-	21,98	71,90	1,76	0,00	4,36
Papua Barat	-	17,23	76,77	3,27	1,86	0,88
Papua	-	10,53	80,36	7,11	0,05	1,95

## 5.5. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

Tabel 5.2 menampilkan lima jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing-masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang data. Data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik sosial pada tahun 2019 hingga sekarang. Berbeda dengan ragam data statistik sosial, terjadi perubahan pada ragam data statistik produksi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Data industri kecil dan rumah tangga menggeser posisi data tanaman pangan yang sebelumnya menjadi posisi pertama pada data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada tahun 2019. Sementara itu, pada ragam data statistik distribusi dan jasa, data harga konsumen menjadi data yang paling banyak diperoleh pada tahun 2019, sedangkan pada tahun 2020, data tersebut digantikan oleh data ekspor. PDRB menurut lapangan usaha masih menjadi data ragam data NAS yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Hal yang sama juga terjadi pada ragam data MIS, yaitu peta wilayah yang masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh.

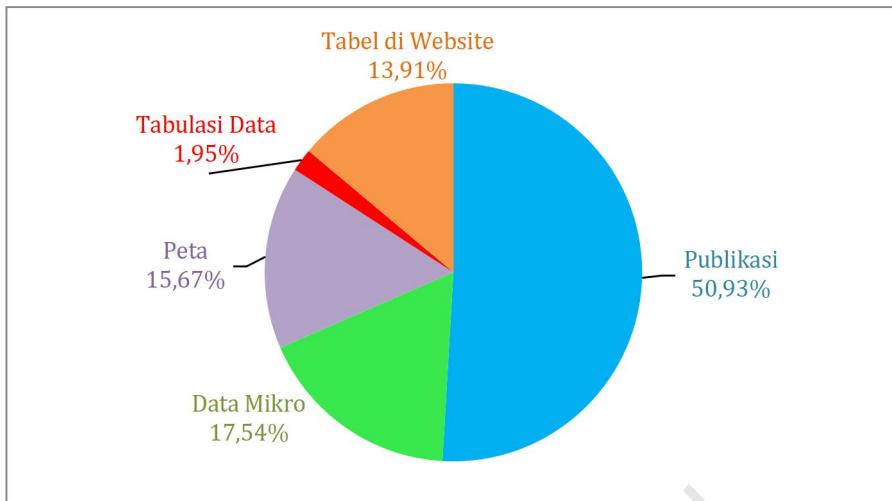
Tabel 5.2. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
Statistik Sosial	Kependudukan Ketenagakerjaan Kemiskinan Kesejahteraan Sosial Kesehatan
Statistik Produksi	Industri Kecil dan Rumah Tangga Industri Besar dan Sedang Pertanian Tanaman Perkebunan Konstruksi
Statistik Distribusi dan Jasa	Ekspor Impor Harga Konsumen / Inflasi Keuangan Pemerintah Transportasi

Neraca dan Analisis Statistik	PDB menurut lapangan usaha Indeks Pembangunan Manusia PDRB menurut lapangan usaha PDB menurut penggunaan PDRB menurut penggunaan
Metodologi dan Informasi Statistik	Peta Wilayah Metadata Statistik Master File Wilayah Klasifikasi Statistik Katalog Publikasi BPS

### 5.6. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Pusat

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminaskan dalam beberapa sumber data. SKD 2020 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.10 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Pusat menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (50,93%). Sementara itu, 17,54% data diperoleh konsumen melalui sumber data data mikro. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data peta dan tabel di *website* berturut-turut sebesar 15,67% dan 13,91%. Kemudian sumber data yang paling sedikit perolehan datanya adalah tabulasi data, yaitu sebesar 1,95%.



Gambar 5.10. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Jenis Sumber Data

Berdasarkan Gambar 5.10, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tabel 5.3 menampilkan lima publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Pusat. Sama dengan hasil SKD 2019, Statistik Indonesia masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Statistik Indonesia dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

Tabel 5.3. Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

No	Publikasi
1	Statistik Indonesia
2	Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota
3	Statistik Kesejahteraan Rakyat
4	Indeks Pembangunan Manusia
5	Indikator Ekonomi

Berdasarkan Gambar 5.10, data mikro menjadi jenis sumber data kedua perolehan data setelah publikasi. Tabel 5.4 menampilkan lima data mikro yang

paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Pusat. Data Mikro Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan menjadi data mikro yang menempati posisi pertama dalam data mikro yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Pusat.

Tabel 5.4. Lima Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

No	Data Mikro
1	Data Mikro Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan
2	Data Mikro Potensi Desa (Podes)
3	Data Mikro Susenas KOR
4	Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS)
5	Data Mikro Susenas Modul Konsumsi



# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

bab

6

## IKK = 90,37

Indeks Kepuasan Konsumen  
terhadap kualitas data BPS Pusat

Kepuasan konsumen terhadap  
kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat baik (skala 100)



Persentase konsumen yang puas terhadap  
Aspek Kualitas Data



Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020, BPS





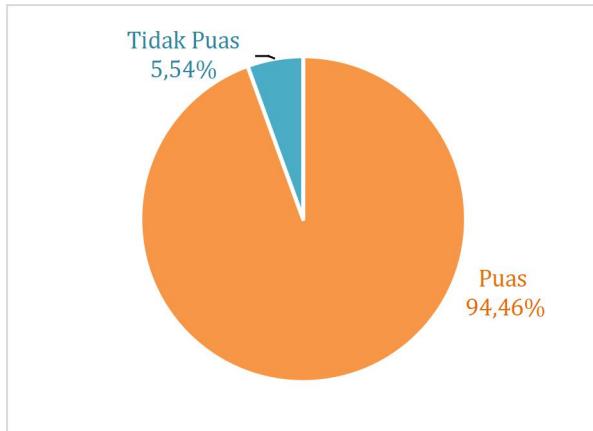
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjelaskan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan menurut ragam data. Ragam data yang dianalisis pada bab ini terdiri atas ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data Neraca dan Analisis Statistik (NAS), ragam data Metodologi dan Informasi Statistik (MIS), serta ragam data kesetamaan. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat mencapai persentase 94,46%.



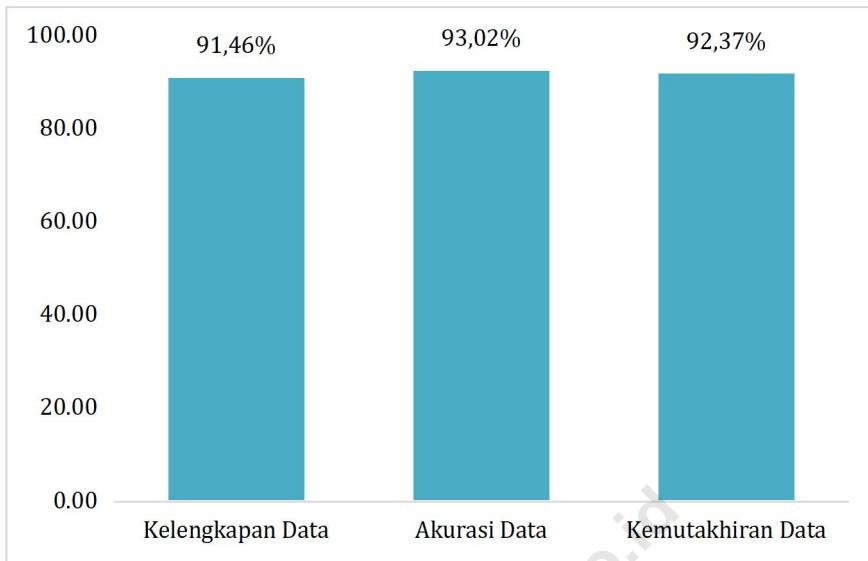
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pusat secara Umum

### Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2020 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 91% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi (93,02%).

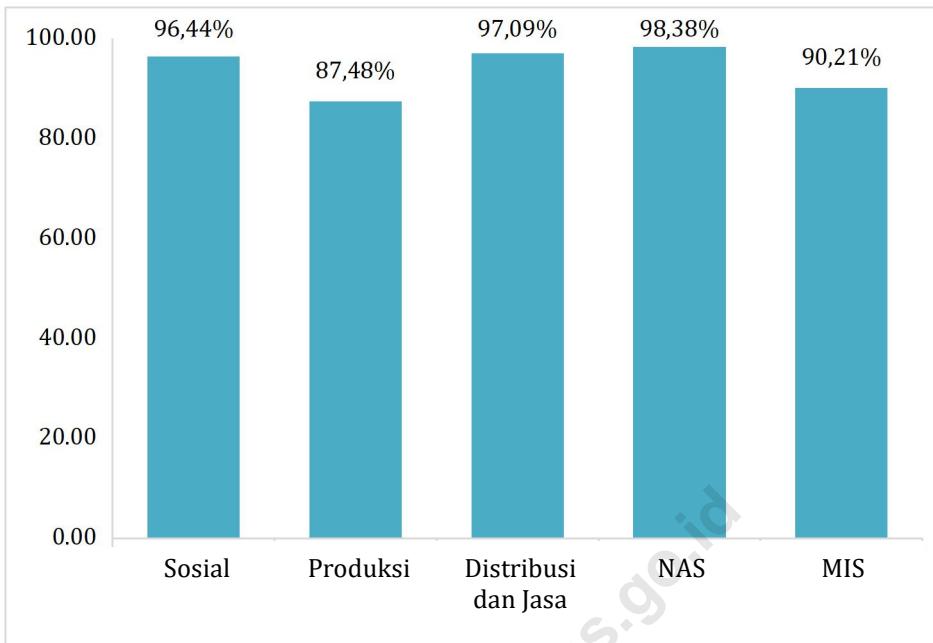
Jika menggunakan metode penghitungan tahun 2019, persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data BPS Pusat tahun 2020 secara berturut-turut sebesar 99,35%, 99,41%, dan 99,44%. Sementara itu, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data BPS Pusat secara berurutan sebesar 97,06%, 97,82%, dan 98,71%. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran data BPS secara berturut sebesar 2,29%, 1,59%, dan 0,73% dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

### Ragam Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Berdasarkan Gambar 6.3, seluruh ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari 87%. Ragam data NAS merupakan ragam yang memiliki persentase kepuasan konsumen terbesar yaitu sebesar 98,38%. Menyusul kemudian ragam Distribusi dan Jasa, Sosial, MIS, dan Produksi berurutan masing-masing sebesar 97,09%, 96,44%, 90,21%, dan 87,48%.

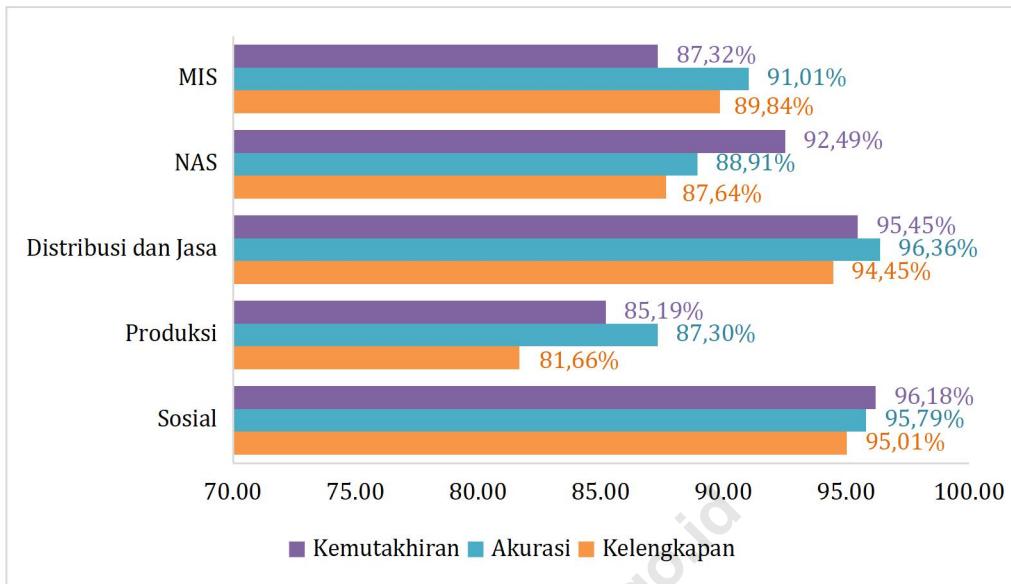


Gambar 6.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data

### Ragam Data dan Aspek Kualitas Data

Guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat secara lebih rinci, kepuasan konsumen pada masing-masing ragam data disajikan menurut aspek kualitas data.

Berdasarkan Gambar 6.4, kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat paling tinggi terdapat pada ragam data Sosial (96,18%). Ragam data Distribusi dan Jasa menjadi ragam data dengan persentase kepuasan tertinggi untuk dimensi akurasi data (96,36%) disusul oleh ragam data Sosial (95,79%). Adapun persentase kepuasan tertinggi pada aspek kelengkapan data terdapat pada ragam Sosial (95,01). Sayangnya, dari ketiga aspek kualitas data, ragam data produksi menduduki nilai terendah di setiap aspek, baik kemutakhiran, akurasi maupun kelengkapan data, yaitu sebesar 85,19%, 87,30%, 81,66%.



Gambar 6.4. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data dan Aspek Kualitas Data

## 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Pusat. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2020 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Pusat adalah sebesar 90,37, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Pusat masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Pusat.



# PENUTUP

bab 7



\*Pelayanan Statistik Terpadu

## KEPUASAN KONSUMEN

di PST\* BPS Pusat  
Tahun 2020

IKK

Pelayanan

► 88,33

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Pusat



IKK

Kualitas Data

► 90,37

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS



\*\*Indeks Kepuasan Konsumen

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan



Percentase konsumen menggunakan data BPS untuk perencanaan & monev

97,37%



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

92,94



88,48%

Konsumen puas dengan sarana prasarana BPS Pusat







## Bab 7

# Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2020 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Pusat sebesar 191 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Pusat dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Pusat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Pusat secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Pusat yang melebihi target (127,33%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Pusat, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (42,41%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk penelitian (36,65%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (35,08%).
3. Konsumen di PST BPS Pusat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Pusat adalah layanan data mikro (27,52%) dan perpustakaan digital (25,08%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (41,88%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 87,96%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 90,41%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,02 sampai -0,31. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Pusat adalah 88,33. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Pusat masuk kategori sangat baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Pusat adalah 92,94. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Pusat sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (35,72%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (71,41%).
9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Pusat pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, industri kecil dan rumah tangga, Ekspor, PDB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di *website* yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Statistik Indonesia, Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota, dan Statistik Kesejahteraan Rakyat. Sementara itu, data mikro dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Data Mikro Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan, Data Mikro Potensi Desa (Podes), dan Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR.
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 94,46 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 91,46% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 93,02% konsumen

merasa puas dengan akurasi data, serta 92,37% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Pusat digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Pusat adalah 90,37. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Pusat masuk dalam kategori sangat baik.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Pusat adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada *website* BPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
- c. Waktu penyelesaian pelayanan
- d. Sarana dan prasarana pelayanan
- e. Kejelasan fasilitas pengaduan
- f. Proses penanganan pengaduan



## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.





LAMPIRAN

https://www.bps.go.id



# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

A man in a red suit jacket and white shirt is pointing with his right hand towards a large digital screen. The screen displays a donut chart titled "Percentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin". The chart shows two segments: "Laki-laki" (blue) at 40,31% and "Perempuan" (pink) at 59,69%.

**Percentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	40,31%
Perempuan	59,69%

**Metadata**

- Nama Indikator : Percentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $P_i = x_i/y \times 100$   
dengan :  $P_i$  : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-  
 $x_i$  : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  
 $y$  : Jumlah seluruh konsumen  
i : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin

Below the screen, there is a stack of books labeled "GALAXY" and a potted plant.

**Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data**

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	Online-Email	Online-PST	Online-Link
<b>NASIONAL</b>	18385	8634	990	640	8121
<b>PUSAT</b>	191	0	82	0	109
<b>PROVINSI</b>					
Aceh	73	15	28	0	30
Sumatera Utara	86	31	42	2	11
Sumatera Barat	79	16	13	21	29
Riau	74	3	5	5	61
Jambi	70	0	0	2	68
Sumatera Selatan	70	0	8	24	38
Bengkulu	73	3	12	0	58
Lampung	105	64	7	1	33
Kep. Bangka Belitung	98	2	0	1	95
Kep. Riau	85	19	33	0	33
DKI Jakarta	79	18	5	0	56
Jawa Barat	103	0	0	0	103
Jawa Tengah	72	72	0	0	0
DI Yogyakarta	80	7	48	0	25
Jawa Timur	116	0	31	9	76
Banten	77	0	7	19	51
Bali	72	4	11	12	45
Nusa Tenggara Barat	70	64	4	0	2
Nusa Tenggara Timur	85	12	2	13	58
Kalimantan Barat	75	22	3	1	49
Kalimantan Tengah	81	6	2	16	57
Kalimantan Selatan	82	0	0	12	70
Kalimantan Timur	102	3	21	42	36
Kalimantan Utara	79	0	64	2	13
Sulawesi Utara	109	53	20	18	18
Sulawesi Tengah	81	8	14	10	49
Sulawesi Selatan	77	77	0	0	0
Sulawesi Tenggara	85	52	0	0	33
Gorontalo	73	4	3	0	66
Sulawesi Barat	72	52	2	0	18
Maluku	72	20	15	0	37
Maluku Utara	74	39	0	0	35
Papua Barat	70	24	1	0	45
Papua	70	35	1	0	34

### **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Rumus	: -
Penghitungan	
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

**Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
<b>NASIONAL</b>	55,23	44,77
<b>PUSAT</b>	59,69	40,31
<b>PROVINSI</b>		
Aceh	47,95	52,05
Sumatera Utara	33,72	66,28
Sumatera Barat	43,04	56,96
Riau	54,05	45,95
Jambi	35,71	64,29
Sumatera Selatan	54,29	45,71
Bengkulu	42,47	57,53
Lampung	51,43	48,57
Kep. Bangka Belitung	55,10	44,90
Kep. Riau	49,41	50,59
DKI Jakarta	53,16	46,84
Jawa Barat	59,22	40,78
Jawa Tengah	44,44	55,56
DI Yogyakarta	47,50	52,50
Jawa Timur	44,83	55,17
Banten	45,45	54,55
Bali	48,61	51,39
Nusa Tenggara Barat	32,86	67,14
Nusa Tenggara Timur	44,71	55,29
Kalimantan Barat	46,67	53,33
Kalimantan Tengah	39,51	60,49
Kalimantan Selatan	52,44	47,56
Kalimantan Timur	50,00	50,00
Kalimantan Utara	60,76	39,24
Sulawesi Utara	55,96	44,04
Sulawesi Tengah	33,33	66,67
Sulawesi Selatan	53,25	46,75
Sulawesi Tenggara	38,82	61,18
Gorontalo	50,68	49,32
Sulawesi Barat	48,61	51,39
Maluku	44,44	55,56
Maluku Utara	51,35	48,65
Papua Barat	61,43	38,57
Papua	60,00	40,00

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), $2$ (perempuan)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

**Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama**

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
<b>NASIONAL</b>	28,83	2,89	46,40	2,70	5,42	3,31	10,44
<b>PUSAT</b>	35,08	9,42	17,28	4,19	19,37	9,42	5,24
<b>PROVINSI</b>							
Aceh	61,64	5,48	23,29	0,00	1,37	2,74	5,48
Sumatera Utara	52,33	3,49	19,77	3,49	16,28	1,16	3,49
Sumatera Barat	54,43	1,27	26,58	1,27	3,80	1,27	11,39
Riau	28,38	5,41	51,35	2,70	4,05	0,00	8,11
Jambi	65,71	0,00	21,43	1,43	5,71	0,00	5,71
Sumatera Selatan	31,43	5,71	38,57	8,57	12,86	1,43	1,43
Bengkulu	54,79	0,00	32,88	0,00	4,11	1,37	6,85
Lampung	22,86	9,52	41,90	1,90	10,48	1,90	11,43
Kep. Bangka Belitung	4,08	4,08	87,76	2,04	1,02	0,00	1,02
Kep. Riau	22,35	5,88	43,53	3,53	9,41	1,18	14,12
DKI Jakarta	36,71	6,33	32,91	3,80	16,46	0,00	3,80
Jawa Barat	27,18	4,85	43,69	4,85	7,77	0,00	11,65
Jawa Tengah	50,00	9,72	15,28	4,17	16,67	1,39	2,78
DI Yogyakarta	52,50	11,25	25,00	2,50	3,75	3,75	1,25
Jawa Timur	40,52	11,21	18,97	2,59	12,07	6,90	7,76
Banten	68,83	1,30	24,68	1,30	1,30	0,00	2,60
Bali	51,39	5,56	19,44	2,78	15,28	1,39	4,17
Nusa Tenggara Barat	82,86	5,71	5,71	2,86	0,00	0,00	2,86
Nusa Tenggara Timur	65,88	2,35	14,12	4,71	4,71	3,53	4,71
Kalimantan Barat	53,33	4,00	24,00	2,67	2,67	4,00	9,33
Kalimantan Tengah	64,20	3,70	18,52	1,23	4,94	1,23	6,17
Kalimantan Selatan	42,68	4,88	28,05	2,44	3,66	3,66	14,63
Kalimantan Timur	59,80	0,98	25,49	1,96	0,98	3,92	6,86
Kalimantan Utara	17,72	1,27	62,03	0,00	3,80	2,53	12,66
Sulawesi Utara	26,61	5,50	51,38	4,59	7,34	0,00	4,59
Sulawesi Tengah	69,14	3,70	12,35	6,17	3,70	0,00	4,94
Sulawesi Selatan	64,94	3,90	23,38	1,30	3,90	1,30	1,30
Sulawesi Tenggara	83,53	3,53	9,41	0,00	0,00	1,18	2,35
Gorontalo	38,36	9,59	32,88	2,74	10,96	2,74	2,74
Sulawesi Barat	47,22	5,56	33,33	1,39	5,56	1,39	5,56
Maluku	16,67	12,50	48,61	1,39	5,56	2,78	12,50
Maluku Utara	27,03	14,86	44,59	4,05	4,05	1,35	4,05
Papua Barat	30,00	11,43	31,43	4,29	11,43	1,43	10,00
Papua	34,29	8,57	41,43	0,00	5,71	1,43	8,57

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama $y$ = ke-i $i$ = Jumlah seluruh konsumen 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

**Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
<b>NASIONAL</b>	22,51	53,63	3,58	14,57	5,72
<b>PUSAT</b>	26,70	18,85	10,99	36,65	6,81
<b>PROVINSI</b>					
Aceh	50,68	21,92	0,00	26,03	1,37
Sumatera Utara	40,70	20,93	17,44	10,47	10,47
Sumatera Barat	32,91	32,91	0,00	29,11	5,06
Riau	20,27	47,30	1,35	22,97	8,11
Jambi	47,14	25,71	2,86	20,00	4,29
Sumatera Selatan	20,00	27,14	12,86	37,14	2,86
Bengkulu	45,21	30,14	0,00	19,18	5,48
Lampung	17,14	46,67	6,67	20,95	8,57
Kep. Bangka Belitung	3,06	89,80	0,00	4,08	3,06
Kep. Riau	20,00	55,29	8,24	15,29	1,18
DKI Jakarta	32,91	35,44	6,33	21,52	3,80
Jawa Barat	18,45	49,51	1,94	22,33	7,77
Jawa Tengah	40,28	11,11	8,33	36,11	4,17
DI Yogyakarta	32,50	21,25	3,75	41,25	1,25
Jawa Timur	29,31	18,97	0,86	32,76	18,10
Banten	45,45	25,97	0,00	27,27	1,30
Bali	45,83	20,83	2,78	19,44	11,11
Nusa Tenggara Barat	48,57	10,00	0,00	41,43	0,00
Nusa Tenggara Timur	35,29	11,76	1,18	41,18	10,59
Kalimantan Barat	45,33	17,33	5,33	26,67	5,33
Kalimantan Tengah	39,51	22,22	1,23	34,57	2,47
Kalimantan Selatan	23,17	36,59	3,66	31,71	4,88
Kalimantan Timur	55,88	26,47	3,92	9,80	3,92
Kalimantan Utara	3,80	69,62	2,53	15,19	8,86
Sulawesi Utara	22,94	50,46	0,92	16,51	9,17
Sulawesi Tengah	32,10	17,28	2,47	44,44	3,70
Sulawesi Selatan	58,44	19,48	0,00	16,88	5,19
Sulawesi Tenggara	51,76	7,06	0,00	40,00	1,18
Gorontalo	30,14	34,25	2,74	20,55	12,33
Sulawesi Barat	41,67	37,50	1,39	18,06	1,39
Maluku	9,72	55,56	5,56	19,44	9,72
Maluku Utara	20,27	43,24	1,35	28,38	6,76
Papua Barat	28,57	41,43	8,57	18,57	2,86
Papua	30,00	47,14	0,00	20,00	2,86

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

**Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan**

Satker PST	Jenis Layanan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
<b>NASIONAL</b>	24,33	39,19	1,64	9,46	21,19	4,20
<b>PUSAT</b>	13,15	25,08	4,89	27,52	22,63	6,73
<b>PROVINSI</b>						
Aceh	30,43	34,78	2,17	15,22	12,32	5,07
Sumatera Utara	18,18	16,53	0,83	12,40	49,59	2,48
Sumatera Barat	11,32	33,96	1,26	10,69	38,99	3,77
Riau	16,95	44,07	2,54	10,17	18,64	7,63
Jambi	31,30	38,17	2,29	6,87	16,79	4,58
Sumatera Selatan	28,34	32,09	0,53	6,95	29,95	2,14
Bengkulu	14,62	39,23	4,62	13,08	20,00	8,46
Lampung	20,14	66,91	0,00	3,60	8,63	0,72
Kep. Bangka Belitung	15,24	47,56	1,83	15,24	14,02	6,10
Kep. Riau	7,14	35,71	2,14	11,43	42,14	1,43
DKI Jakarta	13,27	11,50	1,77	7,96	60,18	5,31
Jawa Barat	15,56	33,78	5,78	19,56	14,67	10,67
Jawa Tengah	17,05	56,82	3,41	9,09	13,64	0,00
DI Yogyakarta	17,50	39,38	6,88	11,88	19,38	5,00
Jawa Timur	14,95	43,46	4,21	19,63	11,68	6,07
Banten	13,51	60,36	1,80	10,81	10,81	2,70
Bali	7,20	52,80	0,80	3,20	34,40	1,60
Nusa Tenggara Barat	8,33	70,24	0,00	4,76	15,48	1,19
Nusa Tenggara Timur	25,35	46,48	2,82	4,93	19,72	0,70
Kalimantan Barat	22,47	24,72	0,00	4,49	48,31	0,00
Kalimantan Tengah	15,20	52,00	0,80	6,40	21,60	4,00
Kalimantan Selatan	22,86	42,86	0,71	10,71	18,57	4,29
Kalimantan Timur	16,15	2,31	0,77	3,08	75,38	2,31
Kalimantan Utara	2,02	13,13	0,00	8,08	76,77	0,00
Sulawesi Utara	17,61	52,83	4,40	6,92	14,47	3,77
Sulawesi Tengah	19,61	66,67	0,98	5,88	6,86	0,00
Sulawesi Selatan	78,41	9,09	0,00	2,27	10,23	0,00
Sulawesi Tenggara	24,53	47,17	4,72	4,72	18,87	0,00
Gorontalo	2,04	26,53	2,04	12,24	53,06	4,08
Sulawesi Barat	10,34	19,54	0,00	9,20	60,92	0,00
Maluku	21,50	41,12	7,48	9,35	17,76	2,80
Maluku Utara	10,89	55,45	4,95	7,92	15,84	4,95
Papua Barat	10,87	58,70	1,09	9,78	16,30	3,26
Papua	11,11	49,49	0,00	18,18	18,18	3,03

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

**Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
<b>NASIONAL</b>	87,41
<b>PUSAT</b>	87,96
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	87,67
Sumatera Utara	95,35
Sumatera Barat	92,41
Riau	93,24
Jambi	94,29
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	89,04
Lampung	84,76
Kep. Bangka Belitung	81,63
Kep. Riau	88,24
DKI Jakarta	91,14
Jawa Barat	93,20
Jawa Tengah	95,83
DI Yogyakarta	85,00
Jawa Timur	88,79
Banten	98,70
Bali	91,67
Nusa Tenggara Barat	95,71
Nusa Tenggara Timur	98,82
Kalimantan Barat	88,00
Kalimantan Tengah	88,89
Kalimantan Selatan	93,90
Kalimantan Timur	89,22
Kalimantan Utara	94,94
Sulawesi Utara	97,25
Sulawesi Tengah	88,89
Sulawesi Selatan	93,51
Sulawesi Tenggara	88,24
Gorontalo	91,78
Sulawesi Barat	93,06
Maluku	81,94
Maluku Utara	90,54
Papua Barat	92,86
Papua	87,14

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: $P$ = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama $x$ = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

**Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
<b>NASIONAL</b>	92,93
<b>PUSAT</b>	97,37
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	80,00
Sumatera Utara	94,44
Sumatera Barat	88,00
Riau	100,00
Jambi	100,00
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	92,31
Lampung	93,88
Kep. Bangka Belitung	91,95
Kep. Riau	91,84
DKI Jakarta	100,00
Jawa Barat	98,04
Jawa Tengah	80,00
DI Yogyakarta	90,91
Jawa Timur	96,00
Banten	100,00
Bali	94,12
Nusa Tenggara Barat	87,50
Nusa Tenggara Timur	100,00
Kalimantan Barat	72,22
Kalimantan Tengah	70,00
Kalimantan Selatan	97,22
Kalimantan Timur	92,86
Kalimantan Utara	94,55
Sulawesi Utara	96,67
Sulawesi Tengah	92,86
Sulawesi Selatan	93,75
Sulawesi Tenggara	75,00
Gorontalo	96,30
Sulawesi Barat	92,86
Maluku	97,22
Maluku Utara	91,67
Papua Barat	85,71
Papua	96,88

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. <i>Monitoring</i> yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: $P$ = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi $x$ = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

**Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data**

Satker PST	Kualitas Data Secara Umum	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
<b>NASIONAL</b>	93,37	91,10	92,04	91,43
<b>PUSAT</b>	94,46	91,46	93,02	92,37
<b>PROVINSI</b>				
<b>Aceh</b>	92,64	86,89	76,14	91,61
<b>Sumatera Utara</b>	93,02	89,38	93,02	93,47
<b>Sumatera Barat</b>	98,24	91,21	90,63	97,66
<b>Riau</b>	97,49	91,85	98,12	90,28
<b>Jambi</b>	98,61	96,06	98,61	98,61
<b>Sumatera Selatan</b>	99,91	99,91	100,00	99,74
<b>Bengkulu</b>	87,20	85,27	84,30	82,85
<b>Lampung</b>	94,94	87,64	93,07	92,13
<b>Kep. Bangka Belitung</b>	99,65	98,27	100,00	99,83
<b>Kep. Riau</b>	82,40	75,20	72,80	73,60
<b>DKI Jakarta</b>	95,75	94,05	95,47	95,47
<b>Jawa Barat</b>	87,69	76,08	86,31	82,50
<b>Jawa Tengah</b>	93,17	89,57	91,01	90,29
<b>DI Yogyakarta</b>	88,64	82,42	83,15	82,78
<b>Jawa Timur</b>	86,30	79,18	87,72	74,02
<b>Banten</b>	91,34	91,04	89,85	93,13
<b>Bali</b>	95,34	90,91	95,80	89,28
<b>Nusa Tenggara Barat</b>	100,00	99,48	100,00	99,48
<b>Nusa Tenggara Timur</b>	93,47	91,76	93,47	92,05
<b>Kalimantan Barat</b>	93,75	96,56	93,75	94,06
<b>Kalimantan Tengah</b>	91,46	93,36	90,89	91,08
<b>Kalimantan Selatan</b>	97,06	96,01	95,59	94,96
<b>Kalimantan Timur</b>	96,33	97,06	96,18	95,45
<b>Kalimantan Utara</b>	96,07	96,60	96,60	94,76
<b>Sulawesi Utara</b>	96,49	97,11	96,49	96,69
<b>Sulawesi Tengah</b>	98,72	100,00	100,00	98,72
<b>Sulawesi Selatan</b>	98,63	94,52	96,12	99,54
<b>Sulawesi Tenggara</b>	100,00	96,21	96,59	98,11
<b>Gorontalo</b>	96,96	95,06	96,58	95,44
<b>Sulawesi Barat</b>	98,75	97,92	100,00	97,50
<b>Maluku</b>	86,05	85,58	79,53	78,60
<b>Maluku Utara</b>	89,82	97,09	99,27	94,91
<b>Papua Barat</b>	77,44	79,49	77,95	79,49
<b>Papua</b>	100,00	95,36	98,45	98,97

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh $i$ = 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
<b>NASIONAL</b>	90,53
<b>PUSAT</b>	90,41
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	80,42
Sumatera Utara	90,75
Sumatera Barat	93,25
Riau	97,91
Jambi	97,68
Sumatera Selatan	99,12
Bengkulu	87,59
Lampung	94,31
Kep. Bangka Belitung	99,61
Kep. Riau	83,09
DKI Jakarta	78,56
Jawa Barat	79,83
Jawa Tengah	98,82
DI Yogyakarta	81,92
Jawa Timur	100,00
Banten	86,07
Bali	93,23
Nusa Tenggara Barat	98,79
Nusa Tenggara Timur	93,85
Kalimantan Barat	91,00
Kalimantan Tengah	91,95
Kalimantan Selatan	97,64
Kalimantan Timur	85,92
Kalimantan Utara	91,49
Sulawesi Utara	99,00
Sulawesi Tengah	98,58
Sulawesi Selatan	94,38
Sulawesi Tenggara	93,55
Gorontalo	84,64
Sulawesi Barat	95,31
Maluku	81,43
Maluku Utara	91,03
Papua Barat	79,57
Papua	95,03

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$ . Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di <i>website</i> , (9) Akses konten pada <i>website</i> , (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: $P$ = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan $x$ = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
<b>NASIONAL</b>	90,94
<b>PUSAT</b>	88,73
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	75,58
Sumatera Utara	93,02
Sumatera Barat	89,87
Riau	97,30
Jambi	99,04
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	88,48
Lampung	95,56
Kep. Bangka Belitung	99,66
Kep. Riau	84,06
DKI Jakarta	79,57
Jawa Barat	82,41
Jawa Tengah	98,61
DI Yogyakarta	83,12
Jawa Timur	100,00
Banten	86,90
Bali	91,20
Nusa Tenggara Barat	99,05
Nusa Tenggara Timur	94,51
Kalimantan Barat	94,17
Kalimantan Tengah	89,21
Kalimantan Selatan	97,55
Kalimantan Timur	84,92
Kalimantan Utara	90,95
Sulawesi Utara	98,46
Sulawesi Tengah	94,09
Sulawesi Selatan	92,69
Sulawesi Tenggara	93,28
Gorontalo	85,71
Sulawesi Barat	95,17
Maluku	78,77
Maluku Utara	90,55
Papua Barat	84,47
Papua	98,57

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada <i>website</i> BPS, dan (3) Akses konten pada <i>website</i> BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: $P$ = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS $x$ = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS $y$ = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
<b>NASIONAL</b>	88,37
<b>PUSAT</b>	88,48
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	84,93
Sumatera Utara	90,12
Sumatera Barat	94,94
Riau	99,32
Jambi	97,14
Sumatera Selatan	97,86
Bengkulu	86,99
Lampung	93,81
Kep. Bangka Belitung	99,49
Kep. Riau	79,41
DKI Jakarta	76,58
Jawa Barat	76,21
Jawa Tengah	97,92
DI Yogyakarta	81,25
Jawa Timur	100,00
Banten	85,06
Bali	93,06
Nusa Tenggara Barat	97,86
Nusa Tenggara Timur	91,76
Kalimantan Barat	87,33
Kalimantan Tengah	91,98
Kalimantan Selatan	98,17
Kalimantan Timur	81,37
Kalimantan Utara	89,87
Sulawesi Utara	99,08
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	94,16
Sulawesi Tenggara	91,76
Gorontalo	82,88
Sulawesi Barat	91,67
Maluku	82,64
Maluku Utara	92,57
Papua Barat	77,14
Papua	93,57

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66.  Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i> .
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$  Dengan:  $P$ = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS $x$ = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS $y$ = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST**

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
<b>NASIONAL</b>	87,89
<b>PUSAT</b>	88,33
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	82,92
Sumatera Utara	89,97
Sumatera Barat	90,72
Riau	88,83
Jambi	92,30
Sumatera Selatan	91,53
Bengkulu	86,32
Lampung	88,68
Kep. Bangka Belitung	88,27
Kep. Riau	85,15
DKI Jakarta	83,86
Jawa Barat	83,87
Jawa Tengah	93,85
DI Yogyakarta	83,60
Jawa Timur	93,04
Banten	87,73
Bali	89,99
Nusa Tenggara Barat	95,35
Nusa Tenggara Timur	95,30
Kalimantan Barat	87,64
Kalimantan Tengah	91,00
Kalimantan Selatan	90,80
Kalimantan Timur	87,54
Kalimantan Utara	88,03
Sulawesi Utara	96,26
Sulawesi Tengah	91,55
Sulawesi Selatan	90,55
Sulawesi Tenggara	90,29
Gorontalo	86,21
Sulawesi Barat	92,96
Maluku	86,61
Maluku Utara	89,76
Papua Barat	84,92
Papua	89,84

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$ <p>Dimana:</p> <p><math>x_i</math> = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i</p> <p><math>x_i = w_i \times z_i</math></p> <p><math>w_i</math> = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan</p> <p><math>z_i</math> = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i</p> <p><math>y</math> = skala maksimum penilaian</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

**Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
<b>NASIONAL</b>	88,59
<b>PUSAT</b>	90,37
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	87,93
Sumatera Utara	87,25
Sumatera Barat	87,37
Riau	87,10
Jambi	94,01
Sumatera Selatan	90,64
Bengkulu	88,18
Lampung	88,82
Kep. Bangka Belitung	90,05
Kep. Riau	84,86
DKI Jakarta	90,44
Jawa Barat	85,13
Jawa Tengah	89,39
DI Yogyakarta	86,68
Jawa Timur	86,34
Banten	86,95
Bali	89,27
Nusa Tenggara Barat	95,16
Nusa Tenggara Timur	93,87
Kalimantan Barat	89,71
Kalimantan Tengah	90,18
Kalimantan Selatan	91,01
Kalimantan Timur	89,78
Kalimantan Utara	90,37
Sulawesi Utara	94,57
Sulawesi Tengah	93,39
Sulawesi Selatan	89,03
Sulawesi Tenggara	89,23
Gorontalo	91,13
Sulawesi Barat	92,14
Maluku	87,32
Maluku Utara	92,25
Papua Barat	84,42
Papua	85,82

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ <p>Dimana:</p> <p><math>x_i</math> = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i</p> <p><math>x_i = w_i \times z_i</math></p> <p><math>w_i</math> = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10</p> <p><math>z_i</math> = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik</li><li>4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</li></ol>
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

#### Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
<b>NASIONAL</b>	91,73
<b>PUSAT</b>	92,94
<b>PROVINSI</b>	
Aceh	90,02
Sumatera Utara	94,45
Sumatera Barat	94,02
Riau	91,15
Jambi	94,01
Sumatera Selatan	92,00
Bengkulu	91,52
Lampung	92,03
Kep. Bangka Belitung	90,43
Kep. Riau	90,51
DKI Jakarta	89,98
Jawa Barat	89,47
Jawa Tengah	95,73
DI Yogyakarta	89,25
Jawa Timur	96,42
Banten	92,12
Bali	92,85
Nusa Tenggara Barat	98,11
Nusa Tenggara Timur	97,47
Kalimantan Barat	92,29
Kalimantan Tengah	94,11
Kalimantan Selatan	93,33
Kalimantan Timur	93,03
Kalimantan Utara	91,91
Sulawesi Utara	98,40
Sulawesi Tengah	96,33
Sulawesi Selatan	95,49
Sulawesi Tenggara	93,27
Gorontalo	92,06
Sulawesi Barat	95,18
Maluku	91,15
Maluku Utara	94,34
Papua Barat	91,15
Papua	92,47

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Persepsi anti korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ <p style="text-align: center;">Dimana:</p> <p style="text-align: center;"><math>x_i</math> = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-<i>i</i></p> <p style="text-align: center;"><math>x_i = w_i \times z_i</math></p> <p style="text-align: center;"><math>w_i</math> = Penimbang unsur ke-<i>i</i> = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-<i>i</i> / jumlah rata-rata skor kepentingan</p> <p style="text-align: center;"><math>z_i</math> = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-<i>i</i></p> <p style="text-align: center;"><math>y</math> = skala maksimum penilaian</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2020**

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : ..... Tanggal : .....	Pemeriksa	Nama : ..... Tanggal : .....
1 Nama : ..... :	Nomor Responden : ..... <i>Kode Wilayah</i> ..... <i>Nomor Urut</i> .....		
2 Tahun Lahir : ..... :	9 Pemantauan Utama Hasil Kunjungan : <i>Pilih salah satu jawaban</i> Tugas Sekolah/Tugas Kuliah ..... Penenitian ..... Komersial ..... Penelitian ..... Lainnya (.....) ..... :		
3 E-mail : ..... :	10 Jenis Layanan yang Digunakan : <i>Pilih salah lebih dari satu jawaban</i> Pustaka Tercetak ..... Pustaka Digital ..... Penyaluran Publikasi ..... Data Mikro ..... Konsultasi Data Statistik ..... Rekomendasi Kegiatan Statistik ..... :		
4 Jenis Kelamin : Laki-laki ..... Perempuan ..... :	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk : <i>Pilih salah satu jawaban</i> Memperoleh Layanan BPS ..... Website BPS (aplikasi android dan OS) ..... Shalatik (silastik.bps.go.id) ..... Strusa (strusa.bps.go.id) ..... Romantik Online (romantik.bps.go.id) ..... Telepon /Faksimile ..... E-mail /Surat ..... Datang langsung ke PST ..... Lainnya (.....) ..... :		
5 Pendidikan Tinggi yang Ditempatkan : SLTB/Sederajat ..... D1/D2/D3 ..... D4/S1 ..... S2 ..... S3 ..... :	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk : Perencanaan dan Evaluasi ..... Pembangunan Nasional ? Ya ..... Tidak ..... :		
6 Pekerjaan Utama : Pelajar/Mahasiswa ..... Peneliti/Dosen ..... PNS/TNI/Polri ..... Pegawai BUMN/D ..... Pegawai Swasta ..... Wirwasata ..... Lainnya (.....) ..... :	13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama ? Ya ..... Tidak ..... :		
7 Nama Instansi/Institusi : ..... :			
8 Kategori Instansi/Institusi : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri ..... <i>Pilih salah satu jawaban</i> Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri ..... Kementerian & Lembaga Pemerintah ..... Lembaga Internasional ..... Media Massa ..... Pemerintah Daerah ..... Perbankan ..... BUMN/BUMD ..... Swasta lainnya ..... Lainnya (.....) ..... :			

## Blok II Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sangat Penting/Puas									

Sangat Tidak Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disampaikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data pada website BPS mudah dicari. <sup>1)</sup>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. <sup>1)</sup>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: korak pengaduan, website pengaduan, dll.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <sup>2)</sup>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<sup>1)</sup> Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

<sup>2)</sup> Boleh kosong jika tidak mengikuti website BPS.

### Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika kode 1, 2, 4, 8, dan/atau 16 pada Blok I Rincian 10 dilingg

"Pellentesque in fermentum enim congueat. Sed donec venenatis dicitur. Aliquam et posuimus. Quod est hoc? Etiamque.

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020

1) Kode level data kolom (4)  
 1. Nasional 3. Kabupaten /kota  
 1. Provinsi 4. Kecamatan

1) Kode periode data kolom (5)  
 .....Sepuluh ta4.Tahunan  
 1. Lima tahun5. Semesteran  
 1. Tiga tahun6. Triwulan

5. Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan .....,)

3) **Definisi kolom (10) - (13)**

Kelengkapan	: Data yang
Akurasi	: Data yang
Kemutakhiran	: Data yang
Kualitas Data	dapat

**Blok IV. Catatan**

Tuliskan kritik/saran terhadap data dan layanan data yang disediakan oleh BPS

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

*https://www.bps.go.id*



**BADAN PUSAT STATISTIK**

Jl. dr. Sutomo No. 6-8, Jakarta 10710

Telp: (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax: (021) 3857046

Homepage: <https://www.bps.go.id>, E-mail: bps@bps.go.id

ISSN 2302-7738



9 772302 773807