Katalog: 1399013

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022



#### **Analisis Hasil**

Survei Kebutuhan Data

**BPS** 

2022



#### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS** 2022

ISSN: 2302-7738

Nomor Publikasi: 03200.2220

Katalog: 1399013

Ukuran Buku: 18,2cm x 25,7cm Jumlah Halaman: xii + 127 halaman

Naskah:

Direktorat Diseminasi Statistik

Penyunting:

Direktorat Diseminasi Statistik

Desain Kover:

Direktorat Diseminasi Statistik

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik

Dicetak oleh:

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**

#### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022

#### Pengarah:

Dr. Eng. Imam Machdi, M.T.

#### Penanggung Jawab:

Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami, S.Si, M.Si

#### **Editor:**

Ir. Ahlam, M.Si

#### Penulis:

Triana Rachmaningsih, S.S.T., S.Si., S.E., M.Si Maharani, S.S.T Mutaqin, S.S.T., M.T

#### **Desain Layout dan Infografis:**

Dimas Setia Pambudi, S.Tr.Stat.

Kitips: Hanna Pos. op. id

#### Kata Pengantar



Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja Pelayanan Statistik Terpadu BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup 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 2022 Deputi Bidang Metodologi dan Informasi Statistik

Dr. Eng. Imam Machdi, M.T

Kitips: Hanna Pos. op. id

#### Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.4. Metodologi	
1.5. Sistematika Penulisan	
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	
2.2. Gambaran Umum Konsumen	25
2.3. Konsumen menurut Karakteristik	26
Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil     Kunjungan	31
2.5. Konsumen menurut Jenis Layanan	
Z.6. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh     Pelayanan PST BPS	
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.	41
3.3. Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	42
3.4. Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	46
3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS	
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST	
BPS	55

4.2. Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	56
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	58
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	61
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	64
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	65
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	66
5.4. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	67
5.5. Perolehan Data menurut Wilayah Penyedia Data BPS	68
5.6. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	70
5.7. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Pusat	71
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS	
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	82
Bab 7 Penutup	85
7.1. Kesimpulan	87
7.2. Saran	89
Daftar Pustaka	91
Lampiran	93

#### Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkan-Langkan Penghitungan IKK 16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan17
Tabel 3.1.Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut
Pelayanan di PST BPS Pusat44
Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian
menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat46
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Jenis
Layanan di PST BPS Pusat50
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Fasilitas
yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan PST BPS Pusat. 51
Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Jenis
Layanan <i>Online</i> di PST BPS Pusat52
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut
Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST
BPS Pusat58
Tabel 5.1. Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia
Data69
Tabel 5.2. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh
dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data70
Tabel 5.3. Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh
dari Penyedia Data BPS Pusat72
Tabel 5.4. Lima Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh
dari Penyedia Data BPS Pusat73

#### Daftar Gambar



Gambar 1.1. Diagram Cartesius importance and Performance Analysis 13
Gambar 1.2. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data 25
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan
Data BPS sebagai Rujukan Utama26
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok
Umur27
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis
Kelamin28
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan
Tertinggi yang Ditamatkan29
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan
Utama30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut
Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan32
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis
Layanan34
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas
Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS35
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap
Pelayanan PST40
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap
Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan41
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap
Sarana dan Prasarana PST42
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan
di PST BPS Pusat43
Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST
RPS Pusat A8

Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap
	Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi56
Gambar 4.2.	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS
	Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut
	Atribut Anti Korupsi
Gambar 5.1.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS
	Pusat menurut Level Data
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS
	Pusat menurut Periode Data
Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS
	Pusat menurut Ragam Data
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat menurut
	Perolehan Data
Gambar 5.5.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat
	menurut Jenis Sumber Data72
Gambar 6.1.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Pusat
	menurut Aspek Kualitas Data78
Gambar 6.2.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data
	Sosial BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data 79
Gambar 6.3.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data
	Produksi BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data80
Gambar 6.4.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data
	Distribusi dan Jasa BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data 80
Gambar 6.5.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data
	Neraca dan Analisis Statistik BPS Pusat menurut Aspek
	Kualitas Data81
Gambar 6.6.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data
	Metodologi dan Informasi Statistik BPS Pusat menurut Aspek
	Kualitas Data82
Gambar 6.7.	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS
	Pusat menurut Ragam Data83

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data96
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin98
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan104
Lampiran 6.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama106
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data 110
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST112
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST114
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST116
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST118
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data120
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

## PENDAHULUAN

#### 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







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



Juni - Agustus 2022



#### **RESPONDEN**

Konsumen yg pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2022 - akhir periode pencacahan



#### **ANALISIS**

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



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





online e-mail, online link

dan online PST

Kitips: Hanna Pos. op. id



#### Bab 1 Pendahuluan

#### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara 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. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 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, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

#### 1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitias data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2022 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

- 1. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
- mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
- memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
- 4. menyediakan data untuk penghitungan indikator SDGs;
- 5. mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
- 6. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

#### 1.3. Landasan Teori

#### 1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 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.
- 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.

#### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian 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 serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media *online*; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui website BPS atau https://www.bps.go.id.

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi,* (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang

memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

#### 1.3.3. Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut.

#### a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

#### d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

#### e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan

pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

#### g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu

sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisikan kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

#### a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda
   CAWI.

#### b. Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

#### b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau gap analysis adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari 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. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. Gap positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Semakin besar nilai gap maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. 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 mempengaruhi 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 sebagai berikut.

#### 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:

$$TK = \frac{\overline{x}}{\overline{v}} \times 100\%$$

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

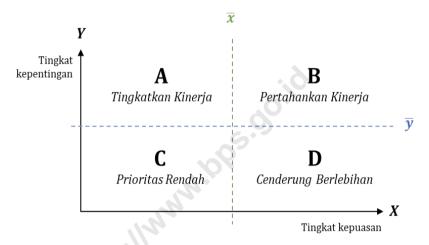
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

#### 2) Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang 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 *Importance and Performance Analysis* 

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda

#### - Kuadran A (high importance and low performance)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran "Tingkatkan Kinerja" yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini 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 and high performance)

Kuadran B atau Kuadran "Pertahankan Kinerja" terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa 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 and low performance)

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran "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

Kuadran "cenderung berlebihan" terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang 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) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

#### e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atibut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Longkoh	IKK Polovonon PST	
Langkah	IKK Pelayanan PST	IKK Kualitas Data
(1)	Denimbers dinevalah dengan	(3)
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:	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
	$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$	$w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} \overline{y}_i} = \frac{10}{30}$
	dengan:	
	w = ponimbana atribut	dengan
	$w_i$ = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$	$\sum\nolimits_{i=1}^{3}w_{i}=1$
	$\overline{y}_i$ = rata-rata tingkat	
	kepentingan atribut pelayanan ke-i i = 1, 2,, 11	
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.
(IKK')	Rumus IKK':	Rumus IKK':
	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \overline{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \overline{x}_i$	$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} w  \overline{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} w_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30}  \overline{x}_i$
	dengan:	dengan:
3. Menghitung IKK	$\overline{X}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	$\overline{X}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
	Penghitungan IKK' menghasilka 10 sesuai dengan skala penila hasil konversi nilai IKK' menggu	an nilai berkisar antara 1 sampai aian konsumen. IKK merupakan nakan rumus berikut:
	$IKK = \frac{IKK'}{Skala \ maksimum \ pe}$	$\frac{IKK'}{nilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$
	Nilai IKK diklasifikasikan menja 1.2.	di 4 kategori seperti pada Tabel

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

		, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
Nila	i	Kinerja Unit Pelayanan
(1)		(2)
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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut.

#### 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,  $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$ ,

 $\overline{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-l,

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 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

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

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.

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

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, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi realisasi pengumpulan data dan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22.
- Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22.
- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.
- Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.
- Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

Kitips: Hanna Pos. op. id

## SEGEMENTASI KONSUMEN\*

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2022

### Konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh ...

#### Jenis Kelamin

Laki-laki

56,69%



#### Lulusan

Kurang dari/sama dengan SLTA/Sederajat **36,94%** 



#### Berprofesi

Pelajar/Mahasiswa

46,50%



Sebagian besar menggunakan ...

Layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS 38,43%



Fasilitas Website BPS/Allstats BPS

45,49%



Data BPS untuk
Perencanaan,
monitoring
dan Evaluasi
Pembangunan Nasional

92,86%



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Kitips: Hanna Pos. op. id



#### Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Pusat. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Pusat. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

#### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

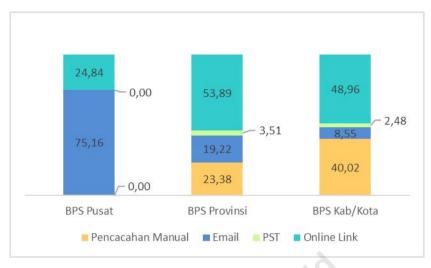
Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 19.279 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 112,09% untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dengan minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang di antaranya termasuk pemberian pelayanan secara *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

- wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari website maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 49,51%. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familier digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 37,16%. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline* serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, semua responden di PST BPS Pusat melaksanakan survei secara mandiri dan online baik mengisi melalui email yang dikirimkan maupun link yang diperoleh dari website maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui email yang dikirimkan adalah sebanyak 75,16% dan responden yang mengisi melalui online link adalah sebesar 24,84%. Hal tersebut berbanding terbalik jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui online link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 53,89% dan 48,96%.

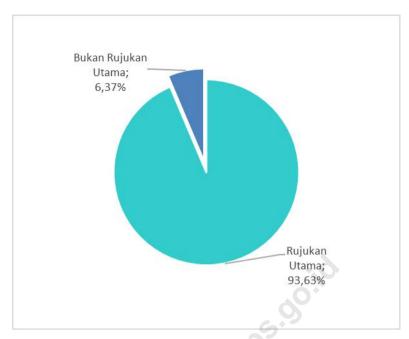


Gambar 1.2. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

#### 2.2. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi yang dihasilkan dari kegiatan statistik baik secara sensus, survei maupun kompilasi mempunyai peranan penting dalam memberikan gambaran mengenai kondisi di lapangan. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Data digunakan sebagai acuan sebelum menyampaikan suatu kesimpulan akan kondisi saat ini, serta menjadi dasar dalam melakukan suatu pengambilan keputusan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

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 angka yang relatif tinggi yaitu sebesar 93,63%. Hal ini menandakan tingginya minat konsumen data terhadap data BPS.



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

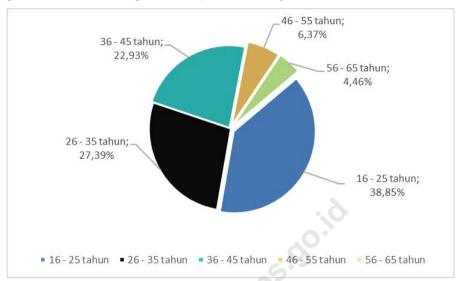
#### 2.3. Konsumen menurut Karakteristik

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. Penjelasan mengenai karakteristik dalam analisis SKD 2022 dilakukan untuk memberikan gambaran yang detail mengenai konsumen yang menjadi responden dalam SKD tahun 2022.

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, karakteristik konsumen di PST BPS Pusat menurut kelompok umur adalah berumur antara 16-65 tahun. Kelompok umur ini selanjutnya terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (38,85%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (27,39%), konsumen berumur 36-45 tahun (22,93%), konsumen berumur 46-55 tahun (6,37%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (4,46%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia

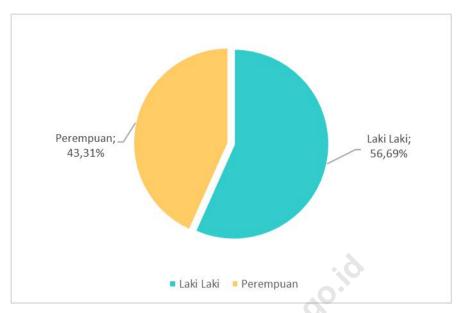
produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok Umur

#### Jenis Kelamin

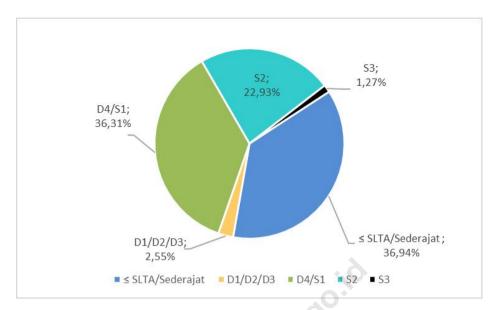
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun 2021, pada tahun ini konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin di dominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 56,69%. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti kondisi konsumen pada periode pelaksanaan survei.



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

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan tertinggi konsumen data sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤ 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 ≤SLTA/sederajat (36,94%). Posisi kedua pendidikan tertinggi dari konsumen adalah dengan D4/S1 (36,31%) dan diikuti dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 22,93%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 2,55% dan 1,27%.



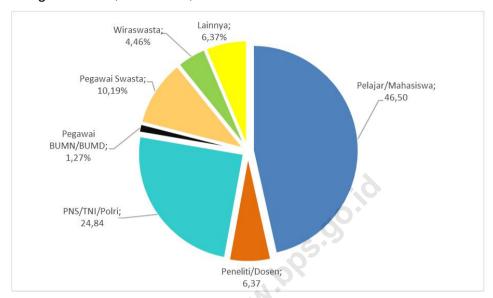
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

#### Pekerjaan Utama

Karakterisik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2022 dikelompokkan menjadi tujuh yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/BUMD, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang biasa dilakukan konsumen, yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh pelajar/mahasiswa (46,50%). Hal ini memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang dunia pendidikan, kaitannya dengan data dan informasi serta fakta di lapangan yang disajikan oleh BPS. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 24,84% dan diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dengan persentase sebesar 10,19% serta diikuti konsumen sebagai dosen/peneliti dengan persentase sebesar 6,37%. Kelompok

konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai lainnya adalah sebesar 6,37%, serta wiraswasta dan pegawai BUMN/BUMD masing-masing sebesar 4,46% dan 1,27%.

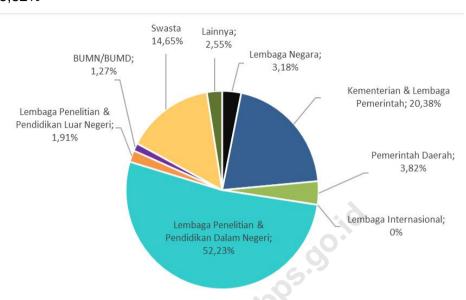


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama

#### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2022 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 (52,23%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20,38%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di instansi swasta memiliki persentase sebesar 14,65%.

Pada SKD 2022 konsumen PST BPS Pusat yang bekerja pada instansi/institusi lembaga internasional yang sama sekali tidak terwakilkan. Untuk konsumen dengan kategori instansi di pemerintah daerah, lembaga negara, lembaga penelitian dan pendidikan luar negeri, BUMN/BUMD serta

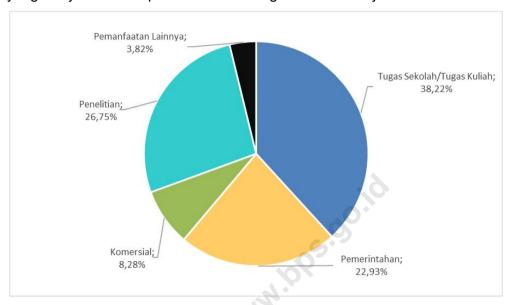


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi

### 2.4. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

hasil kunjungan PST BPS utama ke menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2022 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam, dimana kelima kategori masing-masing terwakili. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Pusat paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas sekolah/tugas kuliah (38,22%). Pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi kedua sebesar 26,75%. Pemanfaatan untuk Pemerintahan posisi ketiga dengan nilai persentase relatif tinggi yaitu sebesar 22,93%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Pusat sangat

dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan.



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 27,38%. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus senantiasa ditingkatkan akurasinya, sehingga menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

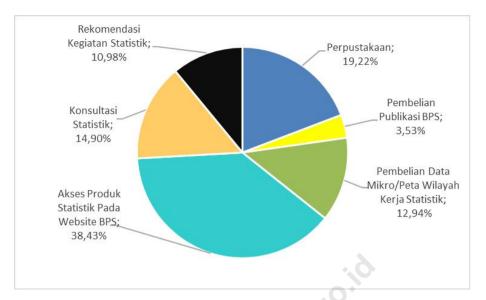
#### 2.5. Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data

mikro dan peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik BPS juga menyediakan produk statistik melalui website: www.bps.go.id. Produk statistik dari website tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2022 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui *website* yaitu sebesar 38,43 persen.

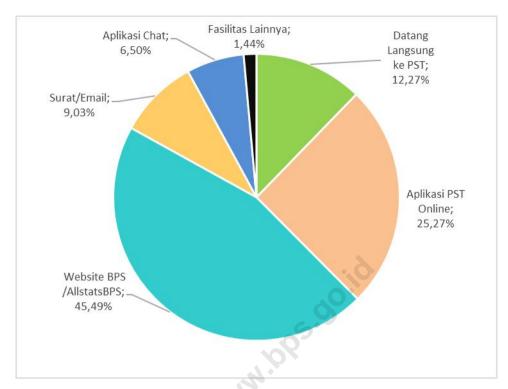
Pada posisi berikutnya secara berturut-turut adalah layanan perpustakaan, layanan konsultasi statistik, layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik dan layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan persentase masing-masing sebesar 19,22 persen, 14,90 persen, 12,94 persen dan 10,98 persen. Sementara itu, layanan pembelian publikasi BPS adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 3,53%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Layanan

# 2.6. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST *Online*, website BPS/Allstats BPS, Surat/Email, aplikasi chat dan fasilitas lainnya. Berkenaan dengan kondisi dengan adaptasi kebiasaan baru, selama periode pencacahan PST di BPS Pusat baru membuka kembali layanan datang langsung mulai Juli 2022.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat mendapatkan data masih sama dengan Tahun 2021 melalui fasilitas website BPS/AllstatBPS dengan persentase sebesar 45,49%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS/AllstatBPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Pusat. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini juga semakin banyak konsumen yang menggunakan fasilitas layanan terpadu PST online sebagai media permintaan data maupun konsultasi data BPS sebanyak 25,27%, selain itu fasilitas online lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan aplikasi chat sebanyak 6,50%. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 12,27%.

Kitips: Hanna Pos. op. id

# **ANALISIS KEPUASAN LAYANAN**

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

di PST BPS Pusat

IKK= 88,77

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



Akses data BPS 85,35%



Pelayanan BPS



Sarana & Prasarana Pelayanan BPS

89,81%



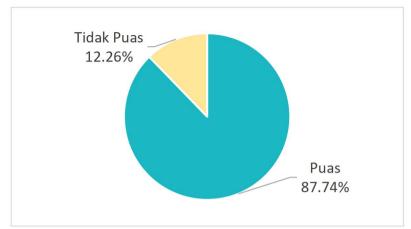
Kitips: Hanna Pos. op. id



Salah satu tujuan dari SKD 2022 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh PST BPS. Beberapa indikator yang dihasilkan SKD 2022 untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan antara lain persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan, nilai *gap* antara kepentingan dan kepuasan, dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen, akan dilakukan analisis menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) guna mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan PST. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang dengan cakupan konsumen di wilayah PST BPS Pusat.

### 3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Pusat adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Pusat. Hasil SKD 2022 menyatakan bahwa dari sejumlah responden SKD 2022 di BPS Pusat, 87,74% di antaranya menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Pusat. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 8 (delapan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.



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

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Pusat dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 11 (sebelas) atribut pelayanan, yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, kemudahan kesesuaian jangka penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan PST. Hasil SKD 2022 menyatakan bahwa atribut pelayanan yang dinilai puas oleh konsumen PST BPS Pusat terbanyak adalah atribut Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan, yaitu sebesar 92,99%. Banyaknya konsumen yang menyatakan puas terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan PST BPS Pusat, didukung dengan ketersediaan sarana prasarana pendukung yang semakin lengkap di PST BPS Pusat seperti sarana prasarana untuk disabilitas, dukungan teknologi untuk pelayanan, tempat bermain anak, ruang laktasi, dan sebagainya. Sementara itu, nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Pusat menurut atribut pelayanan ada pada atribut Proses Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 83,33%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Pusat perlu melakukan peningkatan proses penanganan pengaduan agar lebih jelas dan tidak berbelit-belit.



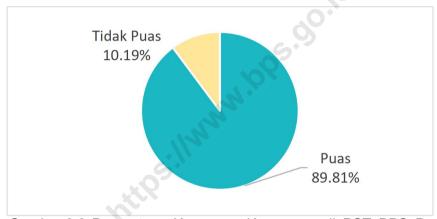
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Undang-undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Salah satu tujuan dari SKD 2022 adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa banyak konsumen di PST BPS menyatakan puas terhadap sarana prasarana pelayanan yang disediakan oleh BPS. Ukuran ini ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang puas terhadap sarana prasarana BPS. Indikator ini merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan

konsumen pada atribut kenyamanan sarana prasarana pendukung pelayanan saja, namun juga mengikutkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST untuk mendapatkan nilai persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS.

Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa persentase konsumen PST BPS Pusat yang puas terhadap pemenuhan sarana prasarana sebesar 89,81%. Nilai kepuasan terhadap sarana prasarana yang tinggi ini didukung dengan kelengkapan sarana prasarana yang ada di PST BPS Pusat seperti area bermain dan literasi anak, ruang laktasi, mesin *fotocopy*, sarana pengaduan, sarana berkebutuhan khusus, dan lain-lain.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Sarana dan Prasarana PST

# 3.3. Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Subbab ini menguraikan hasil analisis kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Pusat. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Disamping itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen

dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Hasil SKD 2022 menggambarkan bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Pusat memiliki nilai *gap* negatif yaitu antara -0,09 sampai -0,38, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Pusat belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Hal ini memberikan rekomendasi agar pelayanan PST BPS Pusat perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Pusat

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut Kemudahan Akses Data BPS yaitu sebesar -0,38 (Tabel 3.1). Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Pusat merasa bahwa kemudahan akses data BPS belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi PST BPS Pusat

agar meningkatkan kemudahan akses data BPS pada berbagai fasilitas layanan PST BPS antara lain aplikasi pelayanan statistik terpadu *online*, *website* BPS, surat/email, kunjungan langsung ke unit PST, aplikasi *chat*, dan lain-lain.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepen- tingan	Kepua- san	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,08	8,80	-0,28
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,17	8,89	-0,28
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,18	8,77	-0,41
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,95	8,83	-0,12
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,10	8,90	-0,20
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,15	8,99	-0,16
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,25	8,87	-0,38
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,18	8,97	-0,21
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,18	8,90	-0,28
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,08	8,89	-0,19
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,92	8,83	-0,09

Atribut dengan tingkat kesenjangan paling kecil adalah pada atribut Proses Penanganan Pengaduan PST. Atribut ini hanya ditanyakan kepada konsumen yang pernah melakukan pengaduan PST. Dari 157 konsumen SKD BPS Pusat, ada 12 konsumen yang pernah melakukan pengaduan PST BPS Pusat. Sejumlah konsumen tersebut merasa pelayanan yang diterima dari PST BPS Pusat telah mendekati harapan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* antara kepentingan dan kepuasan yang sangat kecil yaitu sebesar -0,09.

Nilai *gap* terkecil berikutnya adalah pada atribut Kesesuaian Biaya Pelayanan yaitu sebesar -0,12, yang artinya persepsi kepuasan konsumen semakin mendekati harapan dari konsumen tersebut. Nilai *gap* yang kecil pada atribut ini didukung dengan semakin transparannya biaya yang diterapkan pada PST BPS Pusat, di antaranya informasi tentang tarif biaya telah diinformasikan secara terbuka dan diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang Berlaku pada BPS, serta adanya kemudahan pengajuan tarif nol rupiah yang diatur melalui Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengenaan Tarif Nol Rupiah.

Proses pembayaran data yang berbayar di PST BPS Pusat sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi PNBP Online (SIMPONI). Sistem ini merupakan sistem billing yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) Kementerian Keuangan untuk memfasilitasi pembayaran/penyetoran PNBP dan penerimaan non anggaran. SIMPONI memberi kemudahan bagi melakukan pembayaran konsumen untuk melalui berbagai kanal pembayaran seperti teller, Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC), maupun internet banking. Melalui SIMPONI, pembayaran terverifikasi otomatis, tidak akan ada perbedaan nilai nominal antara invoice yang dikeluarkan BPS dengan yang dibayarkan konsumen, pembayaran langsung tersetor ke kas negara.

# 3.4. Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

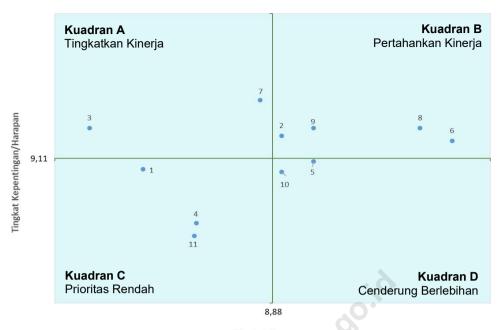
Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan/kepentingan konsumen, meskipun belum ada yang 100% memenuhi harapan konsumen. Sejalan dengan nilai gap, atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut Proses Penanganan Pengaduan (99,06%) dan yang paling rendah ada pada atribut Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan (95,49%). Sama halnya dengan penjelasan pada subbab sebelumnya bahwa atribut Proses Penanganan Pengaduan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah melakukan pengaduan sehingga nilai gap tersebut hanya menggambarkan dari sejumlah konsumen yang pernah melakukan pengaduan PST BPS Pusat saja.

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

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,08	8,80	96,91
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,17	8,89	96,94
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,18	8,77	95,49
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,95	8,83	98,72
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,10	8,90	97,83

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,15	8,99	98,19
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,25	8,87	95,87
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,18	8,97	97,64
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>onlin</i> e mampu memberikan informasi yang jelas.	9,18	8,90	96,95
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,08	8,89	97,90
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,92	8,83	99,06

Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari seluruh atribut pelayanan di bawah 100%, menggambarkan bahwa semua atribut pelayanan perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam peningkatan kinerja pelayanan, perlu dilakukan pemetaan atribut pelayanan mana yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pada SKD 2022 dilakukan analisis IPA untuk 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.



Tingkat Kepuasan

#### Keterangan:

- Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
- Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
- 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
- 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
- 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

- 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
- 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
- 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
- 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
- Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit belit.

Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Pusat

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan melebihi rata-rata namun nilai kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD 2022 menggambarkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan mencakup 2 (dua) atribut yaitu atribut Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan dan atribut Kemudahan Akses Data BPS.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan melebihi rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang

berada pada kuadran B dapat dikatakan telah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya pada PST BPS Pusat mencakup:

- 1) Kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan;
- 2) Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan;
- Respon petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online yang baik;
   dan
- 4) Kemampuan petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* dalam memberikan informasi yang jelas.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan 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 hasil SKD 2022, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Pusat mencakup:

- 1) Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan yang ditetapkan;
- 2) Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan; dan
- 3) Kemudahan dan kejelasan proses penanganan pengaduan PST.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata, namun tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2022, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran ini mencakup 2 (dua) atribut yaitu atribut Kesesuaian Produk Pelayanan yang Diterima dan atribut Kemudahan Mengetahui Keberadaan Fasilitas Pengaduan.

### 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD 2022 guna meihat tingkat kepuasan konsumen

dengan memperhitungkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS dihitung dari 11 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2022, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Pusat tahun 2022 sebesar 88,77. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Pusat termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

No.	Jenis Layanan	IKK
(1)	(2)	(3)
1.	Perpustakaan	88,75
2.	Penjualan Publikasi	82,38
3.	Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilkerstat	89,43
4.	Akses Website	89,24
5.	Konsultasi Statistik	88,70
6.	Rekomendasi Kegiatan Statistik	83,72

Apabila dilihat dari jenis layanan yang ada di PST BPS Pusat, jenis layanan yang kinerjanya masuk kategori Sangat Baik mencakup layanan perpustakaan, penjualan data mikro dan peta digital wilkerstat, akses website, dan konsultasi statistik yang ditunjukkan dengan nilai IKK secara berturut-turut sebesar 88,75; 89,43; 89,24; dan 88,70. Sementara itu, jenis layanan yang kinerja unit pelayanannya masuk kategori Baik mencakup layanan penjualan publikasi (82,38) dan layanan rekomendasi kegiatan statistik (83,72).

Menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, konsumen yang memberikan penilaian IKK dengan kategori Sangat Baik antara lain konsumen yang menggunakan fasilitas Datang Langsung ke Unit PST (92,51), Aplikasi PST *Online* (88,57), dan Website BPS (88,66). Sementara itu, konsumen yang menggunakan fasilitas Surat/Email, Aplikasi

Chat, dan Lainnya untuk memperoleh layanan BPS memiliki nilai IKK dengan kategori Baik yaitu secara berturut-turut sebesar 85,68; 87,64; dan 85,66. Nilai IKK yang tinggi dari konsumen yang menggunakan fasilitas Datang Langsung ke Unit PST didukung dengan adanya berbagai peningkatan pelayanan datang langsung di unit PST BPS Pusat terutama pada peningkatan kenyamanan sarana prasarana PST BPS Pusat.

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Fasilitas yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan PST BPS Pusat

No.	Fasilitas Layanan PST BPS	IKK
(1)	(2)	(3)
1.	Datang Langsung ke Unit PST	92,51
2.	Aplikasi PST Online (pst.bps.go.id)	88,57
3.	Website BPS / AllStats BPS	88,66
4.	Surat/Email	85,68
5.	Aplikasi Chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll)	87,64
6.	Lainnya	85,66

PST BPS Pusat telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada 5 (lima) jenis layanan yaitu Layanan Perpustakaan *Online*, Penjualan Publikasi *Online*, Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik (Wilkerstat) *Online*, Konsultasi Statistik *Online*, serta Rekomendasi Kegiatan Statistik *Online*. Berdasarkan penghitungan nilai IKK menurut jenis layanan *online* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.5, diperoleh nilai IKK dengan kategori Sangat Baik pada Layanan Perpustakaan *Online*, Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilkerstat *Online*, dan Konsultasi Statistik *Online*. Sementara itu, untuk layanan Penjualan Publikasi *Online* dan Rekomendasi Kegiatan Statistik *Online* memiliki nilai IKK dengan kategori Baik. Meskipun belum semua layanan *online* di PST BPS Pusat memiliki nilai IKK dengan kategori Sangat Baik,

sasaran mutu ISO 9001:2015 Tahun 2022 telah terpenuhi bahkan telah melebihi target yaitu diatas 80.

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan menurut Jenis Layanan *Online* di PST BPS Pusat

No.	Jenis Layanan <i>Onlin</i> e	IKK
(1)	(2)	(3)
1.	Perpustakaan Online	88,81
2.	Penjualan Publikasi <i>Online</i>	82,38
3.	Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilkerstat Online	89,43
4.	Konsultasi Statistik Online	88,78
5.	Rekomendasi Kegiatan Statistik Online	83,65
	Nii P. IIII WWW. IN P. S. III WW. III WW. IN P. S. III WW. IN P. S. III WW. I	



Kitips: Hanna Pos. op. id



# Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

Kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi di berbagai sektor selalu menjadi prioritas pemerintah Indonesia, termasuk di sektor pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti penataan kebijakan dan regulasi, baik berupa instruksi/arahan maupun peraturan perundang-undangan, perbaikan tata kelola pemerintahan, pembenahan proses pelayanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. BPS sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam penyediaan data dan informasi statistik juga telah melakukan berbagai upaya dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi, salah satunya melalui SKD yang menangkap persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada PST BPS.

Bab ini menguraikan hasil analisis SKD 2022 terkait persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat. Variabel yang dianalisis mencakup 4 (empat) variabel perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi; (2) tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan; (3) tidak ada pungutan liar (pungli); dan (3) tidak ada praktik percaloan. Indikator yang dihasilkan dari hasil analisis SKD 2022 mencakup persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen PST BPS Pusat dengan satuan orang.

## 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat, secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat sebanyak 94,75%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah

merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat. Atribut yang memiliki nilai persentase konsumen yang puas yang tertinggi ada pada atribut perilaku tidak ada pungutan liar dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan di PST BPS Pusat yaitu sama-sama sebesar 96,18%.

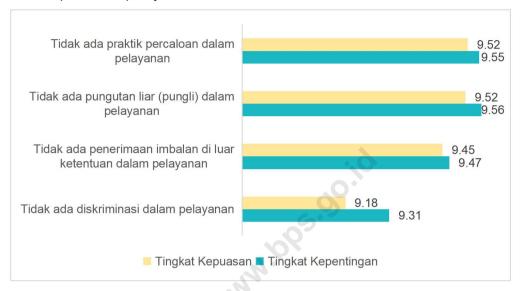


Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

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

Harapan/kepentingan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat dapat berbeda antar konsumen. Sebagian konsumen dapat merasa sangat penting pada atribut-atribut tertentu, sementara ada sebagian konsumen lainnya yang merasa bahwa atribut-atribut tersebut tidak terlalu merasa penting. Oleh karena itu, bagian ini akan menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada PST BPS dengan menggunakan dua penilaian konsumen yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Indikator yang dihasilkan adalah berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi kepuasan

dibandingkan dengan harapan/kepentingan dari setiap atribut perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen dapat berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

Berdasarkan hasil SKD 2022, semua atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.1. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Nilai *gap* paling tinggi ada pada atribut Diskriminasi Pelayanan (-0,12), sementara nilai *gap* paling kecil ada pada atribut Penerimaan Imbalan di Luar Ketentuan (-0,02). Nilai *gap* yang negatif memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan PST BPS Pusat.

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

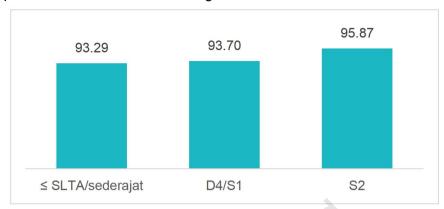
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,31	9,18	-0,12
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan dalam pelayanan	9,47	9,45	-0,02
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,56	9,52	-0,04
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,55	9,52	-0,03

# 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar atribut yang digunakan dalam penghitungan IPAK. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa nilai IPAK PST BPS Pusat sebesar 94,2 pada skala 100. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Pusat.

Segmentasi konsumen tertinggi pada PST BPS Pusat menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan mencakup: SLTA/sederajat ke bawah, D4/S1, dan S2. Nilai IPAK dari 58 konsumen dengan pendidikan tertinggi SLTA/sederajat ke bawah sebesar 93,29. Nilai IPAK dari 57 konsumen dengan pendidikan tertinggi D4/S1 sebesar 93,70. Sedangkan nilai IPAK dari 36 konsumen dengan pendidikan tertinggi S2 sebesar 95,87. Sementara itu jumlah konsumen yang menjadi responden SKD 2022 dengan pendidikan tertinggi D1/D2/D3 dan S3 sangat kecil, sehingga nilai

IPAK yang dihasilkan dirasa kurang menggambarkan kondisi perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat untuk segmentasi tersebut.



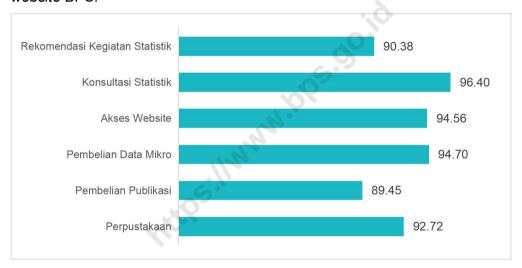
Gambar 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Tiga Kategori Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Jika dilihat dari 3 (tiga) kategori instansi terbesar yang menjadi responden SKD 2022, didapatkan bahwa nilai IPAK terhadap Pelayanan PST BPS Pusat yang dihitung dari 82 konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga adalah sebesar 94,44; nilai IPAK dari 32 konsumen yang berasal dari instansi Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri sebesar 94,94; dan nilai IPAK dari 23 konsumen yang berasal dari instansi Swasta sebesar 92,63.



Gambar 4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Tiga Kategori Instansi

Berdasarkan jenis layanan, nilai IPAK terhadap Pelayanan PST BPS Pusat dari masing-masing jenis layanan yang ada di PST BPS Pusat juga menunjukkan nilai yang sangat baik, dengan rentang dari 89,45 sampai 96,40. Nilai IPAK tertinggi yaitu pada Layanan Konsultasi Statistik sebesar 96,40 dan nilai IPAK terendah yaitu pada Layanan Pembelian Publikasi sebesar 89,45. Berdasarkan segmentasi jenis layanan hasil SKD 2022, jumlah konsumen PST BPS Pusat paling sedikit adalah pada jenis layanan Pembelian Publikasi. Hal ini didukung dengan semakin lengkapnya ketersediaan *softcopy* publikasi yang dapat diunduh secara gratis melalui website BPS.



Gambar 4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

### **ANALISIS KEBUTUHAN DATA**



#### Jenis Data yang paling banyak dibutuhkan menurut ragam data

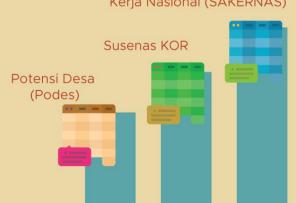
# Statistik Sosial • Data Kependudukan





## Data Mikro yang paling banyak dibutuhkan

Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS)



#### Publikasi yang paling banyak dibutuhkan

Statistik Indonesia





#### Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

Selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, SKD 2022 juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen menurut level data, periode data, ragam data, dan perolehan data.

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 kebutuhan data dari konsumen di PST BPS Pusat menurut level data, periode data, ragam data, dan perolehan data. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Pusat digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang disediakan oleh BPS Pusat. Unit analisis yang digunakan untuk perolehan data konsumen adalah orang-data. Berdasarkan hasil SKD 2022 didapatkan bahwa jumlah orang-data berdasarkan responden yang ada di PST BPS Pusat sebesar 1.343 orang-data.

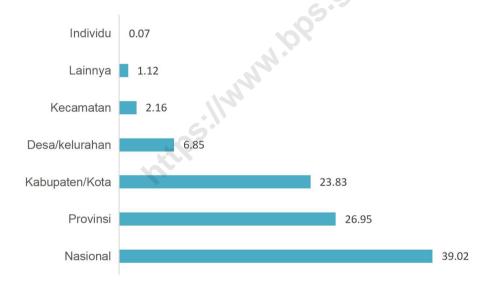
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

#### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2022 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan level datanya.

Berdasarkan hasil SKD 2022, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat membutuhkan data dengan level data Nasional (39,02%). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level kabupaten/kota (23,83%) dan provinsi (26,95%).



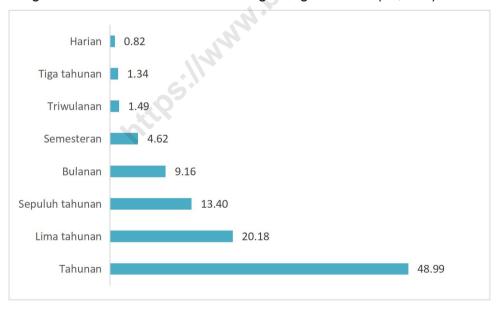
Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Level Data

Jika dilakukan tabulasi silang antara level data dan ragam data, diperoleh hasil bahwa di antara konsumen yang membutuhkan data level nasional, 40,08% di antaranya membutuhkan ragam statistik sosial serta 23,47% membutuhkan ragam data statistik produksi. Sementara itu, jika dilakukan tabulasi silang antara level data dan periode data, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa sebagian besar dari konsumen yang membutuhkan

data level nasional, membutuhkan data dengan periode data tahunan (50,76%).

#### 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS membutuhkan data dengan periode data tahunan (48,99%) dan sebanyak 20,18% konsumen PST BPS membutuhkan data dengan periode data lima tahuan. Konsumen yang menjadi responden SKD 2022 di PST BPS Pusat tidak ada yang mencari data dengan periode data Mingguan dan Lainnya. Dari sejumlah konsumen di PST BPS Pusat yang membutuhkan data Tahunan tersebut, sebagian besar membutuhkan data dengan ragam Sosial (42,55%).

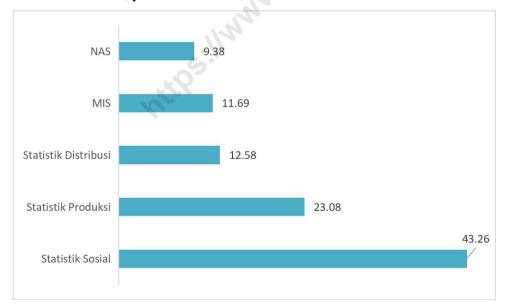


Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Periode Data

Jika segmentasi kebutuhan data ini dilakukan tabulasi silang antara periode data dengan perolehan data, didapatkan hasil bahwa dari sejumlah konsumen di PST BPS Pusat yang membutuhkan data dengan periode data tahunan, 50,15% di antaranya memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkannya.

#### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Ragam data yang dimaksudkan di sini adalah kelompok jenis data berdasarkan kedeputian yang ada di BPS, meliputi ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik (NAS), dan metodologi dan informasi statistik (MIS). Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa ragam data statistik sosial masih menjadi primadona selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sebagai data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase data statistik sosial yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Pusat sebesar 43,26%. Sementara itu, ragam data statistik produksi menduduki posisi urutan kedua terbanyak yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat, yaitu sebesar 23,08%.



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

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 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 benarbenar tidak diperoleh. Sementara itu, "Belum Diperoleh" memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



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

Secara umum, 81,20% konsumen yang mencari data di BPS Pusat telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 2,49% konsumen di PST BPS Pusat menyatakan tidak memperoleh data baik dari penyedia data di BPS Pusat maupun BPS

Provinsi/Kabupaten/Kota. Jika ditabulasikan dengan ragam data, dari sejumlah konsumen di PST BPS Pusat yang menyatakan tidak memperoleh data, sebagian besar di antaranya mencari ragam data statistik produksi dan distribusi masing-masing 35,86%.

#### 5.5. 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. Penyedia data internal daerah adalah wilayah yang dalam satu lingkup provinsi dengan wilayah PST. Sedangkan untuk penyedia data eksternal adalah penyedia data di luar wilayah PST bersangkutan. Penyedia data eksternal daerah adalah wilayah yang berbeda provinsi dengan wilayah PST.

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat dilihat bahwa 66,02% konsumen di PST BPS Pusat memperoleh data dari penyedia data BPS Pusat, sedangkan sisanya memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi (10,86%) dan BPS Kabupaten/Kota (23,12%). Di sisi lain, data yang disediakan oleh BPS Pusat banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi. Konsumen PST BPS Provinsi Banten adalah provinsi yang tertinggi memperoleh data dari BPS Pusat (51,90%).

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

	Penye	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
Wilayah PST BPS	Pusat	Provinsi	Kab/ Kot	Pusat	Provinsi	Kab/Kot	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
Pusat	66,02	-	-	-	10,86	23,12	
Aceh	-	75,49	17,27	6,96	0,28	-	
Sumatera Utara	-	67,34	5,49	16,18	3,90	7,08	
Sumatera Barat	-	57,42	6,13	31,18	5,16	0,11	
Riau	-	66,67	16,92	16,42	-	-	
Jambi	-	76,25	4,39	11,80	0,76	6,81	
Sumatera Selatan	-	93,24	0,49	5,01	1,25	-	
Bengkulu	-	92,26	6,25	1,49	-	-	
Lampung	-	93,92	4,05	1,74	0,29	-	
Kep. Bangka Belitung	-	89,04	3,42	3,20	2,05	2,28	
Kep. Riau	-	87,77	0,36	11,51	-	0,36	
DKI Jakarta	-	53,43	6,42	17,31	12,09	10,75	
Jawa Barat	-	84,24	-	14,04	1,40	0,31	
Jawa Tengah	-	83,19	6,99	6,55	1,09	2,18	
D.I. Yogyakarta	-	54,77	19,08	24,51	-	1,64	
Jawa Timur	-1	62,93	7,65	22,96	3,23	3,23	
Banten	6-1	36,18	0,14	51,90	10,98	0,81	
Bali	(0)1	82,50	9,64	4,29	3,57	-	
Nusa Tenggara Barat	-	84,20	4,31	2,30	1,15	8,05	
Nusa Tenggara Timur	-	84,20	11,96	3,84	-	-	
Kalimantan Barat	-	81,98	3,39	5,22	1,04	8,36	
Kalimantan Tengah	-	80,23	5,75	2,07	2,99	8,97	
Kalimantan Selatan	-	74,81	8,57	7,27	2,86	6,49	
Kalimantan Timur	-	88,90	3,70	6,72	0,61	0,07	
Kalimantan Utara	-	87,23	11,35	1,42	-	-	
Sulawesi Utara	-	93,77	3,83	2,40	-	-	
Sulawesi Tengah	-	54,84	30,18	11,52	-	3,46	
Sulawesi Selatan	-	88,98	5,51	0,83	1,10	3,58	
Sulawesi Tenggara	-	63,36	12,60	3,44	-	20,61	
Gorontalo	-	78,57	3,20	16,75	-	1,48	
Sulawesi Barat	-	82,48	15,61	1,91	-	-	
Maluku	-	69,13	18,11	12,76	-	-	
Maluku Utara	-	82,61	5,07	11,59	0,72	-	
Papua Barat	-	94,35	3,49	1,08	0,27	0,81	
Papua	-	29,79	2,74	22,60	7,88	36,99	

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

Tabel 5.2 menyajikan 5 (lima) jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Pusat berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, ada 18 jenis data sosial dengan perolehan data sebanyak 1.792 orang-data. Dari sejumlah tersebut, jenis data di BPS Pusat yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah jenis data kependudukan yaitu sebanyak 625 orang-data (34,88%) dan kemudian jenis data ketenagakerjaan dengan perolehan data sebanyak 485 orang-data (27,06%).

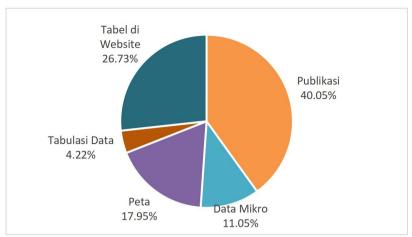
Tabel 5.2. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh			
(1)	(2)			
Statistik Sosial	Kependudukan Ketenagakerjaan Kemiskinan Pendidikan Kesejahteraan Sosial			
Statistik Produksi	Industri Besar dan Sedang Tanaman Pangan Industri Kecil dan Rumah Tangga Peternakan Tanaman Perkebunan			
Statistik Distribusi dan Jasa	Harga Konsumen / Inflasi Ekspor Perdagangan Keuangan Pemerintah Impor			
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan usaha Indeks pembangunan manusia Sistem Neraca Nasional PDB menurut lapangan usaha PDRB menurut penggunaan			
Metodologi dan Informasi Statistik	Peta Wilayah Master File Wilayah Metadata Statistik Kuesioner Sensus dan Survei Klasifikasi Statistik			

Pada ragam data statistik produksi, ada 13 jenis data dengan total perolehan 361 orang-data. Dari total perolehan tersebut, jenis data yang paling banyak diperoleh dari BPS Pusat adalah data industri besar dan sedang sebesar 33,24%. Sedangkan pada ragam data statistik distribusi dan jasa, ada 14 jenis data dengan total perolehan data sebanyak 826 orang-data. Jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Pusat pada ragam data statistik distribusi dan jasa adalah jenis data harga konsumen atau inflasi (33,66%). Sementara itu untuk ragam data statistik NAS, perolehan tertinggi pada jenis data PDRB menurut Lapangan Usaha, dan pada ragam data MIS pada jenis data peta wilayah.

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

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2022 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Pusat didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (40,05%). Kemudian 26,73% dari total perolehan data BPS Pusat didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di *website* BPS. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui sumber data peta dan tabulasi data memiliki nilai persentase perolehan yang sama yaitu 17,95%. Sedangkan sumber data yang paling sedikit perolehan datanya adalah tabulasi data, yaitu sebesar 4,22%.



Gambar 5.5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Jenis Sumber Data

Tabel 5.3 menampilkan lima publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Pusat. Statistik Indonesia masih menjadi primadona publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Statistik Indonesia dapat disebabkan oleh keragaman jenis data yang dicakup dalam publikasi tersebut, dimana dalam publikasi tersebut tidak hanya berisikan data-data yang dihasilkan oleh BPS, namun juga menyajikan data-data statistik sektoral yang dihasilkan oleh instansi pemerintah lainnya, bahkan ada beberapa data statistik khusus yang dihasilkan oleh instansi swasta.

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

No	Publikasi
(1)	(2)
1	Statistik Indonesia
2	Proyeksi Penduduk Kabupaten Kota
3	Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota
4	Statistik Kesejahteraan Rakyat
5	Produk Domestik Regional Bruto Provinsi-Provinsi di Indonesia menurut Lapangan Usaha

Jika dilihat dari sumber data yang berupa data mikro, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa data mikro yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen adalah data mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas). Kemudian di urutan berikutnya ada data mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR, Potensi Desa, Susenas Modul Konsumsi, dan Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan.

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

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

## **ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA**





25%

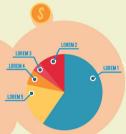
Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat



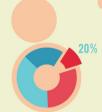
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat baik (skala 100)









#### Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data

#### Kelengkapan Data

Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data

94,57%



#### **Akurasi Data**

kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data

96,89%



#### Kemutakhiran Data

95,76%





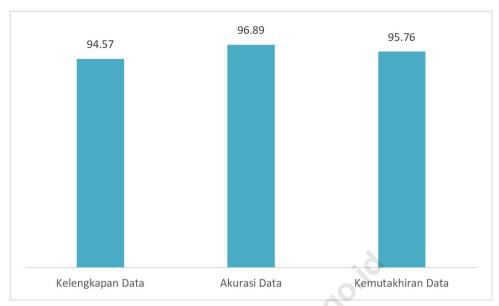


#### Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Bab ini juga menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data menurut ragam data yang disediakan oleh BPS Pusat, mencakup ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, Neraca dan Analisis Statistik (NAS), serta Metodologi dan Informasi Statistik (MIS). 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 disediakan oleh BPS Pusat disajikan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Gambar 6.1 menunjukkan bahwa 94,57% konsumen yang memperoleh data BPS Pusat memberikan penilaian puas terhadap kelengkapan data BPS, 96,89% konsumen puas terhadap akurasi data, dan 95,76% konsumen puas terhadap kemutakhiran data. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menyatakan lebih puas terhadap akurasi data BPS Pusat dibandingkan dengan kelengkapan dan kemutakhiran data.

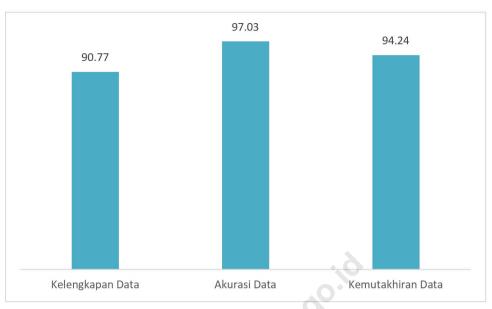


Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

Tingkat kepuasan konsumen terhadap aspek kualitas data BPS Pusat juga dianalisis secara lebih rinci berdasarkan ragam data. Berikut ini dijabarkan tentang kepuasan konsumen terhadap aspek kualitas data untuk setiap ragam data di BPS Pusat.

#### Ragam Data Statistik Sosial

Jumlah perolehan data pada ragam data statistik sosial sebanyak 1.787 orang-data. Dari sejumlah perolehan data tersebut, persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data statistik sosial (97,03%) lebih tinggi dibandingkan aspek kualitas data lainnya (kelengkaan data dan kemutakhiran data). Jika dianalisis lebih mendalam lagi, jenis data kependudukan dan ketenagakerjaan merupakan 2 (dua) jenis data yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan akurasi data sosial. Begitupula untuk aspek kelengkapan dan kemutakhiran data, jenis data kependudukan dan ketenagakerjaan juga memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan kelengkapan dan kemutakhiran data dibandingkan jenis data lainnya pada ragam data statistik sosial.



Gambar 6.2. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Sosial BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

#### Ragam Data Statistik Produksi

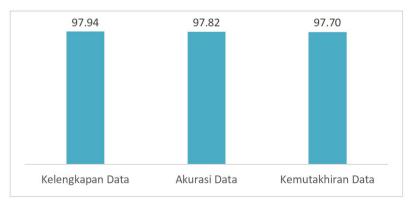
Jumlah perolehan data statistik produksi dari BPS Pusat adalah sebesar 361 orang-data. Dari sejumlah perolehan data tersebut, 90,58% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data produksi, 90,03% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data produksi, dan 94,46% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data produksi. Lebih mendalam, hasil SKD 2022 menyatakan bahwa seluruh konsumen yang memperoleh data hortikultura, neraca bahan makanan, perikanan, pertambangan, energi, dan konstruksi dari BPS Pusat menyatakan puas terhadap kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran data.



Gambar 6.3. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Produksi BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

#### Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

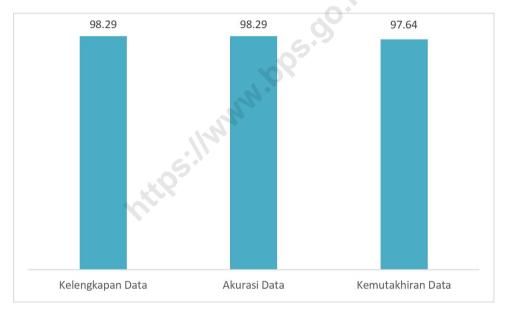
Jumlah perolehan data statistik distribusi dan jasa dari BPS Pusat sebanyak 826 orang-data. Dari sejumlah perolehan data tersebut, 97,94% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data distribusi jasa, 97,82% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data distribusi jasa, dan 97,70% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data distribusi dan jasa.



Gambar 6.4. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Distribusi dan Jasa BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

#### Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

Jumlah perolehan data Neraca dan Analisis Statistik (NAS) BPS Pusat sebanyak 467 orang-data. 98,29% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data NAS, 98,29% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data, dan 97,64% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data. Pada ragam data NAS, semua konsumen menyatakan puas untuk semua jenis data yang diperoleh untuk setiap aspek kualitas kecuali jenis Sistem Neraca Nasional. Persentase konsumen yang puas terhadap jenis data Sistem Neraca Nasional baik pada aspek kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran data masing-masing sebesar 88,41 persen.

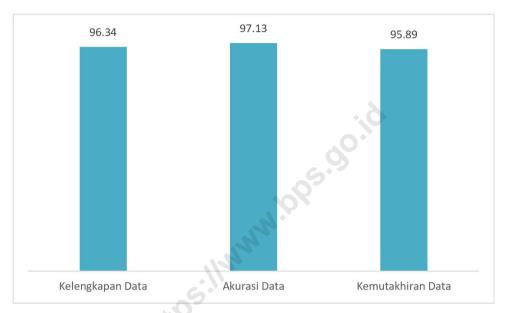


Gambar 6.5. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

#### Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik

Sebanyak 1775 orang-data memperoleh data Metodologi dan Informasi Statistik (MIS) dari BPS Pusat. Dari 1775 orang-data tersebut, 96,34% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data, 97,13% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data, dan 95,89% konsumen

menyatakan puas terhadap kemutakhiran data. Jika dianalisis lebih mendalam, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa klasifikasi statistik dan statistik website merupakan dua jenis data yang seluruh pengguna datanya memberikan penilaian puas terhadap kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data.

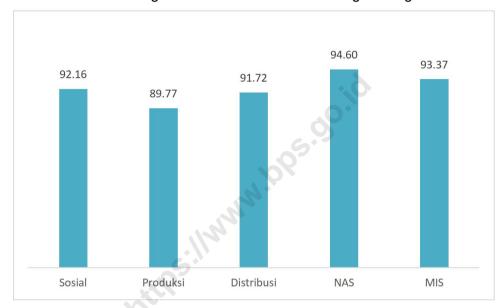


Gambar 6.6. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Pusat juga dihasilkan dari SKD 2022. Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat. IKK terhadap kualitas data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Skala yang digunakan dalam IKK ini adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas data BPS Pusat adalah sebesar 92,76, yang artinya kualitas data BPS Pusat masuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan ragam data, IKK terhadap kualitas data BPS Pusat yang tertinggi ada pada ragam data NAS yaitu sebesar 94,60. Hal ini disebabkan adanya persepsi terhadap akurasi data NAS yang memberikan kontribusi terbesar terhadap IKK terhadap kualitas data BPS Pusat. IKK terhadap kualitas data terendah adalah ragam data produksi yaitu sebesar 89,77. Jika dilihat secara keseluruhan, nilai IKK terhadap kualitas data BPS Pusat untuk seluruh ragam data termasuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 6.7. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Pusat menurut Ragam Data

## **PENUTUP**

Kepuasan Konsumen

000

di PST\* BPS Pusat

\*Pelayanan Statistik Terpadu



\*\*\*



92,76

Pelayanan

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Pusat



#### Kualitas Data

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

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

Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk

perencanaan & monev

92,86%

Persentase konsumen puas dengan

sarana prasarana BPS Pusat



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



#### Bab 7 Penutup

#### 7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2022 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2022 di BPS Pusat sebesar 157 responden dari target sebanyak 150 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Pusat dilakukan dalam kurun waktu Juni–Agustus 2022 melalui pengisian kuesioner sendiri (*self enumeration*) oleh responden secara elektronik (*online*).

Hasil SKD 2022 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) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Pusat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Pusat secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Pusat yang melebihi target (104%) dan selesai tepat waktu.
- Konsumen di PST BPS Pusat, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (52,23%) dan pemanfaatan data terbesar

- digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (38,22%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (46,50%).
- 3. Konsumen di PST BPS Pusat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Kemudahan layanan yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja menjadi pilihan utama konsumen. Akses produk BPS melalui website menjadi alternatif layanan yang banyak digunakan (38,43%). Berikutnya, di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan perpustakaan (19,22%) dan konsultasi statistik (14,90%). Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (45,49%).
- Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 93,63%.
- 5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 87,74%. 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 gap -0,09 sampai -0,41.
- 6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2022, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Pusat adalah 88,77. 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 94,20.

- Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat.
- 8. Konsumen di PST BPS Pusat sebagian besar membutuhkan data dengan level Nasional (39,02%), periode data Tahunan (48,99%), dan ragam data Statistik Sosial (43,26%).
- 9. Jenis data BPS Pusat yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen untuk setiap ragam sosial, produksi, distribusi, NAS, dan MIS secara berturut-turut adalah kependudukan, industri besar dan sedang, harga konsumen/inflas, PDRB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah.
- 10. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Pusat (47,42%). Publikasi yang paling banyak dibutuhkan yaitu Publikasi Statistik Indonesia. Sedangkan data mikro yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah data mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas).
- 11. Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Pusat sebesar 92,76 yang artinya kualitas data BPS Pusat termasuk dalam kategori sangat baik. Sementara itu jika dilihat dari aspek kualitas data, persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS Pusat menduduki posisi tertinggi (96,89%) dibandingkan dengan kemutakhiran data (95,76%) maupun kelengkapan data (94,57%).

#### 7.2. Saran

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS yang menjadi prioritas utama meliputi peningkatan: 1) kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan 2) kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan.

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2022, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan

perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Pusat telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Pusat.

nii Ps. Ilwww.



#### **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



## 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.

#### Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin

Lakı-lakı

#### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD Uralan
  - di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran
- Persen (%)
- Interpretasi Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus dengan : Pi : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i
  - xi : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y : Jumlah seluruh konsumen

  - 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin

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

O-the DOT	Jumlah	Me	etode Peng	umpulan D	ata
Satker PST	Responden	Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pusat	157	-	-	118	39
Provinsi					
Aceh	74	44	2	14	14
Sumatera Utara	82	8	0	49	25
Sumatera Barat	110	76	-	6	28
Riau	83	-	1	-	82
Jambi	87	24	17	-	46
Sumatera Selatan	100	6	4	-	90
Bengkulu	70	-	-	5	65
Lampung	105	54	-	1	50
Kep. Bangka Belitung	107	4	3	_	100
Kep. Riau	73	1	3	38	31
DKI Jakarta	126	28		96	2
Jawa Barat	100	39		1	60
Jawa Tengah	77	-	9 -	8	69
DI Yogyakarta	76	23	-	45	8
Jawa Timur	102	21	2	4	75
Banten	88	57	2	12	17
Bali	70	2	2	1	65
Nusa Tenggara Barat	79	12	-	-	67
Nusa Tenggara Timur	98	31	2	-	65
Kalimantan Barat	72	9	1	18	44
Kalimantan Tengah	70	16	-	-	54
Kalimantan Selatan	73	-	-	-	73
Kalimantan Timur	119	58	2	59	-
Kalimantan Utara	76	3	-	71	2
Sulawesi Utara	120	-	25	26	69
Sulawesi Tengah	80	16	10	-	54
Sulawesi Selatan	83	29	-	-	54
Sulawesi Tenggara	88	36	-	-	52
Gorontalo	86	-	-	-	86
Sulawesi Barat	71	11	_	3	57
Maluku	70	48	=	-	22
Maluku Utara	72	28	-	42	2
Papua Barat	72	2	-	22	48
Papua	75	-	27	43	5

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan

Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di

wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan

data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3:

1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.

2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui

 Link; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang didapatkan dari publik seperti

pada website, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi

1. Wilayah PST BPS

Penyajian

2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus

Penghitungan

 $Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$ 

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x<sub>i</sub> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

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		
(1)	(2)	(3)		
Pusat	56,69	43,31		
Provinsi				
Aceh	54,05	45,95		
Sumatera Utara	51,22	48,78		
Sumatera Barat	46,36	53,64		
Riau	57,83	42,17		
Jambi	42,53	57,47		
Sumatera Selatan	56,00	44,00		
Bengkulu	44,29	55,71		
Lampung	42,86	57,14		
Kep. Bangka Belitung	56,07	43,93		
Kep. Riau	56,16	43,84		
DKI Jakarta	50,79	49,21		
Jawa Barat	45,00	55,00		
Jawa Tengah	50,65	49,35		
DI Yogyakarta	31,58	68,42		
Jawa Timur	59,80	40,20		
Banten	55,68	44,32		
Bali	48,57	51,43		
Nusa Tenggara Barat	44,30	55,70		
Nusa Tenggara Timur	53,06	46,94		
Kalimantan Barat	47,22	52,78		
Kalimantan Tengah	41,43	58,57		
Kalimantan Selatan	56,16	43,84		
Kalimantan Timur	47,90	52,10		
Kalimantan Utara	52,63	47,37		
Sulawesi Utara	63,33	36,67		
Sulawesi Tengah	43,75	56,25		
Sulawesi Selatan	34,94	65,06		
Sulawesi Tenggara	55,68	44,32		
Gorontalo	54,65	45,35		
Sulawesi Barat	59,15	40,85		
Maluku	45,71	54,29		
Maluku Utara	59,72	40,28		
Papua Barat	61,11	38,89		
Papua	70,67	29,33		

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis

Kelamin

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan

terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD

di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS Penyajian : 2. Jenis Kelamin

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i

x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i

 $y = \sum_{i=1}^{2} x_i$  = 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

			Peker	jaan Utama			
Satker PST	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Pusat	46,50	6,37	24,84	1,27	10,19	4,46	6,37
Provinsi							
Aceh	37,84	4,05	43,24	4,05	-	1,35	9,46
Sumatera Utara	31,71	12,20	48,78	1,22	1,22	-	4,88
Sumatera Barat	45,45	2,73	40	1,82	5,45	1,82	2,73
Riau	30,12	4,82	48,19	2,41	4,82	2,41	7,23
Jambi	39,08	-	47,13	2,3	3,45	-	8,05
Sumatera Selatan	7,00	3,00	57,00	3	13,00	6,00	11,00
Bengkulu	21,43	2,86	67,14	1,43	2,86	1,43	2,86
Lampung	25,71	2,86	57,14	0,95	2,86	-	10,48
Kep. Bangka Belitung	24,3	4,67	56,07	0,93	2,80	0,93	10,28
Kep. Riau	20,55	_	54,79	1,37	5,48	5,48	12,33
DKI Jakarta	40,48	6,35	34,92	5,56	8,73		3,97
Jawa Barat	27,00	1,00	60,00	_	5,00	2,00	5,00
Jawa Tengah	19,48	6,49	58,44	5,19	7,79		2,60
DI Yogyakarta	36,84	7,89	42,11	3,95	7,89	_	1,32
Jawa Timur	22,55	9,8	52,94	0,98	8,82	3,92	0,98
Banten	62,50	2,27	25	2,27	-	1,14	6,82
Bali	25,71		55,71	4,29	2,86		11,43
Nusa Tenggara Barat	43,04	<u> </u>	40,51	1,27		1,27	13,92
Nusa Tenggara Timur	35,71	5,10	40,82	4,08	3,06	3,06	8,16
Kalimantan Barat	29,17	2,78	65,28	-	2,78		_
Kalimantan Tengah	34,29	1,43	54,29	1,43	2,86	-	5,71
Kalimantan Selatan	30,14	2,74	50,68	1,37	2,74	_	12,33
Kalimantan Timur	37,82	7,56	41,18	2,52	3,36	0,84	6,72
Kalimantan Utara	27,63	1,32	59,21	_	2,63	-	9,21
Sulawesi Utara	9,17	-	80,00	3,33	-	-	7,50
Sulawesi Tengah	38,75	1,25	58,75	_	_	-	1,25
Sulawesi Selatan	37,35	2,41	46,99	1,20	1,20	2,41	8,43
Sulawesi Tenggara	51,14	1,14	31,82	1,14	5,68	2,27	6,82
Gorontalo	29,07	5,81	48,84	-	4,65		11,63
Sulawesi Barat	25,35	1,41	64,79	-	1,41	1,41	5,63
Maluku	38,57	5,71	45,71	1,43	2,86	1,43	4,29
Maluku Utara	31,94	11,11	34,72	1,39	8,33	6,94	5,56
Papua Barat	15,28	2,78	59,72	5,56	1,39	2,78	12,5
Papua	9,33	16,00	45,33				

Konsep Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Pekerjaan Utama

Definisi Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan

terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan

pemanfaatan hasil kunjungan.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS Penyajian

2. Pekerjaan Utama

Ukuran Persentase

Persen Satuan

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ Rumus Penghitungan

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

 $y = \sum_{i=1}^{7} x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

i = 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

	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pusat	38,22	22,93	8,28	26,75	3,82
Provinsi					
Aceh	36,49	56,76	_	6,76	_
Sumatera Utara	26,83	54,88	-	18,29	-
Sumatera Barat	44,55	43,64	5,45	3,64	2,73
Riau	31,33	53,01	6,02	6,02	3,61
Jambi	31,03	49,43	1,15	16,09	2,30
Sumatera Selatan	5,00	60,00	12,00	17,00	6,00
Bengkulu	20,00	67,14	-	11,43	1,43
Lampung	16,19	59,05	1,90	20,95	1,90
Kep. Bangka Belitung	14,95	54,21	1,87	25,23	3,74
Kep. Riau	13,70	61,64	4,11	13,70	6,85
DKI Jakarta	34,92	32,54	5,56	21,43	5,56
Jawa Barat	28,00	62,00	1,00	5,00	4,00
Jawa Tengah	14,29	61,04	2,60	20,78	1,30
DI Yogyakarta	28,95	42,11	1,32	23,68	3,95
Jawa Timur	32,35	38,24	0,98	22,55	5,88
Banten	62,50	29,55	1,14	5,68	1,14
Bali	22,86	67,14	2,86	5,71	1,43
Nusa Tenggara Barat	35,44	54,43	1,27	7,59	1,27
Nusa Tenggara Timur	20,41	42,86	4,08	30,61	2,04
Kalimantan Barat	19,44	61,11	_	13,89	5,56
Kalimantan Tengah	31,43	55,71	-	8,57	4,29
Kalimantan Selatan	26,03	54,79	-	13,7	5,48
Kalimantan Timur	36,13	48,74	1,68	13,45	-
Kalimantan Utara	27,63	65,79	5,26	1,32	-
Sulawesi Utara	9,17	85,00	-	3,33	2,50
Sulawesi Tengah	31,25	57,50	-	10,00	1,25
Sulawesi Selatan	25,30	51,81	3,61	19,28	-
Sulawesi Tenggara	44,32	30,68	4,55	15,91	4,55
Gorontalo	29,07	60,47	2,33	5,81	2,33
Sulawesi Barat	22,54	64,79	1,41	7,04	4,23
Maluku	38,57	44,29	5,71	7,14	4,29
Maluku Utara	20,83	30,56	2,78	36,11	9,72
Papua Barat	16,67	72,22	1,39	5,56	4,17
Papua	10,67	57,33	2,67	28,00	1,33

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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 : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Penghitungan

Rumus

 $P_i = \frac{x_i}{v} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama

hasil kunjungan ke-i

x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil

kunjungan ke-i

 $y = \sum_{i=1}^{5} x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Tugas Sekolah/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

			Jenis	Layanan		
Satker PST	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Data Statistik	Rekomen dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Pusat	19,22	3,53	12,94	38,43	14,90	10,98
Provinsi						
Aceh	37,50	_	1,79	41,07	16,96	2,68
Sumatera Utara	21,01	_	1,68	52,94	24,37	-
Sumatera Barat	32,95	_	2,31	38,15	21,97	4,62
Riau	20,97	-	-	45,16	26,61	7,26
Jambi	17,54	-	0,88	48,25	29,82	3,51
Sumatera Selatan	16,29	17,71	5,43	28,00	25,14	7,43
Bengkulu	7,07	-	1,01	62,63	29,29	-
Lampung	13,07	-	1,31	60,13	25,49	-
Kep. Bangka Belitung	18,00	2,00	2,00	53,33	19,33	5,33
Kep. Riau	11,19	0,75	0,75	44,78	29,85	12,69
DKI Jakarta	10,32	0,65	3,23	65,81	16,13	3,87
Jawa Barat	25,87	2,99	4,48	32,84	23,88	9,95
Jawa Tengah	15,60	0,92	0,92	69,72	11,93	0,92
DI Yogyakarta	20,51	_	0,85	58,12	17,95	2,56
Jawa Timur	24,86	-	0,58	41,62	29,48	3,47
Banten	18,49	-	1,68	55,46	21,01	3,36
Bali	3,10	<del>-</del>	-	51,94	41,86	3,10
Nusa Tenggara Barat	20,31	1,56	3,13	41,41	28,13	5,47
Nusa Tenggara Timur	29,10	1,49	1,49	48,51	19,40	_
Kalimantan Barat	18,02	,	0,90	50,45	29,73	0,90
Kalimantan Tengah	15,63	_		35,94	45,31	3,13
Kalimantan Selatan	24,29	3,57	2,86	32,14	21,43	15,71
Kalimantan Timur	18,72	0,53	4,81	55,62	17,11	3,21
Kalimantan Utara	1,61	_	3,23	48,39	36,29	10,48
Sulawesi Utara	19,28	0,60	-	53,01	22,29	4,82
Sulawesi Tengah	31,85		2,22	43,70	16,30	5,93
Sulawesi Selatan	16,67	1,75	_,	50,00	30,70	0,88
Sulawesi Tenggara	31,11	-	0,74	39,26	23,70	5,19
Gorontalo	0,70	_	0,70	44,37	34,51	19,72
Sulawesi Barat	12,61	-	-	52,10	29,41	5,88
Maluku	52,87		1,15	32,18	13,79	
Maluku Utara	30,00	5,00	8,00	45,00	9,00	3,00
Papua Barat	10,19		0	47,22	41,67	0,93
Papua	25,00	3,45	5,17	37,07	19,83	9,48
	20,00	0, 10	0,17	01,01	10,00	0,10

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis

Layanan yang Digunakan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan

yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Sttistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan

Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS Penyajian : 2. Jenis Layanan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen pada layanan ke-i

x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i

 $y = \sum_{i=1}^{6} x_i$  = Jumlah seluruh konsumen

i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi),

3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat),

4 (Akses Produk, Statistik melalui website),

5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan

Statistik)

Dengan:

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.

#### **Metadata Indikator**

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
Pusat	93,63
Provinsi	
Aceh	95,95
Sumatera Utara	95,12
Sumatera Barat	87,27
Riau	92,77
Jambi	91,95
Sumatera Selatan	87,00
Bengkulu	94,29
Lampung	97,14
Kep. Bangka Belitung	96,26
Kep. Riau	89,04
DKI Jakarta	95,24
Jawa Barat	94,00
Jawa Tengah	97,40
DI Yogyakarta	90,79
Jawa Timur	97,06
Banten	95,45
Bali	94,29
Nusa Tenggara Barat	93,67
Nusa Tenggara Timur	98,98
Kalimantan Barat	97,22
Kalimantan Tengah	92,86
Kalimantan Selatan	97,26
Kalimantan Timur	84,87
Kalimantan Utara	97,37
Sulawesi Utara	95,83
Sulawesi Tengah	90,00
Sulawesi Selatan	98,80
Sulawesi Tenggara	94,32
Gorontalo	95,35
Sulawesi Barat	83,10
Maluku	100,00
Maluku Utara	97,22
Papua Barat	93,06
Papua	80,00

Konsep : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan

Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

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

 $P = \frac{x}{v} \times 100\%$ 

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

	December Data DDC and L
Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Pusat	92,86
Provinsi	
Aceh	100,00
Sumatera Utara	95,12
Sumatera Barat	97,14
Riau	100,00
Jambi	95,24
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	93,88
Lampung	98,53
Kep. Bangka Belitung	96,30
Kep. Riau	95,83
DKI Jakarta	95,12
Jawa Barat	98,36
Jawa Tengah	97,83
DI Yogyakarta	93,10
Jawa Timur	100
Banten	100
Bali	97,83
Nusa Tenggara Barat	95,00
Nusa Tenggara Timur	95,24
Kalimantan Barat	97,50
Kalimantan Tengah	93,94
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	96,30
Kalimantan Utara	100,00
Sulawesi Utara	98,04
Sulawesi Tengah	97,50
Sulawesi Selatan	100,00
Sulawesi Tenggara	95,00
Gorontalo	94,59
Sulawesi Barat	97,56
Maluku	96,97
Maluku Utara	100,00
Papua Barat	95,92
Papua	97,37

Konsep : Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan

Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring,

dan Evaluasi Pembangunan

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut

penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Monitorina merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan 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 : Wilavah PST BPS

Penyajian

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Catdan . 1 Cr3Cr

Rumus :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 

Penghitungan Dengan:

P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan

data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan

evaluasi

x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk

perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang

memperoleh data yang dibutuhkan

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak

jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi

pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen

(K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, 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	As	pek Kualitas Data	3
Salker PS1	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
Pusat	94,57	96,89	95,76
Aceh	97,29	98,92	98,92
Sumatera Utara	99,11	98,96	99,11
Sumatera Barat	97,66	97,89	98,01
Riau	98,11	98,11	95,28
Jambi	98,38	99,03	97,24
Sumatera Selatan	99,49	100,00	99,72
Bengkulu	99,69	99,69	99,69
Lampung	98,99	98,85	99,86
Kep. Bangka Belitung	98,60	100,00	97,20
Kep. Riau	100,00	100,00	95,92
DKI Jakarta	95,89	96,87	94,52
Jawa Barat	99,74	99,74	99,74
Jawa Tengah	99,66	99,66	99,32
DI Yogyakarta	96,98	96,98	90,43
Jawa Timur	99,44	99,25	99,63
Banten	99,09	99,40	99,09
Bali	96,46	98,73	98,73
Nusa Tenggara Barat	92,82	96,92	96,92
Nusa Tenggara Timur	93,26	99,57	99,78
Kalimantan Barat	100,00	100,00	100,00
Kalimantan Tengah	99,52	99,52	99,76
Kalimantan Selatan	100,00	100,00	100,00
Kalimantan Timur	97,82	99,37	99,37
Kalimantan Utara	100,00	100,00	100,00
Sulawesi Utara	100,00	98,28	100,00
Sulawesi Tengah	100,00	100,00	100,00
Sulawesi Selatan	88,89	92,81	94,34
Sulawesi Tenggara	96,93	97,37	97,81
Gorontalo	93,02	95,93	93,02
Sulawesi Barat	99,25	99,25	100,00
Maluku	100,00	100,00	100,00
Maluku Utara	99,54	100,00	100,00
Papua Barat	95,85	99,74	98,45
Papua	100,00	100,00	100,00

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data

menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini

berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.

Klasifikasi : 1. Wilayah Penyedia Data

Penyajian 2. Aspek Kualitas Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ 

Dengan:

P<sub>i</sub> = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data

pada aspek kualitas data ke-i

xi = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i

y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i

i = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah

konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu 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
(1)	(2)
Pusat	87,74
Provinsi	
Aceh	97,31
Sumatera Utara	99,15
Sumatera Barat	99,10
Riau	90,74
Jambi	99,54
Sumatera Selatan	99,90
Bengkulu	98,15
Lampung	100,00
Kep. Bangka Belitung	98,42
Kep. Riau	97,55
DKI Jakarta	96,68
Jawa Barat	97,11
Jawa Tengah	99,74
DI Yogyakarta	96,58
Jawa Timur	100,00
Banten	98,64
Bali	98,29
Nusa Tenggara Barat	98,99
Nusa Tenggara Timur	98,07
Kalimantan Barat	99,45
Kalimantan Tengah	99,71
Kalimantan Selatan	99,86
Kalimantan Timur	95,64
Kalimantan Utara	99,61
Sulawesi Utara	99,92
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,90
Sulawesi Tenggara	97,29
Gorontalo	96,19
Sulawesi Barat	98,32
Maluku	99,86
Maluku Utara	97,79
Papua Barat	97,11
Papua	99,87

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

BPS menurut Wilayah PST

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 11 variabel. vaitu (1) Persvaratan pelavanan. Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) 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
(1)	(2)
Pusat	85,35
Provinsi Aceh	98,65
Sumatera Utara	100,00
Sumatera Barat	100,00
Riau	90,36
Jambi	100,00
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	98,57
Lampung	100,00
Kep. Bangka Belitung	97,20
Kep. Bangka Belitung Kep. Riau	95,89
DKI Jakarta	98,41
Jawa Barat	98,00
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	98,68
Jawa Timur	100,00
Banten	98,86
Bali	98,57
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	100,00
Kalimantan Barat	100,00
Kalimantan Tengah	100,00
Kalimantan Selatan	98,63
Kalimantan Timur	94,12
Kalimantan Utara	100,00
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	98,80
Sulawesi Tenggara	98,86
Gorontalo	96,51
Sulawesi Barat	98,59
Maluku	100,00
Maluku Utara	95,83
Papua Barat	98,61
Papua Papua	100,00

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data

menurut Wilayah PST

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 pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD22 Blok 2 Rincian 7)

bernilai >7.66.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 

Penghitungan

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
(1)	(2)
Pusat	89,81
Provinsi	
Aceh	97,30
Sumatera Utara	99,39
Sumatera Barat	98,64
Riau	96,39
Jambi	99,43
Sumatera Selatan	99,50
Bengkulu	96,43
Lampung	100,00
Kep. Bangka Belitung	100,00
Kep. Riau	97,95
DKI Jakarta	96,03
Jawa Barat	97,50
Jawa Tengah	99,35
DI Yogyakarta	97,37
Jawa Timur	100,00
Banten	97,73
Bali	96,43
Nusa Tenggara Barat	98,10
Nusa Tenggara Timur	98,47
Kalimantan Barat	99,31
Kalimantan Tengah	100,00
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	96,64
Kalimantan Utara	98,68
Sulawesi Utara	99,58
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	95,78
Sulawesi Tenggara	97,73
Gorontalo	97,67
Sulawesi Barat	98,59
Maluku	100,00
Maluku Utara	97,92
Papua Barat	97,92
Papua	100,00

Konsep : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan

Prasarana menurut Wilayah PST

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). 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 *online* bagi responden

online.

Indikator ini diukur dari variabel VKD22 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas

pengaduan).

Klasifikasi Penyajian Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus

Penghitungan

 $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana

dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan

sarana dan prasarana BPS

v = 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
(1)	(2)
Pusat	88,77
Provinsi	0.1.00
Aceh	94,02
Sumatera Utara	95,32
Sumatera Barat	93,87
Riau	90,61
Jambi	93,70
Sumatera Selatan	99,03
Bengkulu	93,41
Lampung	93,89
Kep. Bangka Belitung	92,75
Kep. Riau	92,36
DKI Jakarta	91,94
Jawa Barat	93,63
Jawa Tengah	96,48
DI Yogyakarta	90,16
Jawa Timur	94,65
Banten	93,26
Bali	91,53
Nusa Tenggara Barat	96,63
Nusa Tenggara Timur	95,66
Kalimantan Barat	94,78
Kalimantan Tengah	96,99
Kalimantan Selatan	97,35
Kalimantan Timur	88,47
Kalimantan Utara	94,49
Sulawesi Utara	97,58
Sulawesi Tengah	96,55
Sulawesi Selatan	93,64
Sulawesi Tenggara	94,39
Gorontalo	94,69
Sulawesi Barat	94,34
Maluku	96,75
Maluku Utara	94,57
Papua Barat	91,84
Papua	99,35
	/

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan

BPS menurut Wilayah PST

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 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD22.

Klasifikasi Penyajian Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus Penghitungan  $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \overline{x}_i}{y} \times 100$ 

Dimana.

 $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w<sub>i</sub> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1, 2, ..., 11 = 11 atribut pelayanan PST BPS

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas

pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap

pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik

2. 65,00-76,60: Kualitas pelayanan kurang baik

3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik

4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik

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	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Pusat	92,76
Provinsi	00.00
Aceh	92,20
Sumatera Utara	96,01
Sumatera Barat	94,19
Riau	93,86
Jambi	91,43
Sumatera Selatan	92,32
Bengkulu	94,31
Lampung	93,12
Kep. Bangka Belitung	93,72
Kep. Riau	90,79
DKI Jakarta	92,41
Jawa Barat	91,04
Jawa Tengah	96,14
DI Yogyakarta	91,02
Jawa Timur	93,69
Banten	90,80
Bali Danie Band	90,03
Nusa Tenggara Barat	97,24
Nusa Tenggara Timur	96,46
Kalimantan Barat	94,70
Kalimantan Tengah	94,68
Kalimantan Selatan	97,48
Kalimantan Timur	90,34
Kalimantan Utara	96,35
Sulawesi Utara	97,57
Sulawesi Tengah	95,33
Sulawesi Selatan	91,69
Sulawesi Tenggara	92,37
Gorontalo	95,02
Sulawesi Barat	94,62
Maluku	99,97
Maluku Utara	97,72
Papua Barat	89,86
Papua	97,25

Konsep : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data

BPS menurut Wilayah Penyedia Data

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 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan

kemutakhiran.

Klasifikasi

Penyajian

Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus

Penghitungan

 $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{3} w_i \overline{x}_i}{y} \times 100$ 

Dimana:

 $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data

ke-

 $w_i = \frac{1}{3}$  = Penimbang aspek kualitas data ke-i

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas

datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data

diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik

2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik

3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik

4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

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
(1)	(2)
Pusat	94,2
Provinsi	
Aceh	96,56
Sumatera Utara	97,29
Sumatera Barat	96,64
Riau	92,98
Jambi	96,09
Sumatera Selatan	97,80
Bengkulu	93,61
Lampung	95,93
Kep. Bangka Belitung	96,45
Kep. Riau	95,21
DKI Jakarta	95,08
Jawa Barat	97,15
Jawa Tengah	98,05
DI Yogyakarta	94,02
Jawa Timur	96,50
Banten	96,08
Bali	94,54
Nusa Tenggara Barat	98,16
Nusa Tenggara Timur	97,25
Kalimantan Barat	96,81
Kalimantan Tengah	98,04
Kalimantan Selatan	98,67
Kalimantan Timur	94,67
Kalimantan Utara	97,47
Sulawesi Utara	98,96
Sulawesi Tengah	98,13
Sulawesi Selatan	95,88
Sulawesi Tenggara	95,94
Gorontalo	96,34
Sulawesi Barat	96,59
Maluku	98,89
Maluku Utara	96,91
Papua Barat	94,94
Papua	99,40

Konsep : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang

digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi

responden.

Klasifikasi

Penyajian

: Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus

Penghitungan

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

Dimana:

 $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi

korupsi ke-i

w<sub>i</sub> = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut

persepsi korupsi ke-i,

y = skala maksimum penilaian (10)

i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4

(percaloan)

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.

# Lampiran 15. Kuesioner VKD22

		Tingkat Kepuasan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS	i Saudara terhadap pelayanan berikut? $ \begin{array}{ c c c c c c c c c c c c c c c c c c c$	Tingkat Kepentingan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Blok II. Kepuasan terhadap Pelay	Menurut pendapat Saudara, bagaimana <b>tingkat kepentingan pelayanan</b> dan <b>tingkat kepuasan</b> Saudara terhadap <b>pelayanan</b> berikut?  Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:  Sangat tidak penting / tidak puas  Sangat penting / puas	No Kondisi Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	2 Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	3 Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	4 Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	5 Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	6 Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	7 (sesuai Blok 1 Rincian 12).	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9 Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	10   Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.   (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id, e-mail bpshq@bps.go.id)	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1), Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	12 Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	13 Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	14 Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	15 Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

writhkam / Dikonsrubersilam  Parkin kala and samber Dara  Parkin kala and	Г	'uliskan informasi mengenai	data-data yar	g dibuta	nhkan/di	konsultasikan dar	i BPS serta tingkat kep	Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.	ta tersebu	î,			
Apakah data     Apakah data       1	No.							Diisi jika data sudah di	iperoleh (K	olom (6) berkode 1	itau 2)		
Tahun Level Periode Ya, sesuai -1 Publikasi Data Data 1) Takak diperoleh -1 Tabulikasi Data Peta Belum diperoleh -1 Tabulikasi Data Tabel di Website -1 Tabel di Websi		Data yang Dibut	ruhkan/Dikon	sultasik	g	Apakah data pada kolom (2 (5) sudah	)-	Sumber Data		Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2 atau 3	Ting	gkat Kepuas	an <sup>3)</sup>
Sergiolulu		Jenis Data Tuliskan jenis data bese wilavah datanva				diperoleh?	Jenis Sumber Da		- 100	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan,		data yang dipe	roleh
(3) (4) (5) (0) (7)		Misal: Kependadakan Provinsi Be Kerengakerjaan Kabupaten Sema				2, Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	bsite	Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dil	10	toring da valuasi ibangunan asional?	Sar Ke	Akurasi Data	Sangat puas Kemutakhiran Data
5. Deza/kelurahar 7. Lainnya (zebutkan	Ξ	(2)	(3)		H		60	(8)	(6)	(10)		(12)	(13)
5. Desa/Keluraha 7. Laimya (sebutkan)  7. Bulanan  7. Bulanan  8. Minganan  8. Minganan  9. Harian					H								
5. Desa/keluraha 7. Laimya (sebutkan) 6. Individu 7. Bulanan 8. Mingan 8. Mingan 9. Harian													
5. Desa/keluraha 7. Lainnya (sebutkan													
5. Deza/kelurahar 7. Lainnya (sebutkan) 6. Individu 7. Bulanan 8. Minggan 9. Hariagan 9. Hariagan							27						
5. Desa/kelurahar 7. Laimya (sebutkan								58					
5. Desa/Kelurahar 7. Laimya (sebutkan)  6. Individu  7. Bulanan  7. Bulanan  8. Minggan  9. Harlagan  9. Harlagan								5					
5. Desa/Kelurahar 7. Laimya (sebutkan) 6. Individu 7. Bulanan 7. Bulanan 8. Minganan 9. Hartan		į.						0					
5. Desa/keluraha 7. Lainnya (sebutkan) 6. Individu 7. Bulanan 7. Bulanan 8. Minganan 9. Harian								0,					
5. Desa/keluraha 7. Laimya (sebutkan) 6. Individu Kelengkapan Abursai Kemutakhiran 7. Bulanan 10. Laimya (sebutkan) 8. Mingaun 9. Harian													
5. Deza/Keluraha 7. Lainnya (sebutkan) 6. Individu Kelengkapan Alausai Alausai Kemutakhiran 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan) 8. Mingguan 9. Harian			<u> </u>										
7. Bulanan 10. Laimya (sebutkan) 8. Mingguan 9. Harian	Kod Nas	le level data kolom (4) ional 3. Kabupaten/kota vinsi 4. Kecamatan	5. Desa/kelu 6. Individu	rahar 7. La	innya (sebu	trkan)	3) Definisi kolom (11 Kelengkapan Akurasi Komutaldiran	) - (13)  Data lengkap terhadap sepek cakupan Data mampu menggambarkan kondis	ı wilayah at i yang sebei irlən kondis	au tahun data. narnya atau sesuai fi	enomena yang t	erjadi pada pe	ariode referen
	Kod Sep Lim	le periode data kolom (5) uluh tahunan 4. Tahunan a tahunan 5. Semesteran a tahunan 6. Triwulanan	7. Bulanan 8. Mingguan 9. Harian		ainnya (sel	ntkan)		0000					;







# BADAN PUSAT STATISTIK

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

Telp. (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax: (021) 3857046 Homepage: http://www.bps.go.id Email: bpshq@bps.go.id

