

Katalog: 399013.73

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

PROVINSI SULAWESI SELATAN

2020



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

PROVINSI SULAWESI SELATAN

2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Sulawesi Selatan 2020

ISBN : 978-623-7581-91-8

No. Publikasi : 73560.2101

Katalog : 1399013.73

Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm

Jumlah Halaman : xii + 101 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Desain Kover oleh:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Penerbit:

BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Pencetak:

Badan Pusat Statistik

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengkomunikasikan, 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 Provinsi Sulawesi Selatan 2020

Pengarah	:	Yos Rusdiansyah SE, MM
Penanggungjawab	:	Muktamar Amal S.Si, M.Si
Editor	:	Mansyur Madjang SE, M.Si.
Penulis	:	Dewi Krismawati SST, M.T.I
Desain Cover dan Infografis	:	Sa'ad Tazkiahtu Dienulloh SST

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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, Januari 2021
Kepala BPS Provinsi Sulawesi
Selatan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yos Rusdiansyah'.

Yos Rusdiansyah, SE, MM

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	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Sampling.....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Gambaran Umum Konsumen	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	58
Bab 7 Penutup.....	61
7.1. Kesimpulan	63
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	64
Daftar Pustaka.....	66
Lampiran	68

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	13
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi	16
Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	17
Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Sulawesi Selatan.....	19
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan ..	39
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan ..	40

Daftar Gambar



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	24
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Kelompok Umur*.....	25
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	26
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Pekerjaan Utama	27
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Instansi/Institusi.....	28
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	29
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Jenis Layanan	30
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	31
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Terhadap Pelayanan	35
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Terhadap Akses Data.....	36
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	38

Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	42
Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	43
Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019 dan 2020.....	48
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Periode Data.....	53
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Perolehannya.....	54
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	57
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	58
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	59

Daftar Lampiran



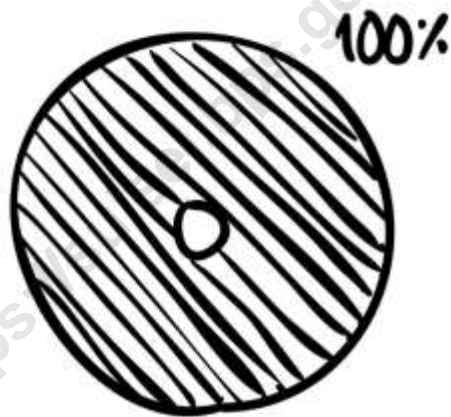
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	70
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	72
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	73
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	74
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	75
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	77
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	78
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	79
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	81
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	82
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	83
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	85
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	87
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	88
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	89
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	90
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	91

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	92
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	93
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	94
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	95
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	99
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	100
Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	101

BAB I

Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data (SKD)



Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Provinsi Sulawesi Selatan, total realisasi responden adalah sebesar 77 responden atau sebesar **110%** dari total target yang telah ditetapkan (70 responden)



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



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

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

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

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),

Importance and Performance Analysis (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat 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:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

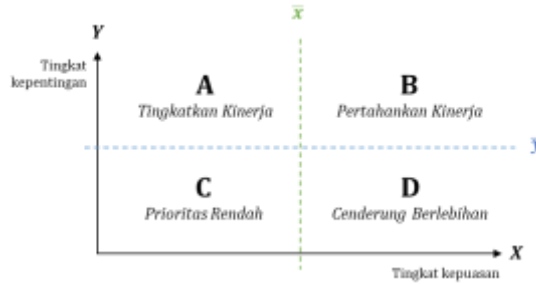
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)
 Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.
 Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B (*high importance & high performance*)
 Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran C (*low importance & low performance*)

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

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

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

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>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</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Provinsi Sulawesi Selatan	1	1	1	1	1	1	1	1
Kepulauan Selayar	1	1	1	1	1	1	1	1
Bulukumba	1	1	1	1	1	1	1	0
Bantaeng	1	1	1	1	1	1	1	1
Jeneponto	1	1	1	1	1	1	0	1
Takalar	1	1	1	1	1	1	1	1
Gowa	1	1	1	1	1	1	1	1
Sinjai	1	1	1	1	1	1	1	1
Maros	1	1	1	1	0	1	0	1
Pangkajene dan Kepulauan	1	1	1	1	1	1	1	1
Barru	1	1	1	1	0	1	1	1
Bone	1	1	1	1	1	1	1	1
Soppeng	1	1	1	1	1	1	1	1
Wajo	1	1	1	1	1	1	1	1
Sindereng Rappang	1	1	1	1	0	1	1	1
Pinrang	1	1	1	1	0	1	1	1

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Enrekang	1	1	1	1	1	1	1	1
Luwu	1	1	1	1	1	1	0	0
Tana Toraja	1	1	1	1	1	1	1	1
Luwu Utara	1	1	1	1	0	1	1	1
Luwu Timur	1	1	1	1	1	1	1	1
Toraja Utara	1	1	1	1	1	1	0	1
Makassar	1	1	1	1	1	1	0	0
Parepare	1	1	1	1	1	1	1	1
Palopo	1	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah	25	25	25	25	20	25	20	22

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan, dan 24 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Dari 24 PST BPS Kabupaten/Kota, informasi pelayanan, maklumat pelayanan, ruang pelayanan dan wifi telah tersedia pada seluruh PST BPS Kabupaten/Kota.

PST BPS Kabupaten/Kota yang telah memiliki informasi petugas sebanyak 83,33%. Terdapat 83,33% PST yang memiliki fasilitas komputer pada ruang layanan PST. PST Kabupaten/Kota yang telah memiliki sarana pengaduan sebanyak 83,33%.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091

responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Provinsi Sulawesi Selatan, total realisasi responden adalah sebesar 77 responden atau sebesar 110% dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Sulawesi Selatan

Kode Daerah	Nama Daerah	Target SKD	Pencapaian SKD	Persentase Pencapaian SKD (%)
7300	Sulawesi Selatan	70	77	110
7301	Kepulauan Selayar	30	30	100
7302	Bulukumba	30	32	106,67
7303	Bantaeng	30	30	100
7304	Jeneponto	30	30	100
7305	Takalar	30	30	100
7306	Gowa	30	34	113,33
7307	Sinjai	30	31	103,33
7308	Maros	30	35	116,67
7309	Pangkajene dan Kepulauan	30	31	103,33
7310	Barru	30	31	103,33
7311	Bone	30	32	106,67
7312	Soppeng	30	32	106,67
7313	Wajo	30	33	110
7314	Sindereng Rappang	30	30	100
7315	Pinrang	30	30	100
7316	Enrekang	30	30	100
7317	Luwu	30	30	100
7318	Tana Toraja	30	30	100
7322	Luwu Utara	30	30	100
7325	Luwu Timur	30	30	100
7326	Toraja Utara	30	30	100
7371	Makassar	30	30	100
7372	Parepare	30	31	103,33
7373	Palopo	30	39	130

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

BAB 2

Segmentasi Konsumen

Persentase Konsumen ke PST



Persentase Konsumen Data laki-laki yang berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebesar **53,25%**. Sementara itu, **46,75%** konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah perempuan.



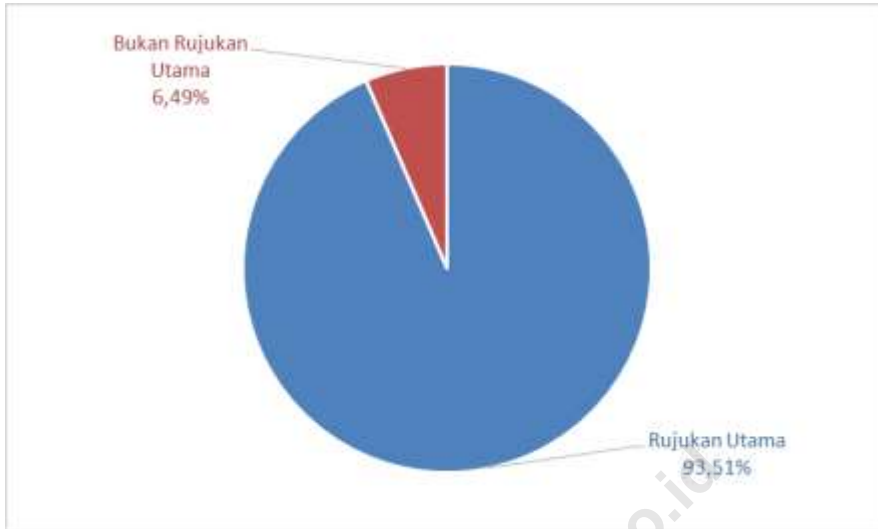
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,51%.



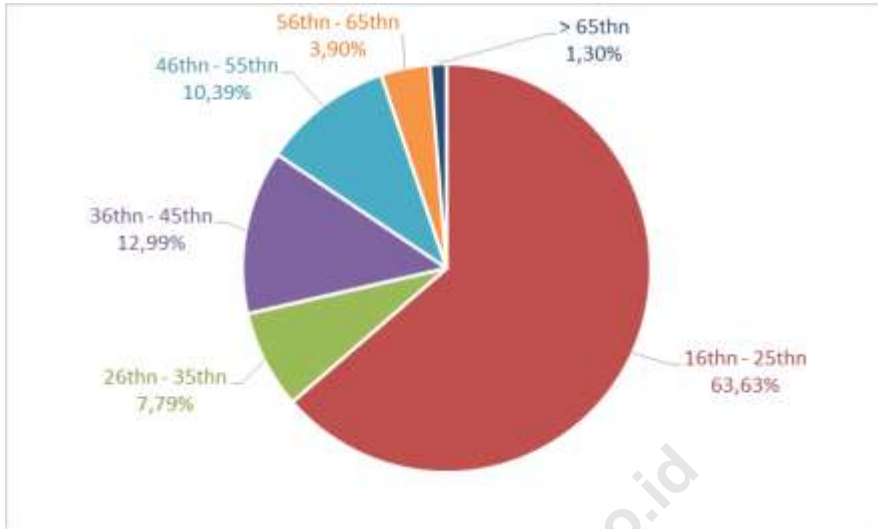
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

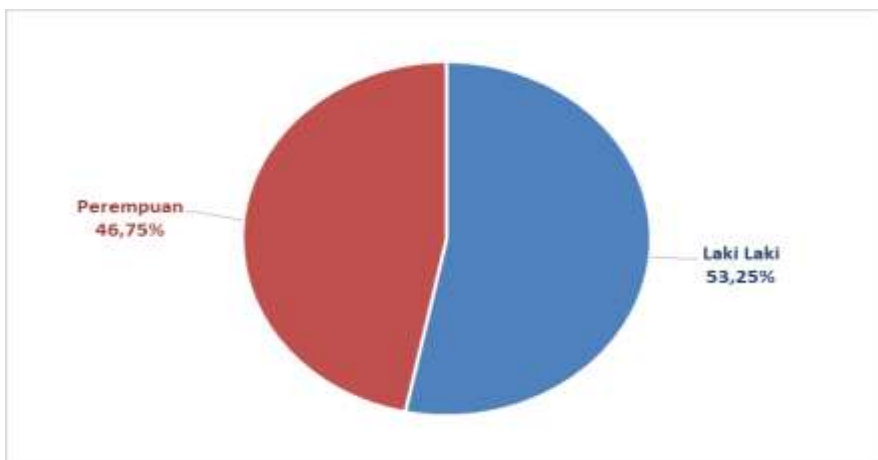
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (63,64%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (12,99%), konsumen berumur 46-55 tahun (10,39%) dan konsumen berumur 26-35 tahun (7,79%). 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 Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Kelompok Umur*
**Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

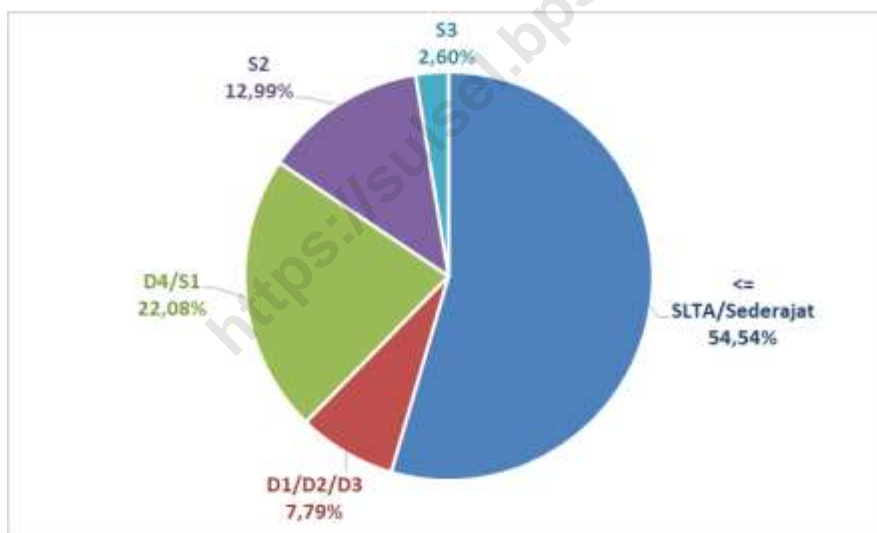
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebesar 53,25%. Sementara itu, 46,75% konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah perempuan.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (54,54%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (22,08%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,60%.



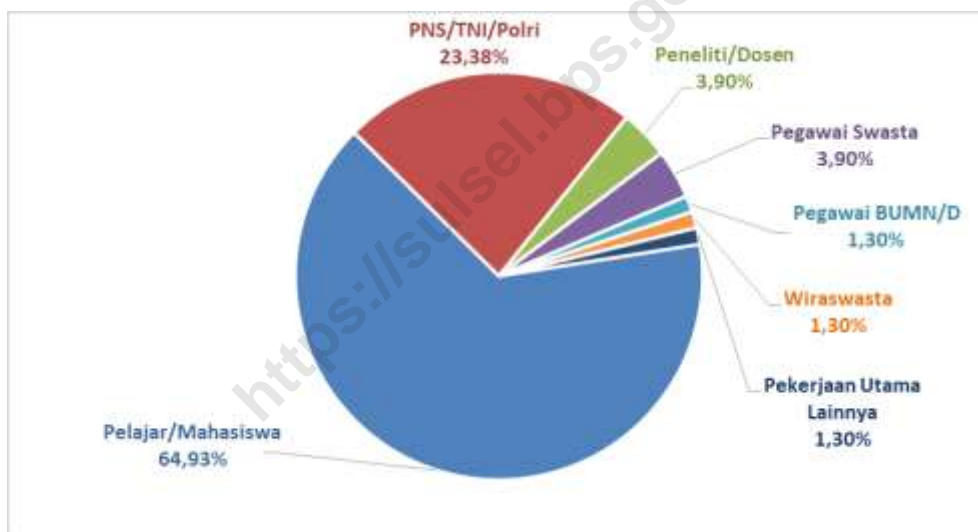
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah

pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah pelajar/mahasiswa (64,93%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (54,54%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 23,38%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen dan pegawai swasta memiliki persentase yang sama yaitu 3,90%. Adapun konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D, Wiraswasta dan Lainnya memiliki persentase sama yaitu sebesar 1,30%.

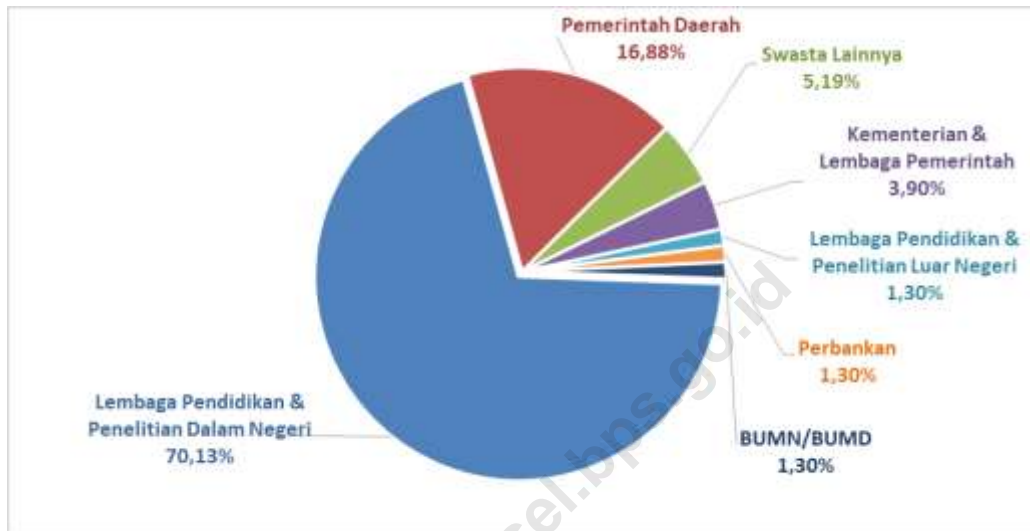


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (70,13%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah lainnya berada

pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,88%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 3,90%.

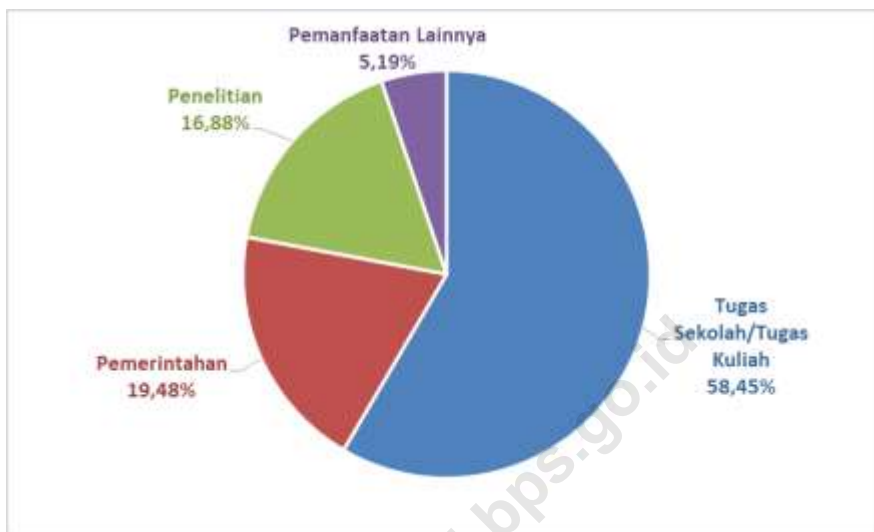


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (58,45%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan dan Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 19,48% dan 16,88%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan

perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Pemanfaatan Lainnya, yaitu sebesar 5,19%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

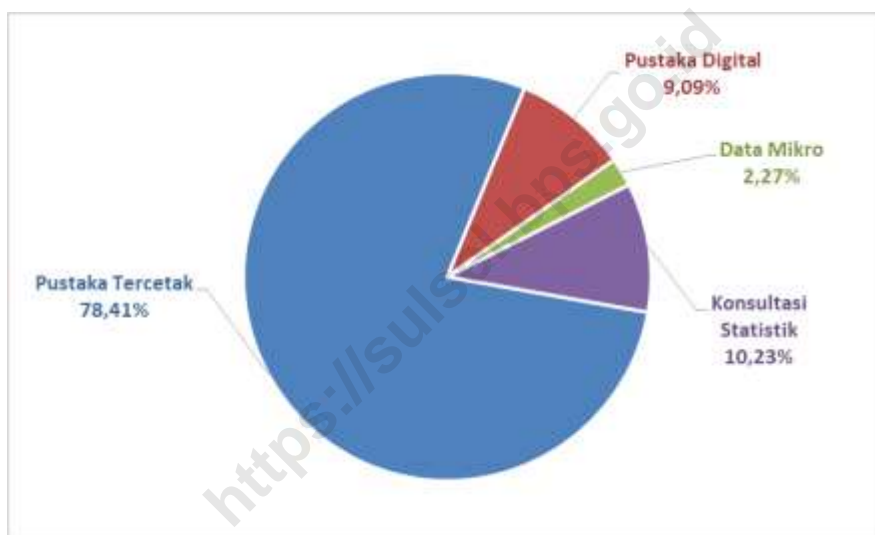
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 93,75% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Tercetak, yaitu sebesar 78,41%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 10,23%. Sementara itu, Data Mikro adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,27%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan mendapatkan data melalui fasilitas Data Langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 87%. Persentase konsumen yang memperoleh data BPS melalui *Website* sebesar 12%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah melalui Telepon/Faksimili dan lainnya dengan persentase masing-masing 1%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

BAB III

Analisis Kepuasan Layanan



Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 94,38%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan semakin baik.



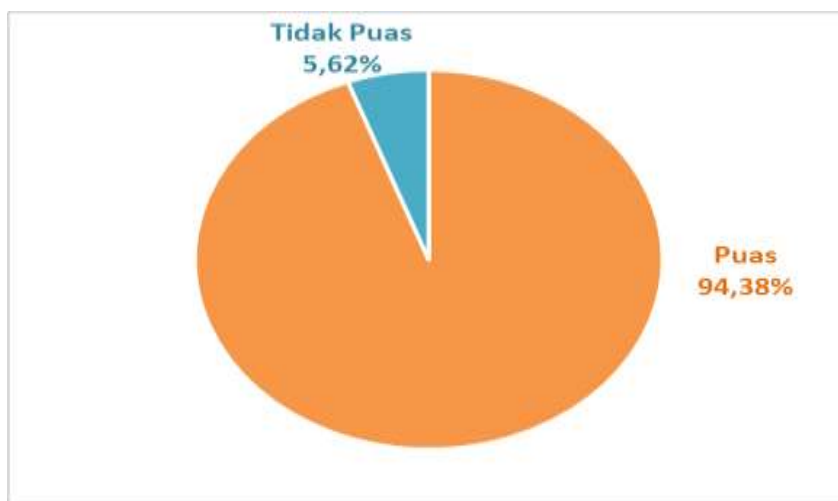
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

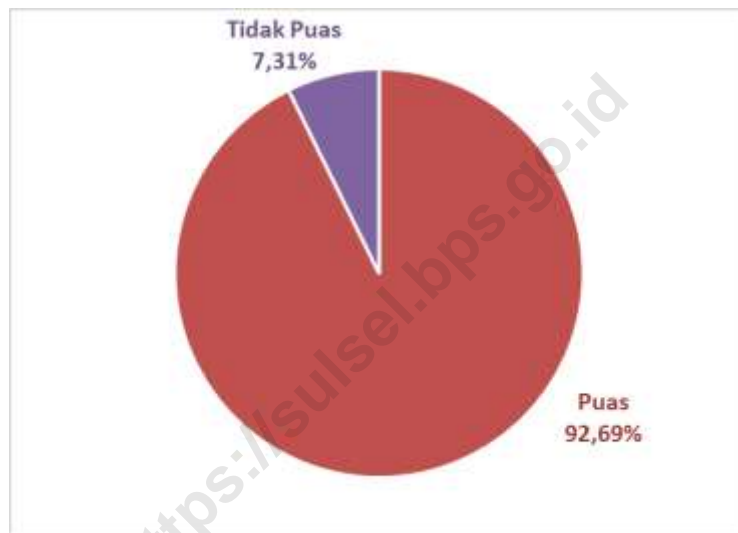
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 94,38%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan semakin baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

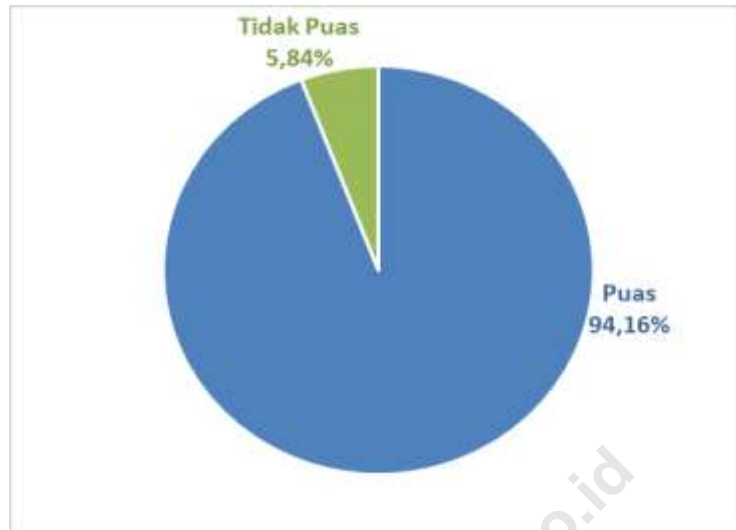
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang puas terhadap akses data sebesar 92,69%, sedangkan 7,31% konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 94,16%, sedangkan 5,84% konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

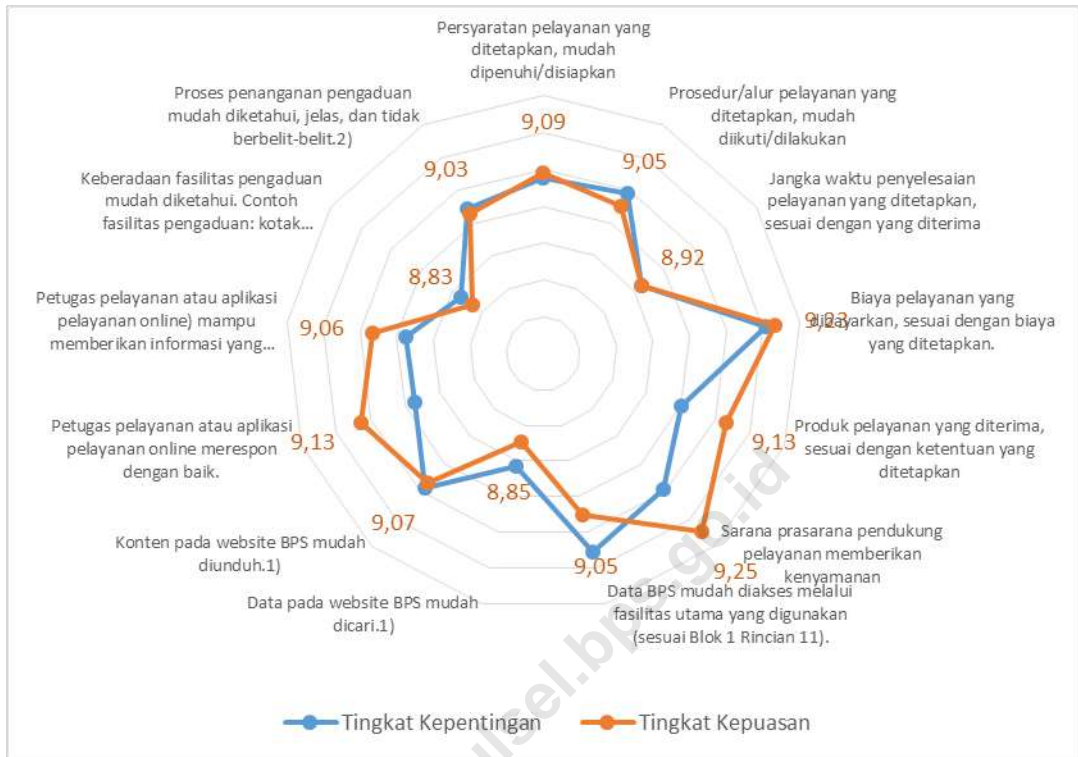


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,10. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan memiliki gap -0,16 sampai -0,10. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

No.	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9.0779	9.0909	0.0130
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9.0909	9.0519	-0.0390
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.9221	8.9221	0.0000
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9.2078	9.2338	0.0260
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9.0000	9.1299	0.1299
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.0909	9.2468	0.1559
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	9.1558	9.0519	-0.1039
8	Data pada website BPS mudah dicari. ¹⁾	8.9155	8.8451	-0.0704
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. ¹⁾	9.0845	9.0704	-0.0141
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	8.9740	9.1299	0.1559
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan (<i>online</i>) mampu memberikan informasi yang jelas.	8.9740	9.0649	0.0909
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	8.8701	8.8312	-0.0389
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	9.0448	9.0299	-0.0149

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9.0779	9.0909	100,14
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9.0909	9.0519	99,57
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.9221	8.9221	100,00
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	9.2078	9.2338	100,28
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9.0000	9.1299	101,44
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9.0909	9.2468	101,71
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9.1558	9.0519	98,87
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.9155	8.8451	99,21
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9.0845	9.0704	99,84
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8.9740	9.1299	101,74
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.9740	9.0649	101,01
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.8701	8.8312	99,56
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9.0448	9.0299	99,84

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Jika Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (101,74%), sedangkan atribut Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,87%).

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



Keterangan

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|--|

Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Konten pada website BPS mudah diunduh

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

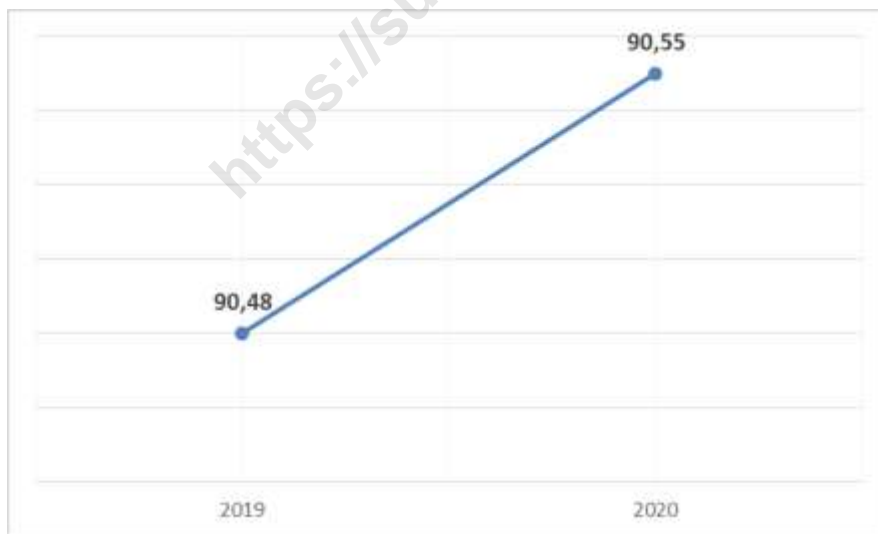
1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Data pada website BPS mudah dicari
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

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

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 sebesar 90,55, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan mengalami kenaikan sebesar 0,7 dari 90,48 pada tahun 2019 menjadi 90,55 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

BAB IV

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)



IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2020 adalah **95,49**. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.



Bab 4

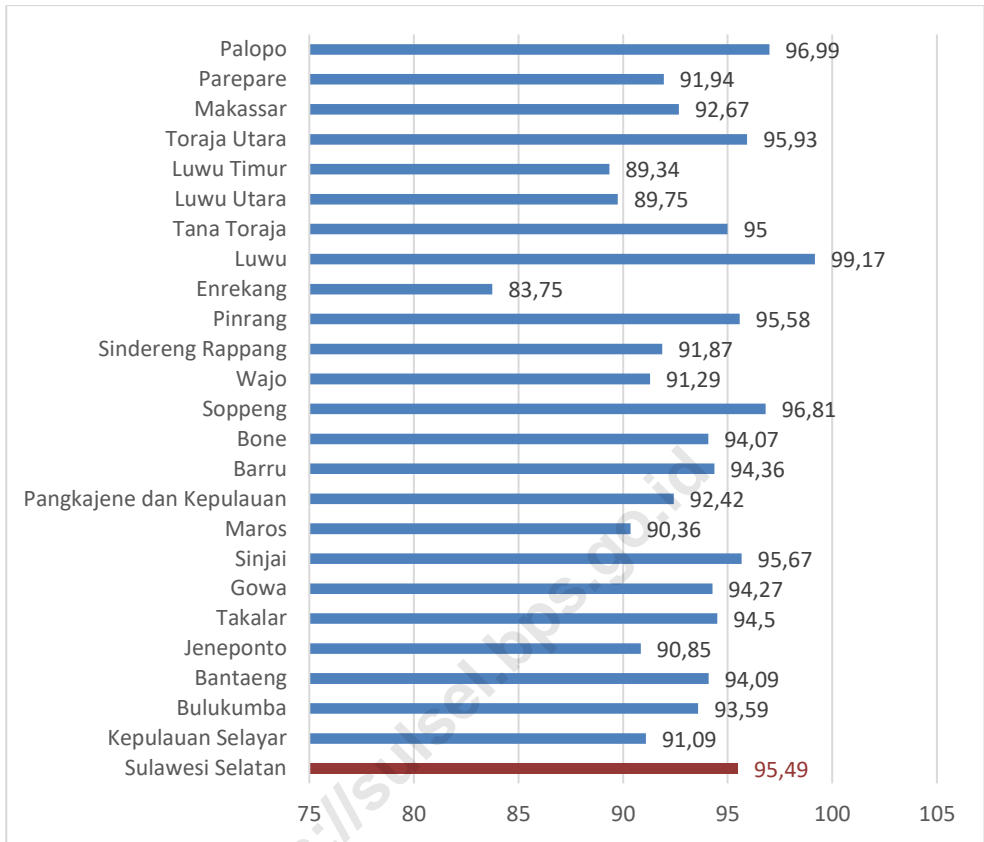
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2020 adalah 95,49. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 3.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019 dan 2020

BAB V

Analisis Kebutuhan Data

Pencarian data oleh konsumen



Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Secara umum, dari 555 orang-data, 2,70% mencari data pada level nasional. Data selanjutnya adalah data level provinsi (58,20%) dan data level kabupaten/kota (37,84%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (1,26%).



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

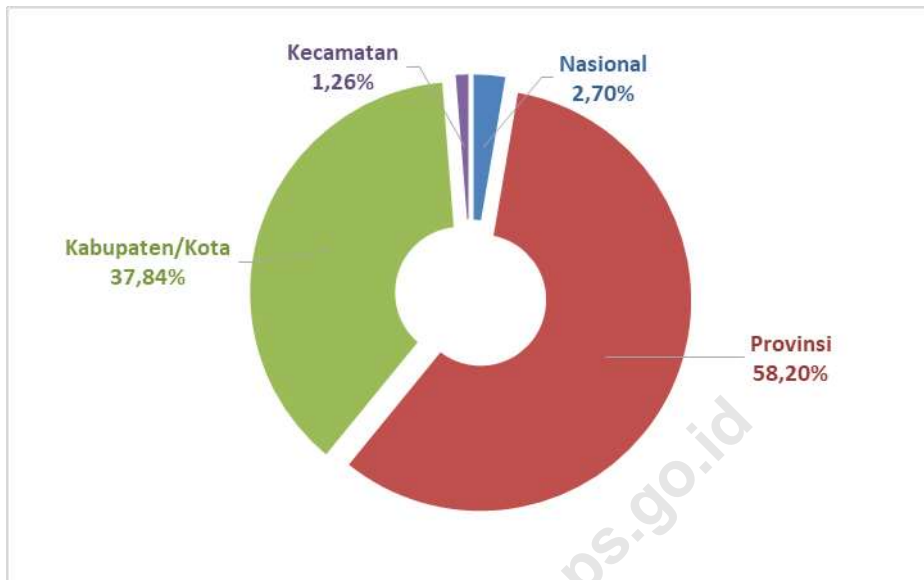
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

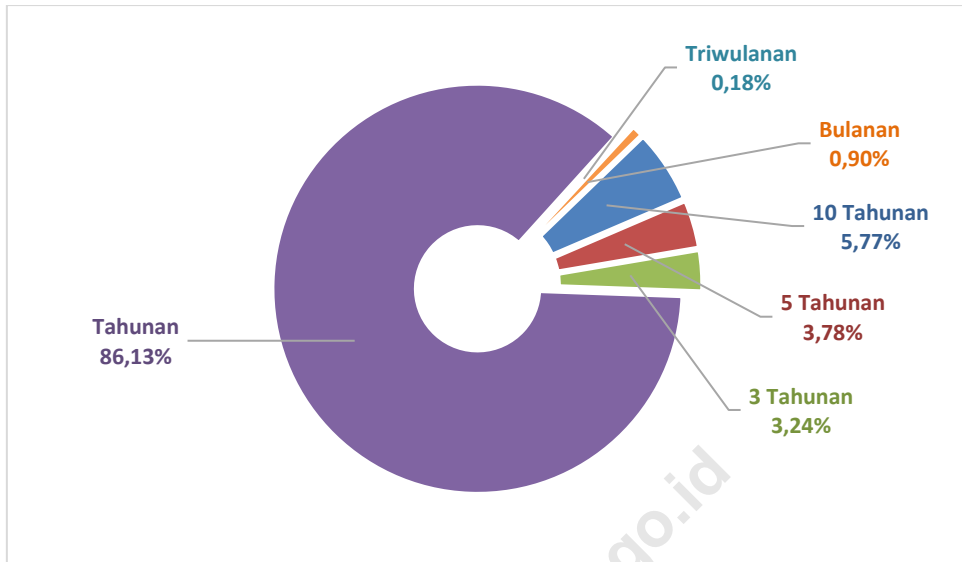
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Secara umum, dari 555 orang-data, 2,70% mencari data pada level nasional. Data selanjutnya adalah data level provinsi (58,20%) dan data level kabupaten/kota (37,84%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (1,26%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

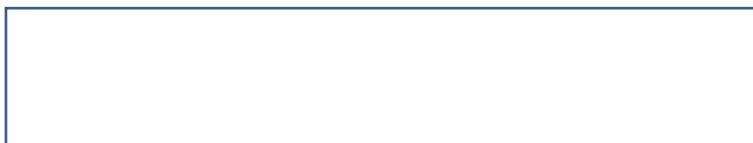
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 86,13%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 5,77%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode triwulanan, yaitu 0,18%.

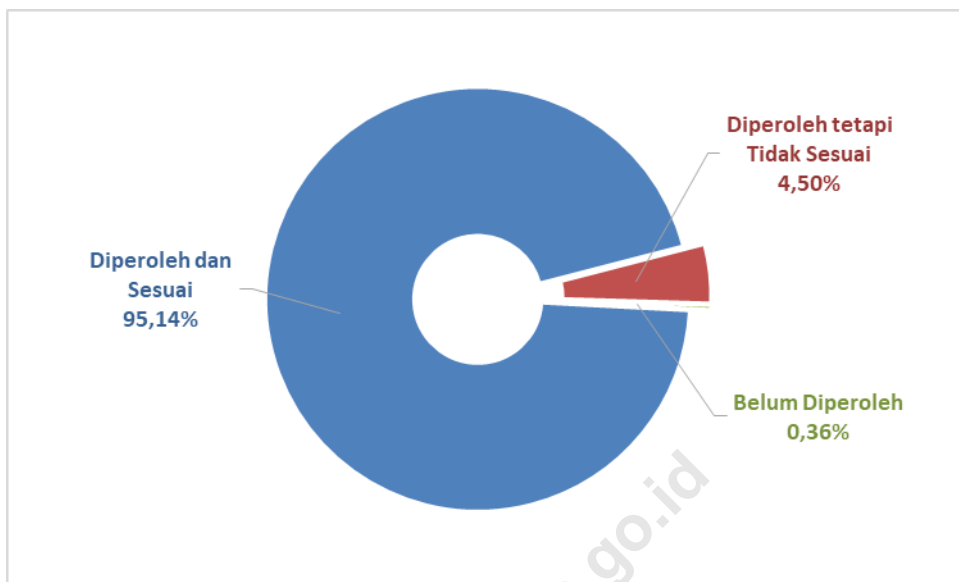


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan 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 dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Provinsi Sulawesi Selatan.





Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 95,14% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 4,50% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan dan 0,36% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

BAB VI

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Indeks Kepuasan konsumen

IKK



Nilai **IKK** untuk **PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan** tahun 2020 sebesar **81,92**. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di **PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan** semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh **PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan**.



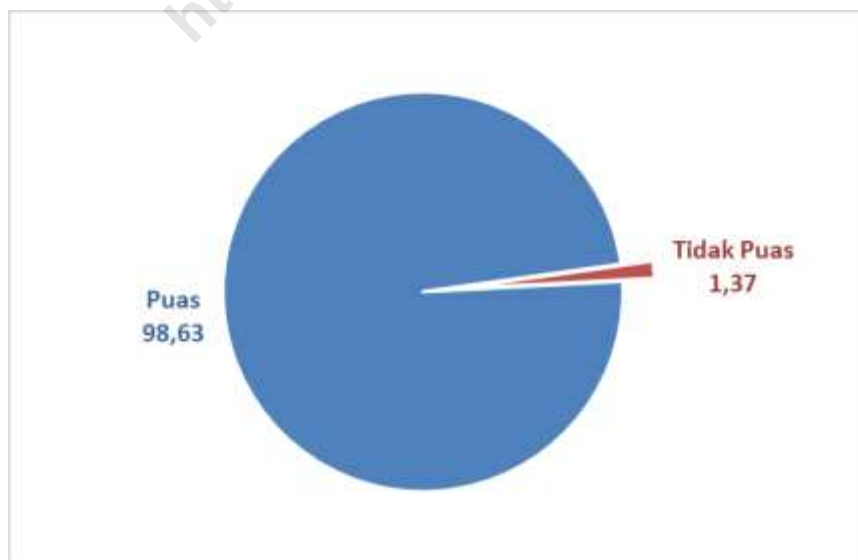
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau dimensi) kualitas data. 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 data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS dengan persentase mencapai 98,63%.

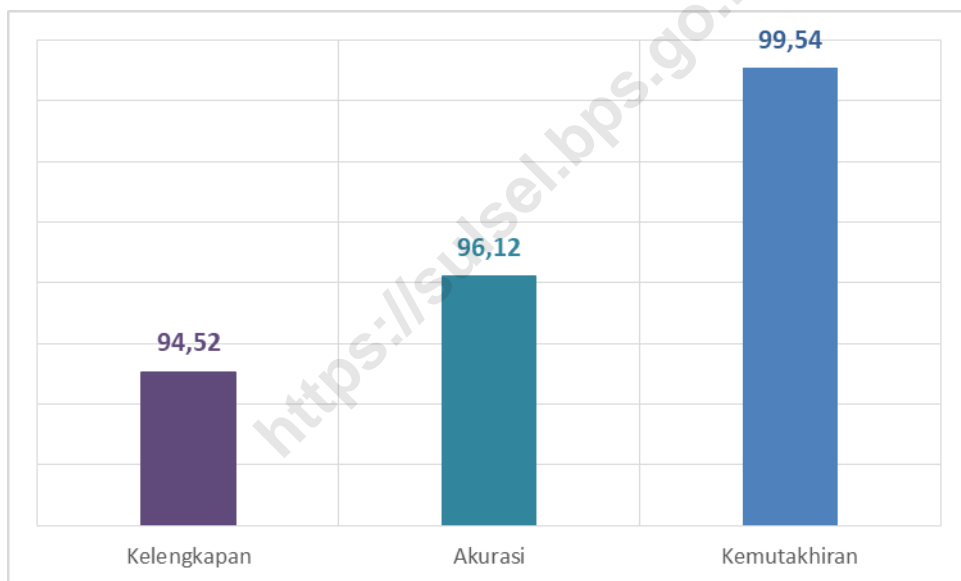


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 94% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (99,54%).

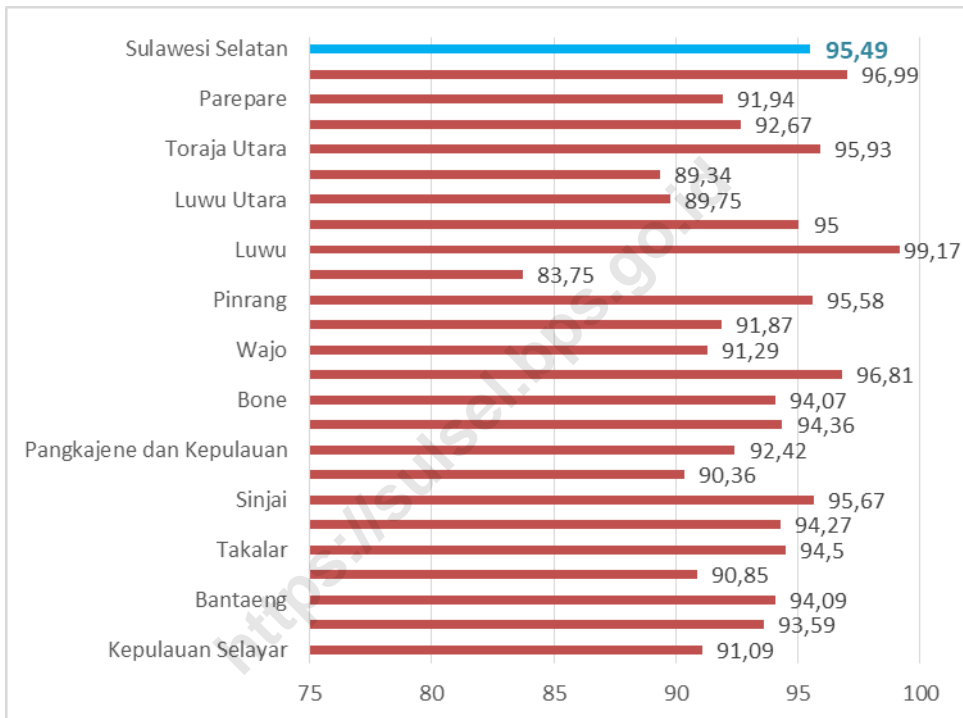


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 sebesar 81,92, yang artinya

kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan 95,49 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

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

BAB VII

Penutup



Hasil SKD 2020 diharapkan bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya.





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Provinsi Sulawesi Selatan, total realisasi responden adalah sebesar 77 responden atau sebesar 110% dari total target yang telah ditetapkan (70 responden).

- a. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,51%. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebesar 53,25%. Sementara itu, 46,75% konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah perempuan. Jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Tercetak, yaitu sebesar 78,41%. Pada posisi kedua, Konsultasi Data Statistik dengan persentase sebesar 10,23%. Sementara itu, Data Mikro adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,27%. Persentase konsumen yang memperoleh data BPS melalui Website sebesar 12%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

- b. persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 94,38%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan semakin baik. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 sebesar 90,55, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan masuk kategori Baik.
- c. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2020 adalah 95,49. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.
- d. Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Secara umum, dari 555 orang-data, 2,70% mencari data pada level nasional. Data selanjutnya adalah data level provinsi (58,20%) dan data level kabupaten/kota (37,84%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (1,26%).

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Hasil SKD 2020 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut ini rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2020 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

- a. Pertahankan Kinerja
 - 1) Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
 - 2) Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

- 3) Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- 4) Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- 5) Konten pada website BPS mudah diunduh.
- 6) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
- 7) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.

b. Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

1) Prioritas Utama

- i. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- ii. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
- iii. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

2) Aspek Pelayanan Lain

- i. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- ii. Data pada website BPS mudah dicari.
- iii. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.



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.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- 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.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.



LAMPIRAN

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Kode Daerah	Nama Daerah	Kelompok Umur (%)						
		< 16	16 - 25	26 - 35	36- 45	46- 55	56- 65	> 65
7300	Sulawesi Selatan	0	63,64	7,79	12,99	10,39	3,9	1,3
7301	Kepulauan Selayar	0	13,33	30	43,33	13,33	0	0
7302	Bulukumba	0	43,75	12,5	28,13	15,63	0	0
7303	Bantaeng	0	33,33	26,67	26,67	13,33	0	0
7304	Jeneponto	0	23,33	30	20	23,33	3,33	0
7305	Takalar	0	20	20	40	13,33	6,67	0
7306	Gowa	0	29,41	11,76	29,41	26,47	2,94	0
7307	Sinjai	0	32,26	32,26	19,35	16,13	0	0
7308	Maros	0	17,14	22,86	34,29	20	5,71	0
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	0	48,39	16,13	12,9	22,58	0	0
7310	Barru	0	29,03	22,58	29,03	16,13	3,23	0
7311	Bone	0	59,38	15,63	12,5	6,25	6,25	0
7312	Soppeng	0	6,25	28,13	34,38	25	6,25	0
7313	Wajo	0	21,21	15,15	30,3	30,3	3,03	0
7314	Sidenreng Rappang	0	13,33	36,67	46,67	3,33	0	0
7315	Pinrang	0	46,67	20	13,33	10	6,67	3,33
7316	Enrekang	0	20	33,33	33,33	6,67	6,67	0
7317	Luwu	0	23,33	30	20	26,67	0	0
7318	Tana Toraja	0	30	30	30	6,67	0	3,33
7322	Luwu Utara	0	43,33	26,67	10	16,67	3,33	0
7325	Luwu Timur	3,33	16,67	20	43,33	13,33	3,33	0
7326	Toraja Utara	0	23,33	16,67	40	16,67	3,33	0
7371	Makassar	0	70	10	13,33	3,33	3,33	0
7372	Parepare	0	32,26	32,26	16,13	16,13	3,23	0
7373	Palopo	0	53,85	20,51	20,51	5,13	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	:	Kelompok Umur
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1 (< 16 \text{ th}), 2 (16 - 25 \text{ th}), 3 (26 - 35 \text{ th}), 4 (36 - 45 \text{ th}), 5 (46 - 55 \text{ th}), 6 (56 - 65 \text{ th}), 7 (> 65 \text{ th})$
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Kode Daerah	Nama Daerah	Jenis Kelamin (%)	
		Laki- Laki	Perempuan
7300	Sulawesi Selatan	53,25	46,75
7301	Kepulauan Selayar	46,67	53,33
7302	Bulukumba	37,5	62,5
7303	Bantaeng	40	60
7304	Jeneponto	60	40
7305	Takalar	56,67	43,33
7306	Gowa	52,94	47,06
7307	Sinjai	29,03	70,97
7308	Maros	42,86	57,14
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	32,26	67,74
7310	Barru	51,61	48,39
7311	Bone	46,88	53,13
7312	Soppeng	43,75	56,25
7313	Wajo	54,55	45,45
7314	Sidenreng Rappang	46,67	53,33
7315	Pinrang	43,33	56,67
7316	Enrekang	66,67	33,33
7317	Luwu	63,33	36,67
7318	Tana Toraja	60	40
7322	Luwu Utara	50	50
7325	Luwu Timur	56,67	43,33
7326	Toraja Utara	60	40
7371	Makassar	63,33	36,67
7372	Parepare	51,61	48,39
7373	Palopo	41,03	58,97

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Kode Daerah	Nama Daerah	Kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat (%)	D1/ D2/ D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)	Kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat (%)
7300	Sulawesi Selatan	54,55	7,79	22,08	12,99	2,6	54,55
7301	Kepulauan Selayar	30	0	70	0	0	30
7302	Bulukumba	43,75	6,25	43,75	3,13	3,13	43,75
7303	Bantaeng	33,33	3,33	53,33	10	0	33,33
7304	Jeneponto	23,33	0	56,67	20	0	23,33
7305	Takalar	20	3,33	63,33	13,33	0	20
7306	Gowa	26,47	14,71	35,29	23,53	0	26,47
7307	Sinjai	35,48	3,23	38,71	22,58	0	35,48
7308	Maros	28,57	0	40	28,57	2,86	28,57
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	45,16	9,68	25,81	19,35	0	45,16
7310	Barru	25,81	6,45	61,29	6,45	0	25,81
7311	Bone	59,38	0	25	15,63	0	59,38
7312	Soppeng	9,38	3,13	65,63	21,88	0	9,38
7313	Wajo	15,15	0	48,48	33,33	3,03	15,15
7314	Sidenreng Rappang	13,33	10	63,33	13,33	0	13,33
7315	Pinrang	43,33	6,67	33,33	16,67	0	43,33
7316	Enrekang	40	0	56,67	3,33	0	40
7317	Luwu	36,67	6,67	50	6,67	0	36,67
7318	Tana Toraja	33,33	10	43,33	13,33	0	33,33
7322	Luwu Utara	40	6,67	43,33	10	0	40
7325	Luwu Timur	16,67	6,67	56,67	20	0	16,67
7326	Toraja Utara	43,33	3,33	46,67	6,67	0	43,33
7371	Makassar	43,33	6,67	36,67	10	3,33	43,33
7372	Parepare	29,03	0	54,84	16,13	0	29,03
7373	Palopo	56,41	2,56	33,33	7,69	0	56,41

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/ TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/ D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wira swasta (%)	Lainnya (%)
7300	Sulawesi Selatan	64,94	3,9	23,38	1,3	3,9	1,3	1,3
7301	Kepulauan Selayar	13,33	0	40	6,67	3,33	0	36,67
7302	Bulukumba	40,63	0	43,75	6,25	0	3,13	6,25
7303	Bantaeng	36,67	0	36,67	3,33	3,33	0	20
7304	Jeneponto	20	0	60	0	0	0	20
7305	Takalar	20	6,67	66,67	0	0	0	6,67
7306	Gowa	29,41	0	52,94	8,82	8,82	0	0
7307	Sinjai	32,26	0	54,84	6,45	0	0	6,45
7308	Maros	20	2,86	60	8,57	2,86	0	5,71
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	45,16	3,23	35,48	0	3,23	0	12,9
7310	Barru	25,81	3,23	38,71	3,23	6,45	0	22,58
7311	Bone	56,25	0	34,38	0	0	3,13	6,25
7312	Soppeng	6,25	3,13	65,63	0	6,25	3,13	15,63
7313	Wajo	6,06	0	69,7	0	3,03	3,03	18,18
7314	Sidenreng Rappang	3,33	0	36,67	10	0	3,33	46,67
7315	Pinrang	46,67	3,33	40	0	3,33	3,33	3,33
7316	Enrekang	20	3,33	46,67	3,33	3,33	3,33	20
7317	Luwu	20	6,67	53,33	3,33	0	3,33	13,33
7318	Tana Toraja	23,33	3,33	56,67	0	0	0	16,67
7322	Luwu Utara	23,33	0	43,33	3,33	6,67	3,33	20
7325	Luwu Timur	13,33	0	66,67	3,33	6,67	0	10
7326	Toraja Utara	30	0	63,33	3,33	0	0	3,33
7371	Makassar	70	0	16,67	3,33	6,67	3,33	0
7372	Parepare	38,71	6,45	38,71	0	9,68	0	6,45
7373	Palopo	51,28	0	30,77	2,56	2,56	0	12,82

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Kode Daerah	Nama Daerah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Media Massa (%)
7300	Sulawesi Selatan	70,13	1,3	3,9	0
7301	Kepulauan Selayar	33,33	0	20	0
7302	Bulukumba	43,75	0	21,88	0
7303	Bantaeng	36,67	0	26,67	0
7304	Jeneponto	13,33	0	6,67	0
7305	Takalar	26,67	0	26,67	0
7306	Gowa	14,71	0	14,71	0
7307	Sinjai	32,26	0	9,68	0
7308	Maros	22,86	0	28,57	0
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	45,16	0	3,23	0
7310	Barru	29,03	0	9,68	3,23
7311	Bone	62,5	0	9,38	0
7312	Soppeng	6,25	0	3,13	3,13
7313	Wajo	6,06	0	12,12	0
7314	Sidenreng Rappang	0	0	26,67	0
7315	Pinrang	43,33	0	13,33	0
7316	Enrekang	10	0	13,33	0
7317	Luwu	23,33	0	10	0
7318	Tana Toraja	33,33	0	33,33	0
7322	Luwu Utara	20	0	6,67	0
7325	Luwu Timur	13,33	0	20	0
7326	Toraja Utara	30	0	13,33	0
7371	Makassar	76,67	0	0	0
7372	Parepare	45,16	0	12,9	3,23
7373	Palopo	51,28	0	7,69	0

Lanjutan Lampiran 5

Kode Daerah	Nama Daerah	Pemerintah Daerah (%)	Perbankan (%)	BUMN/BUMD (%)	Swasta Lainnya (%)
7300	Sulawesi Selatan	16,88	1,3	1,3	5,19
7301	Kepulauan Selayar	46,67	0	0	0
7302	Bulukumba	21,88	3,13	3,13	3,13
7303	Bantaeng	26,67	0	3,33	6,67
7304	Jeneponto	70	0	0	0
7305	Takalar	43,33	0	0	3,33
7306	Gowa	47,06	0	2,94	5,88
7307	Sinjai	54,84	0	3,23	0
7308	Maros	37,14	2,86	5,71	0
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	45,16	0	0	3,23
7310	Barru	48,39	0	3,23	6,45
7311	Bone	28,13	0	0	0
7312	Soppeng	78,13	0	0	9,38
7313	Wajo	69,7	3,03	0	3,03
7314	Sidenreng Rappang	53,33	6,67	3,33	6,67
7315	Pinrang	30	0	0	10
7316	Enrekang	46,67	6,67	3,33	6,67
7317	Luwu	63,33	3,33	0	0
7318	Tana Toraja	33,33	0	0	0
7322	Luwu Utara	56,67	0	3,33	6,67
7325	Luwu Timur	56,67	0	3,33	6,67
7326	Toraja Utara	53,33	0	3,33	0
7371	Makassar	13,33	0	0	6,67
7372	Parepare	29,03	0	0	9,68
7373	Palopo	35,9	2,56	2,56	0

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Kode Daerah	Nama Daerah	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
7300	Sulawesi Selatan	58,44	19,48	0	16,88	5,19
7301	Kepulauan Selayar	13,33	80	3,33	0	3,33
7302	Bulukumba	37,5	34,38	0	25	3,13
7303	Bantaeng	26,67	56,67	0	10	6,67
7304	Jeneponto	13,33	80	0	6,67	0
7305	Takalar	6,67	73,33	3,33	16,67	0
7306	Gowa	26,47	58,82	5,88	8,82	0
7307	Sinjai	29,03	67,74	0	3,23	0
7308	Maros	8,57	57,14	0	25,71	8,57
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	35,48	45,16	3,23	16,13	0
7310	Barru	22,58	54,84	6,45	9,68	6,45
7311	Bone	43,75	34,38	0	21,88	0
7312	Soppeng	6,25	75	6,25	12,5	0
7313	Wajo	3,03	69,7	3,03	18,18	6,06
7314	Sidenreng Rappang	0	73,33	13,33	10	3,33
7315	Pinrang	30	40	3,33	20	6,67
7316	Enrekang	16,67	63,33	3,33	10	6,67
7317	Luwu	10	73,33	0	16,67	0
7318	Tana Toraja	26,67	66,67	0	3,33	3,33
7322	Luwu Utara	16,67	70	0	10	3,33
7325	Luwu Timur	13,33	73,33	0	6,67	6,67
7326	Toraja Utara	0	63,33	0	36,67	0
7371	Makassar	63,33	13,33	3,33	13,33	6,67
7372	Parepare	12,9	41,94	3,23	35,48	6,45
7373	Palopo	51,28	46,15	2,56	0	0

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Kode Daerah	Nama Daerah	Pustaka Tercetak (%)	Pustaka Digital (%)	Penjualan Publikasi (%)	Data Mikro (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomen dari Kegiatan Statistik (%)
7300	Sulawesi Selatan	78,41	9,09	0	2,27	10,23	0
7301	Kepulauan Selayar	55,88	17,65	0	11,76	14,71	0
7302	Bulukumba	80	11,43	0	0	8,57	0
7303	Bantaeng	40,54	40,54	0	5,41	13,51	0
7304	Jeneponto	20	42,5	0	20	15	2,5
7305	Takalar	66,67	15,15	0	6,06	12,12	0
7306	Gowa	63,41	14,63	0	12,2	7,32	2,44
7307	Sinjai	34,29	2,86	2,86	8,57	48,57	2,86
7308	Maros	17,39	34,78	2,17	13,04	26,09	6,52
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	17,5	60	0	5	17,5	0
7310	Barru	64,52	3,23	0	0	32,26	0
7311	Bone	14,29	61,9	0	11,9	11,9	0
7312	Soppeng	14,29	50	0	2,38	33,33	0
7313	Wajo	13,64	52,27	2,27	4,55	25	2,27
7314	Sidenreng Rappang	25,71	34,29	0	11,43	17,14	11,43
7315	Pinrang	2,86	51,43	0	0	45,71	0
7316	Enrekang	51,35	37,84	2,7	0	8,11	0
7317	Luwu	69,7	15,15	0	0	15,15	0
7318	Tana Toraja	17,5	55	7,5	2,5	17,5	0
7322	Luwu Utara	45,71	2,86	5,71	14,29	31,43	0
7325	Luwu Timur	32,35	20,59	0	2,94	41,18	2,94
7326	Toraja Utara	65,71	20	0	5,71	5,71	2,86
7371	Makassar	48,48	21,21	15,15	6,06	6,06	3,03
7372	Parepare	36,73	32,65	0	12,24	16,33	2,04
7373	Palopo	12,77	74,47	0	2,13	10,64	0

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Kode Daerah	Nama Daerah	Website BPS (%)	AllstatsBPS (%)	Silastik (%)	Romantik Online (%)
7300	Sulawesi Selatan	11,688	0	0	0
7301	Kepulauan Selayar	6,667	0	0	0
7302	Bulukumba	15,625	0	0	0
7303	Bantaeng	33,333	0	0	0
7304	Jeneponto	20	0	0	13,333
7305	Takalar	30	0	0	0
7306	Gowa	26,471	0	0	0
7307	Sinjai	16,129	0	0	0
7308	Maros	37,143	0	2,857	0
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	22,581	0	0	0
7310	Barru	3,226	0	0	0
7311	Bone	21,875	0	0	0
7312	Soppeng	9,375	0	0	0
7313	Wajo	60,606	6,061	0	0
7314	Sidenreng Rappang	36,667	6,667	0	0
7315	Pinrang	13,333	0	0	0
7316	Enrekang	26,667	0	0	0
7317	Luwu	3,333	0	0	6,667
7318	Tana Toraja	50	0	0	0
7322	Luwu Utara	10	0	0	0
7325	Luwu Timur	20	0	0	3,333
7326	Toraja Utara	16,667	0	0	0
7371	Makassar	46,667	0	0	0
7372	Parepare	41,935	0	0	0
7373	Palopo	58,974	0	0	0

Lanjutan Lampiran 8

Kode Daerah	Nama Daerah	Telepon/ Faximilie (%)	e-Mail/ Surat (%)	Datang Langsung ke PST (%)	Fasilitas Lainnya (%)
7300	Sulawesi Selatan	1,299	0	87,013	0
7301	Kepulauan Selayar	50	0	43,333	0
7302	Bulukumba	0	0	84,375	0
7303	Bantaeng	13,333	3,333	50	0
7304	Jeneponto	3,333	6,667	56,667	0
7305	Takalar	13,333	0	56,667	0
7306	Gowa	17,647	8,824	44,118	2,941
7307	Sinjai	6,452	9,677	67,742	0
7308	Maros	2,857	20	31,429	5,714
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	3,226	3,226	64,516	6,452
7310	Barru	16,129	0	77,419	3,226
7311	Bone	0	0	78,125	0
7312	Soppeng	28,125	3,125	50	9,375
7313	Wajo	6,061	3,03	24,242	0
7314	Sidenreng Rappang	6,667	6,667	43,333	0
7315	Pinrang	16,667	0	56,667	13,333
7316	Enrekang	3,333	3,333	66,667	0
7317	Luwu	0	30	60	0
7318	Tana Toraja	26,667	0	23,333	0
7322	Luwu Utara	20	3,333	66,667	0
7325	Luwu Timur	6,667	6,667	63,333	0
7326	Toraja Utara	0	3,333	76,667	3,333
7371	Makassar	0	3,333	50	0
7372	Parepare	3,226	3,226	51,613	0
7373	Palopo	12,821	0	28,205	0

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Konsumen (orang)	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
7300	Sulawesi Selatan	77	93,51	6,49
7301	Kepulauan Selayar	30	100	0
7302	Bulukumba	32	81,25	18,75
7303	Bantaeng	30	96,67	3,33
7304	Jeneponto	30	96,67	3,33
7305	Takalar	30	70	30
7306	Gowa	34	85,29	14,71
7307	Sinjai	31	54,84	45,16
7308	Maros	35	77,14	22,86
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	31	87,1	12,9
7310	Barru	31	61,29	38,71
7311	Bone	32	87,5	12,5
7312	Soppeng	32	100	0
7313	Wajo	33	78,79	21,21
7314	Sidenreng Rappang	30	93,33	6,67
7315	Pinrang	30	86,67	13,33
7316	Enrekang	30	93,33	6,67
7317	Luwu	30	100	0
7318	Tana Toraja	30	83,33	16,67
7322	Luwu Utara	30	86,67	13,33
7325	Luwu Timur	30	86,67	13,33
7326	Toraja Utara	30	96,67	3,33
7371	Makassar	30	76,67	23,33
7372	Parepare	31	87,1	12,9
7373	Palopo	39	92,31	7,69

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
7300	Sulawesi Selatan	93,75
7301	Kepulauan Selayar	100
7302	Bulukumba	92,86
7303	Bantaeng	87,5
7304	Jeneponto	100
7305	Takalar	100
7306	Gowa	100
7307	Sinjai	90
7308	Maros	91,3
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	80
7310	Barru	94,44
7311	Bone	91,67
7312	Soppeng	100
7313	Wajo	81,48
7314	Sidenreng Rappang	95,83
7315	Pinrang	92,31
7316	Enrekang	100
7317	Luwu	100
7318	Tana Toraja	100
7322	Luwu Utara	100
7325	Luwu Timur	100
7326	Toraja Utara	100
7371	Makassar	100
7372	Parepare	100
7373	Palopo	88,24

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Orang/Data	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/ Kota (%)
7300	Sulawesi Selatan	555	2,7	58,2	37,84
7301	Kepulauan Selayar	71	0	0	85,92
7302	Bulukumba	123	0	0	91,06
7303	Bantaeng	45	0	0	77,78
7304	Jeneponto	99	0	0	71,72
7305	Takalar	66	0	0	65,15
7306	Gowa	53	0	0	52,83
7307	Sinjai	59	0	0	88,14
7308	Maros	330	0,3	4,24	84,85
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	175	0	0	93,71
7310	Barru	43	2,33	0	83,72
7311	Bone	162	0	13,58	77,16
7312	Soppeng	112	0	0	92,86
7313	Wajo	88	0	0	78,41
7314	Sidenreng Rappang	79	0	0	77,22
7315	Pinrang	79	0	5,06	62,03
7316	Enrekang	73	0	1,37	84,93
7317	Luwu	164	2,44	6,1	54,27
7318	Tana Toraja	93	0	0	63,44
7322	Luwu Utara	183	0	0	74,86
7325	Luwu Timur	109	0	19,27	67,89
7326	Toraja Utara	124	2,42	0	91,94
7371	Makassar	134	0	0	94,03
7372	Parepare	146	0	4,11	91,78
7373	Palopo	300	0	0	67

Lanjutan Lampiran 11

Kode Daerah	Nama Daerah	Kecamatan (%)	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
7300	Sulawesi Selatan	1,26	0	0	0
7301	Kepulauan Selayar	9,86	4,23	0	0
7302	Bulukumba	8,94	0	0	0
7303	Bantaeng	8,89	13,33	0	0
7304	Jeneponto	6,06	22,22	0	0
7305	Takalar	21,21	13,64	0	0
7306	Gowa	47,17	0	0	0
7307	Sinjai	8,47	3,39	0	0
7308	Maros	8,18	2,42	0	0
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	3,43	2,86	0	0
7310	Barru	11,63	2,33	0	0
7311	Bone	3,7	5,56	0	0
7312	Soppeng	1,79	5,36	0	0
7313	Wajo	13,64	7,95	0	0
7314	Sidenreng Rappang	11,39	11,39	0	0
7315	Pinrang	24,05	8,86	0	0
7316	Enrekang	9,59	4,11	0	0
7317	Luwu	24,39	12,8	0	0
7318	Tana Toraja	21,51	15,05	0	0
7322	Luwu Utara	12,57	12,57	0	0
7325	Luwu Timur	8,26	4,59	0	0
7326	Toraja Utara	5,65	0	0	0
7371	Makassar	2,99	2,99	0	0
7372	Parepare	0	4,11	0	0
7373	Palopo	32,33	0,67	0	0

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Orang/Data	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)
7300	Sulawesi Selatan	555	5,77	3,78	3,24
7301	Kepulauan Selayar	71	0	59,15	0
7302	Bulukumba	123	0	0	0
7303	Bantaeng	45	4,44	0	0
7304	Jeneponto	99	10,1	10,1	0
7305	Takalar	66	0	9,09	1,52
7306	Gowa	53	3,77	16,98	0
7307	Sinjai	59	1,69	15,25	0
7308	Maros	330	53,94	3,33	2,42
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	175	5,71	4,57	0
7310	Barru	43	0	0	0
7311	Bone	162	3,7	0	1,85
7312	Soppeng	112	0	11,61	1,79
7313	Wajo	88	0	0	0
7314	Sidenreng Rappang	79	6,33	27,85	0
7315	Pinrang	79	1,27	6,33	0
7316	Enrekang	73	0	17,81	0
7317	Luwu	164	10,37	0	0
7318	Tana Toraja	93	0	10,75	0
7322	Luwu Utara	183	0,55	2,73	0
7325	Luwu Timur	109	2,75	10,09	4,59
7326	Toraja Utara	124	0,81	4,84	0
7371	Makassar	134	38,06	0,75	2,24
7372	Parepare	146	0	56,85	0
7373	Palopo	300	0	0	0

Lanjutan Lampiran 12

Kode Daerah	Nama Daerah	Tahunan (%)	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Lainnya (%)
7300	Sulawesi Selatan	86,13	0	0,18	0,9	0
7301	Kepulauan Selayar	40,85	0	0	0	0
7302	Bulukumba	100	0	0	0	0
7303	Bantaeng	95,56	0	0	0	0
7304	Jeneponto	71,72	2,02	0	0	6,06
7305	Takalar	89,39	0	0	0	0
7306	Gowa	79,25	0	0	0	0
7307	Sinjai	61,02	0	20,34	1,69	0
7308	Maros	11,21	0	0	29,09	0
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	89,71	0	0	0	0
7310	Barru	100	0	0	0	0
7311	Bone	94,44	0	0	0	0
7312	Soppeng	86,61	0	0	0	0
7313	Wajo	100	0	0	0	0
7314	Sidenreng Rappang	65,82	0	0	0	0
7315	Pinrang	89,87	2,53	0	0	0
7316	Enrekang	82,19	0	0	0	0
7317	Luwu	89,63	0	0	0	0
7318	Tana Toraja	89,25	0	0	0	0
7322	Luwu Utara	96,72	0	0	0	0
7325	Luwu Timur	58,72	4,59	19,27	0	0
7326	Toraja Utara	94,35	0	0	0	0
7371	Makassar	58,96	0	0	0	0
7372	Parepare	40,41	0	0	2,74	0
7373	Palopo	97,33	0	0	2,67	0

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Orang/ Data	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
7300	Sulawesi Selatan	555	95,14	4,5	0	0,36
7301	Kepulauan Selayar	71	100	0	0	0
7302	Bulukumba	123	95,93	3,25	0,81	0
7303	Bantaeng	45	95,56	0	0	4,44
7304	Jenepono	99	97,98	0	0	2,02
7305	Takalar	66	87,88	0	3,03	9,09
7306	Gowa	53	98,11	0	1,89	0
7307	Sinjai	59	93,22	3,39	3,39	0
7308	Maros	330	90,91	4,24	0,61	4,24
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	175	95,43	3,43	0	1,14
7310	Barru	43	86,05	11,63	2,33	0
7311	Bone	162	90,74	0	0	9,26
7312	Soppeng	112	98,21	1,79	0	0
7313	Wajo	88	85,23	9,09	0	5,68
7314	Sidenreng Rappang	79	100	0	0	0
7315	Pinrang	79	97,47	0	0	2,53
7316	Enrekang	73	100	0	0	0
7317	Luwu	164	100	0	0	0
7318	Tana Toraja	93	100	0	0	0
7322	Luwu Utara	183	66,12	17,49	8,2	8,2
7325	Luwu Timur	109	71,56	0	19,27	9,17
7326	Toraja Utara	124	91,94	3,23	0	4,84
7371	Makassar	134	83,58	9,7	4,48	2,24
7372	Parepare	146	72,6	4,11	5,48	17,81
7373	Palopo	300	100	0	0	0

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7300	Sulawesi Selatan	98,63	438
7301	Kepulauan Selayar	100	70
7302	Bulukumba	100	127
7303	Bantaeng	97,44	39
7304	Jeneponto	96,84	95
7305	Takalar	96,55	58
7306	Gowa	100	94
7307	Sinjai	98	50
7308	Maros	92,9	183
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	176
7310	Barru	100	40
7311	Bone	97,12	139
7312	Soppeng	100	137
7313	Wajo	94,51	91
7314	Sidenreng Rappang	78,22	101
7315	Pinrang	98,92	93
7316	Enrekang	100	73
7317	Luwu	100	167
7318	Tana Toraja	89,9	99
7322	Luwu Utara	89,66	174
7325	Luwu Timur	86,25	80
7326	Toraja Utara	100	120
7371	Makassar	97,47	198
7372	Parepare	100	108
7373	Palopo	100	280

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7300	Sulawesi Selatan	94,52	438
7301	Kepulauan Selayar	100	70
7302	Bulukumba	100	127
7303	Bantaeng	100	39
7304	Jeneponto	96,84	95
7305	Takalar	96,55	58
7306	Gowa	80,85	94
7307	Sinjai	92	50
7308	Maros	83,06	183
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	176
7310	Barru	100	40
7311	Bone	97,84	139
7312	Soppeng	100	137
7313	Wajo	92,31	91
7314	Sidenreng Rappang	85,15	101
7315	Pinrang	97,85	93
7316	Enrekang	98,63	73
7317	Luwu	100	167
7318	Tana Toraja	97,98	99
7322	Luwu Utara	97,7	174
7325	Luwu Timur	97,5	80
7326	Toraja Utara	90,83	120
7371	Makassar	97,98	198
7372	Parepare	96,3	108
7373	Palopo	100	280

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7300	Sulawesi Selatan	96,12	438
7301	Kepulauan Selayar	100	70
7302	Bulukumba	100	127
7303	Bantaeng	97,44	39
7304	Jeneponto	94,74	95
7305	Takalar	94,83	58
7306	Gowa	97,87	94
7307	Sinjai	98	50
7308	Maros	92,9	183
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	176
7310	Barru	100	40
7311	Bone	97,12	139
7312	Soppeng	100	137
7313	Wajo	92,31	91
7314	Sidenreng Rappang	78,22	101
7315	Pinrang	98,92	93
7316	Enrekang	98,63	73
7317	Luwu	100	167
7318	Tana Toraja	87,88	99
7322	Luwu Utara	100	174
7325	Luwu Timur	83,75	80
7326	Toraja Utara	100	120
7371	Makassar	93,94	198
7372	Parepare	100	108
7373	Palopo	100	280

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7300	Sulawesi Selatan	99,54	438
7301	Kepulauan Selayar	100	70
7302	Bulukumba	100	127
7303	Bantaeng	97,44	39
7304	Jeneponto	94,74	95
7305	Takalar	96,55	58
7306	Gowa	100	94
7307	Sinjai	96	50
7308	Maros	92,35	183
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	176
7310	Barru	100	40
7311	Bone	97,12	139
7312	Soppeng	97,08	137
7313	Wajo	85,71	91
7314	Sidenreng Rappang	77,23	101
7315	Pinrang	98,92	93
7316	Enrekang	90,41	73
7317	Luwu	100	167
7318	Tana Toraja	89,9	99
7322	Luwu Utara	100	174
7325	Luwu Timur	92,5	80
7326	Toraja Utara	99,17	120
7371	Makassar	91,92	198
7372	Parepare	100	108
7373	Palopo	100	280

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
7300	Sulawesi Selatan	94,38
7301	Kepulauan Selayar	99,18
7302	Bulukumba	100
7303	Bantaeng	96,73
7304	Jeneponto	88,24
7305	Takalar	93,73
7306	Gowa	98,3
7307	Sinjai	89,83
7308	Maros	91,17
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	98
7310	Barru	100
7311	Bone	96,84
7312	Soppeng	98,2
7313	Wajo	88,41
7314	Sidenreng Rappang	89,84
7315	Pinrang	95,83
7316	Enrekang	83,16
7317	Luwu	98,78
7318	Tana Toraja	94,28
7322	Luwu Utara	94,58
7325	Luwu Timur	84,51
7326	Toraja Utara	94,12
7371	Makassar	85,27
7372	Parepare	92,29
7373	Palopo	100

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
7300	Sulawesi Selatan	92,69
7301	Kepulauan Selayar	100
7302	Bulukumba	100
7303	Bantaeng	98,75
7304	Jeneponto	93,67
7305	Takalar	94,05
7306	Gowa	95,18
7307	Sinjai	89,25
7308	Maros	89,32
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	94,62
7310	Barru	100
7311	Bone	95,74
7312	Soppeng	98,81
7313	Wajo	88,76
7314	Sidenreng Rappang	88,37
7315	Pinrang	95,24
7316	Enrekang	84,27
7317	Luwu	92,59
7318	Tana Toraja	95,12
7322	Luwu Utara	97,37
7325	Luwu Timur	81,08
7326	Toraja Utara	95
7371	Makassar	80,68
7372	Parepare	91,4
7373	Palopo	100

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
7300	Sulawesi Selatan	94,16
7301	Kepulauan Selayar	96,67
7302	Bulukumba	100
7303	Bantaeng	96,67
7304	Jeneponto	83,33
7305	Takalar	95
7306	Gowa	98,53
7307	Sinjai	93,55
7308	Maros	91,43
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	98,39
7310	Barru	100
7311	Bone	95,31
7312	Soppeng	96,88
7313	Wajo	81,82
7314	Sidenreng Rappang	85
7315	Pinrang	93,33
7316	Enrekang	83,33
7317	Luwu	100
7318	Tana Toraja	80
7322	Luwu Utara	80
7325	Luwu Timur	80
7326	Toraja Utara	95
7371	Makassar	83,33
7372	Parepare	85,48
7373	Palopo	100

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Kode Daerah	Nama Daerah	B2R1 Puas	B2R2 Puas	B2R3 Puas	B2R4 Puas
7300	Sulawesi Selatan	96,1	97,4	94,81	94,81
7301	Kepulauan Selayar	100	100	100	100
7302	Bulukumba	100	100	100	100
7303	Bantaeng	93,33	93,33	96,67	96,67
7304	Jeneponto	83,33	90	83,33	86,67
7305	Takalar	90	93,33	96,67	90
7306	Gowa	100	100	100	100
7307	Sinjai	90,32	83,87	87,1	87,1
7308	Maros	97,14	94,29	94,29	88,57
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	100	96,77	96,77
7310	Barru	100	100	100	100
7311	Bone	96,88	100	100	96,88
7312	Soppeng	100	96,88	100	96,88
7313	Wajo	90,91	93,94	84,85	96,97
7314	Sidenreng Rappang	96,67	93,33	90	93,33
7315	Pinrang	93,33	93,33	93,33	100
7316	Enrekang	83,33	83,33	83,33	83,33
7317	Luwu	100	100	100	100
7318	Tana Toraja	100	100	100	96,67
7322	Luwu Utara	96,67	100	100	93,33
7325	Luwu Timur	90	86,67	83,33	83,33
7326	Toraja Utara	93,33	96,67	100	86,67
7371	Makassar	93,33	86,67	83,33	93,33
7372	Parepare	93,55	93,55	96,77	96,77
7373	Palopo	100	100	100	100

Lanjutan Lampiran 21

Kode Daerah	Nama Daerah	B2R5 Puas	B2R6 Puas	B2R7 Puas	B2R8 Puas
7300	Sulawesi Selatan	97,4	96,1	94,81	90,14
7301	Kepulauan Selayar	96,67	96,67	100	100
7302	Bulukumba	100	100	100	100
7303	Bantaeng	96,67	100	100	96
7304	Jeneponto	93,33	90	93,33	92
7305	Takalar	90	96,67	96,67	92,59
7306	Gowa	100	100	97,06	87,5
7307	Sinjai	90,32	93,55	93,55	87,1
7308	Maros	91,43	97,14	88,57	88,24
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	96,77	96,77	93,55
7310	Barru	100	100	100	100
7311	Bone	96,88	100	96,88	96,77
7312	Soppeng	100	93,75	96,88	100
7313	Wajo	87,88	93,94	87,88	85,71
7314	Sidenreng Rappang	90	90	83,33	89,29
7315	Pinrang	96,67	100	100	92,59
7316	Enrekang	83,33	83,33	83,33	83,33
7317	Luwu	100	100	96,67	83,33
7318	Tana Toraja	96,67	90	100	88,46
7322	Luwu Utara	96,67	76,67	100	95,65
7325	Luwu Timur	86,67	86,67	83,33	86,36
7326	Toraja Utara	90	93,33	93,33	93,33
7371	Makassar	90	83,33	73,33	82,76
7372	Parepare	90,32	93,55	90,32	87,1
7373	Palopo	100	100	100	100

Lanjutan Lampiran 21

Kode Daerah	Nama Daerah	B2R9 Puas	B2R10 Puas	B2R11 Puas	B2R12 Puas
7300	Sulawesi Selatan	92,96	92,21	94,81	92,21
7301	Kepulauan Selayar	100	100	100	96,67
7302	Bulukumba	100	100	100	100
7303	Bantaeng	100	96,67	100	93,33
7304	Jeneponto	95,83	93,33	86,67	76,67
7305	Takalar	92,59	96,67	96,67	93,33
7306	Gowa	100	97,06	97,06	97,06
7307	Sinjai	87,1	96,77	90,32	93,55
7308	Maros	91,18	94,29	91,43	85,71
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	93,55	100	100	100
7310	Barru	100	100	100	100
7311	Bone	93,55	96,88	100	90,63
7312	Soppeng	100	96,88	96,88	100
7313	Wajo	92,86	93,94	90,91	69,7
7314	Sidenreng Rappang	92,86	93,33	90	80
7315	Pinrang	92,59	100	100	86,67
7316	Enrekang	86,21	83,33	83,33	83,33
7317	Luwu	91,67	100	100	100
7318	Tana Toraja	96,15	100	93,33	70
7322	Luwu Utara	95,65	100	100	83,33
7325	Luwu Timur	72,73	93,33	86,67	73,33
7326	Toraja Utara	100	96,67	96,67	96,67
7371	Makassar	86,21	86,67	86,67	83,33
7372	Parepare	96,77	96,77	100	77,42
7373	Palopo	100	100	100	100

Lanjutan Lampiran 21

Kode Daerah	Nama Daerah	B2R13 Puas	Puas Umum	Tidak Puas Umum
7300	Sulawesi Selatan	92,54	94,38	5,62
7301	Kepulauan Selayar	100	99,18	0,82
7302	Bulukumba	100	100	0
7303	Bantaeng	94,12	96,73	3,27
7304	Jeneponto	84	88,24	11,76
7305	Takalar	93,1	93,73	6,27
7306	Gowa	100	98,3	1,7
7307	Sinjai	87,1	89,83	10,17
7308	Maros	82,86	91,17	8,83
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	100	98	2
7310	Barru	100	100	0
7311	Bone	93,1	96,84	3,16
7312	Soppeng	100	98,2	1,8
7313	Wajo	63,64	88,41	11,59
7314	Sidenreng Rappang	85,71	89,84	10,16
7315	Pinrang	96,67	95,83	4,17
7316	Enrekang	76,19	83,16	16,84
7317	Luwu	100	98,78	1,22
7318	Tana Toraja	93,33	94,28	5,72
7322	Luwu Utara	91,3	94,58	5,42
7325	Luwu Timur	83,33	84,51	15,49
7326	Toraja Utara	80	94,12	5,88
7371	Makassar	79,31	85,27	14,73
7372	Parepare	86,67	92,29	7,71
7373	Palopo	100	100	0

**Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Menurut Wilayah PST**

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
7300	Sulawesi Selatan	90,55
7301	Kepulauan Selayar	88,98
7302	Bulukumba	91,91
7303	Bantaeng	91,24
7304	Jeneponto	88,35
7305	Takalar	91,85
7306	Gowa	91,96
7307	Sinjai	88,27
7308	Maros	86,57
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	89,03
7310	Barru	92,83
7311	Bone	91,11
7312	Soppeng	93,51
7313	Wajo	87,67
7314	Sidenreng Rappang	88,55
7315	Pinrang	93,12
7316	Enrekang	83,19
7317	Luwu	93,08
7318	Tana Toraja	88,79
7322	Luwu Utara	86,54
7325	Luwu Timur	87,58
7326	Toraja Utara	91,72
7371	Makassar	88,97
7372	Parepare	87,78
7373	Palopo	95,09

Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK DATA
7300	Sulawesi Selatan	89,03
7301	Kepulauan Selayar	89,19
7302	Bulukumba	90,69
7303	Bantaeng	91,17
7304	Jeneponto	88,33
7305	Takalar	86,75
7306	Gowa	89,4
7307	Sinjai	89
7308	Maros	85,13
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	89,05
7310	Barru	92,89
7311	Bone	87,82
7312	Soppeng	91,57
7313	Wajo	83,92
7314	Sidenreng Rappang	89,62
7315	Pinrang	92,5
7316	Enrekang	84,5
7317	Luwu	95
7318	Tana Toraja	85,64
7322	Luwu Utara	87,09
7325	Luwu Timur	88,27
7326	Toraja Utara	92,32
7371	Makassar	86,78
7372	Parepare	90,47
7373	Palopo	94,97

Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
7300	Sulawesi Selatan	95,49
7301	Kepulauan Selayar	91,09
7302	Bulukumba	93,59
7303	Bantaeng	94,09
7304	Jeneponto	90,85
7305	Takalar	94,5
7306	Gowa	94,27
7307	Sinjai	95,67
7308	Maros	90,36
7309	Pangkajene Dan Kepulauan	92,42
7310	Barru	94,36
7311	Bone	94,07
7312	Soppeng	96,81
7313	Wajo	91,29
7314	Sidenreng Rappang	91,87
7315	Pinrang	95,58
7316	Enrekang	83,75
7317	Luwu	99,17
7318	Tana Toraja	95
7322	Luwu Utara	89,75
7325	Luwu Timur	89,34
7326	Toraja Utara	95,93
7371	Makassar	92,67
7372	Parepare	91,94
7373	Palopo	96,99

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jl Haji Bau No. 6 Kota Makassar 90125
Telp: (0411) 854838, Fax: (0411) 85125
Homepage: <http://sulsel.bps.go.id>
Email: bps7300@bps.go.id

ISBN 978-623-7581-81-8 (PDF)

