

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Jawa Barat 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Jawa Barat 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Jawa Barat 2020

ISSN : 2654-6884
No. Publikasi : 32000.2120
Katalog : 1399013.32
Ukuran Buku : 21 cm x 29,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 117 halaman

Naskah : BPS Provinsi Jawa Barat

Penyunting : BPS Provinsi Jawa Barat

Desain Kover : BPS Provinsi Jawa Barat

Ilustrasi : www.freepik.com

Penerbit:

©BPS Provinsi Jawa Barat

Pencetak:

BPS Provinsi Jawa Barat

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Jawa Barat 2020

Tim Penyusun

Pengarah : Dyah Anugrah Kuswardani, MA

Koordinator Teknis : Jaih Ibrohim, S.Si

Naskah : Nani Komalasari, SE

Pengolah Data : 1. Nani Komalasari, SE
2. Asnafiya Asrof, SST, M.Stat

Gambar Kulit dan Infografis : Nani Komalasari, SE

Penyunting : 1. Sidik Edi Sutopo, SST, M.Stat
2. Dewi Mulyahati, S.Si, ME

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

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.

Bandung, Mei 2021

Kepala BPS Provinsi Jawa Barat



Dyah Anugrah Kuswardani

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	7
1.4.3.Metode Analisis Data	7
1.5. Sistematika Penulisan	14
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	15
1.6.1.Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	15
1.6.2.Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	16
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	26

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	27
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	29
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	31
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	31
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	33
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	35
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	38
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	39
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	41
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	43
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	45
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	46
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	47
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	49
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	51
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	52
Bab 7 Penutup.....	53
7.1. Kesimpulan	55
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	56
Daftar Pustaka.....	59
Lampiran.....	61

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	11
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	12
Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST di Provinsi Jawa Barat berdasarkan Pemenuhan Sarana dan Prasarana	15
Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST ...	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	34
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	35

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	9
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	21
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Kelompok Umur	22
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	23
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pekerjaan Utama	24
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Instansi/Institusi	25
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Jenis Layanan	27
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	28
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Pelayanan	31
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Akses Data	32
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Sarana dan Prasarana	32
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	33

Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat	36
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat	38
Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat 2020	41
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Level Data	46
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Periode Data	46
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Perolehannya	47
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Jawa Barat.....	51
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	52
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Jawa Barat	52

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	63
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	65
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	67
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	69
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	71
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	74
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	76
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	78
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 .	83
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	85
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	88
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	91
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	93
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	95

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	97
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	99
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	101
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	103
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	104
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	107
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	113
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	114
Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	116



Bab 1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data (SKD)

Survei untuk *mengidentifikasi Kebutuhan dan Kepuasan Konsumen*. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan Informasi Statistik serta memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik

Lokus & Waktu

1

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS Provinsi Jawa Barat dan 26 Kabupaten/Kota



Februari - Agustus 2020

2

Responden

Konsumen Penerima Layanan Dengan cara : tatap muka atau
Via Telepon, E-mail, Surat Website dan Layanan Statistik
Online

3

Instrumen

Kuesioner V-KD20
Hard Copy → Pencacahan Manual Menggunakan Print Out
Kuesioner Softcopy → Pencacahan Elektronik Menggunakan
Aplikasi

4

Analisis

Analisis Deskriptif
Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tab Analysis*)
Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)
Analisis Kuadran (*Importance & Performance Analysis*)



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 penjualan publikasi, 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 *nonprobability 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 Jawa Barat

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 kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

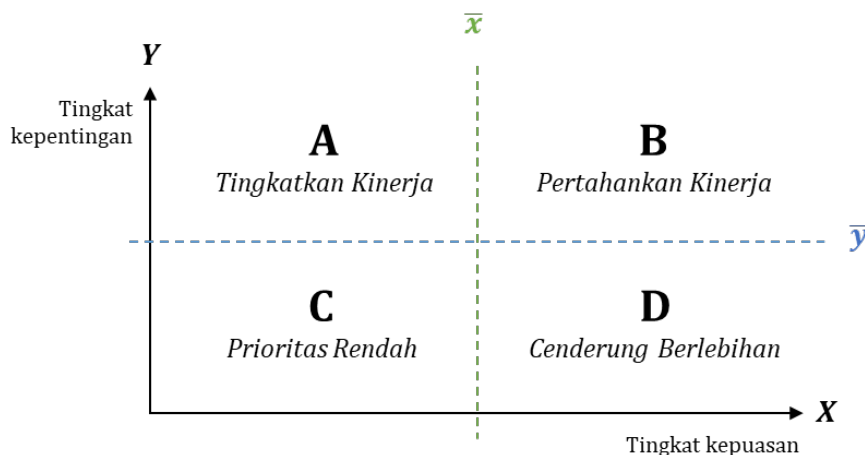
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Provinsi Jawa Barat dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi Jawa Barat. 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.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</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> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\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.</p> <p>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:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<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 Jawa Barat. 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 (empat) 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:

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.
- Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.
- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat berdasarkan Blok II VKD20.
- Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat berdasarkan Blok II VKD20.
- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 Jawa Barat 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 Jawa Barat.

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. Adapun di Provinsi Jawa Barat, SKD 2020 pun dilaksanakan di PST BPS Provinsi Jawa Barat dan 26 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

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

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST di Provinsi Jawa Barat berdasarkan Pemenuhan 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	1	1	1	1	1	1	1	1
Kabupaten/Kota	27	25	24	26	18	25	23	20
Jumlah	28	26	25	27	19	26	24	21

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Jawa Barat, Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik dan sudah terpenuhi.

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 92,59 persen PST yang memiliki informasi pelayanan, 88,88 persen PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 66,66 persen PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 92,59 persen PST yang memiliki ruang pelayanan, 85,19 persen PST yang memiliki komputer, dan 74,07 persen PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

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

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94 persen dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Provinsi Jawa Barat, total realisasi responden adalah sebesar 147 responden atau sebesar 147,14 persen dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Jawa Barat dan Kabupaten/Kota dapat dilihat pada Tabel 1.4. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa BPS Kabupaten Purwakarta mempunyai capaian realisasi responden tertinggi yaitu 183,33 persen, disusul oleh BPS Kota Sukabumi (153,33 persen) dan BPS Kota Bandung (136,67 persen).

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Target SKD	Pencapaian SKD	Persentase Pencapaian SKD (%)
Provinsi Jawa Barat	70	103	147,14
Kabupaten Bogor	30	34	113,33
Kabupaten Sukabumi	30	32	106,67
Kabupaten Cianjur	30	30	100
Kabupaten Bandung	30	39	130
Kabupaten Garut	30	34	113,33
Kabupaten Tasikmalaya	30	34	113,33
Kabupaten Ciamis	30	33	110
Kabupaten Kuningan	30	32	106,67
Kabupaten Cirebon	30	30	100
Kabupaten Majalengka	30	32	106,67
Kabupaten Sumedang	30	35	116,67
Kabupaten Indramayu	30	30	100
Kabupaten Subang	30	31	103,33
Kabupaten Purwakarta	30	55	183,33
Kabupaten Karawang	30	33	110
Kabupaten Bekasi	30	34	113,33
Kabupaten Bandung Barat	30	32	106,67
Kota Bogor	30	33	110
Kota Sukabumi	30	46	153,33
Kota Bandung	30	41	136,67
Kota Cirebon	30	36	120
Kota Bekasi	30	39	130
Kota Depok	30	30	100
Kota Cimahi	30	30	100
Kota Tasikmalaya	30	31	103,33
Kota Banjar	30	34	113,33



BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen PST di BPS Provinsi Jawa Barat
Didominasi oleh



Lulusan D4/S1 41 %



Berprofesi sebagai
PNS/TNI/Polri 43,69
%

Sebagian Besar menggunakan

jabar.bps.go.id



Perpustakaan digital
33,78 %



Data Sebagai Rujukan
Utama 93,2 %



Data Untuk Perencanaan
98,04 %



Bab 2

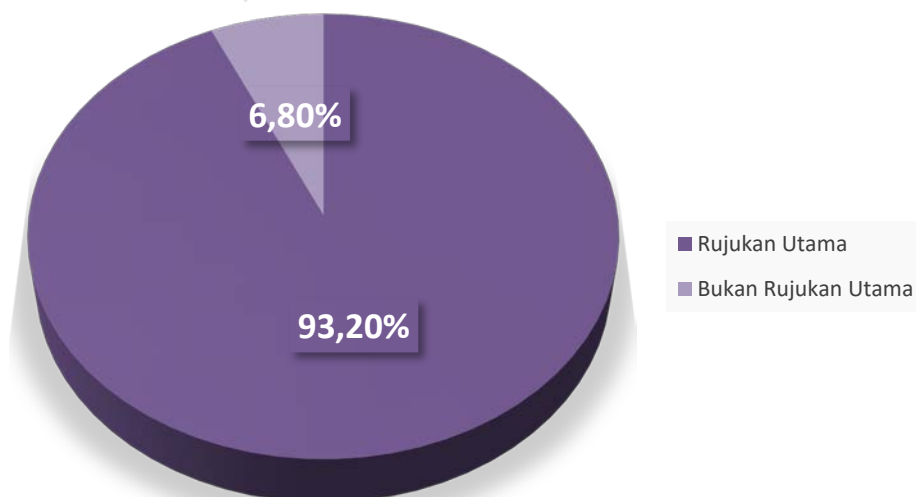
Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Provinsi Provinsi Jawa Barat 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 Provinsi Jawa Barat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,20 persen.



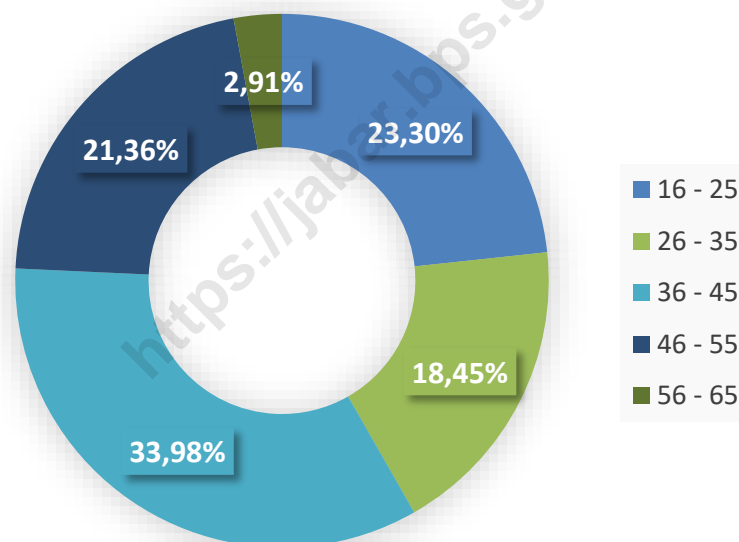
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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 Jawa Barat didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur, yaitu kelompok 16-25 tahun (23,30 persen), kelompok yang berumur 26-35 tahun (18,45 persen), konsumen berumur 36-45 tahun (33,98 persen), konsumen berumur 46-55 tahun (21,36 persen) dan Kelompok umur 56-65 tahun (2,91 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif yaitu pada Kelompok 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 Jawa Barat Menurut Kelompok Umur*

*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

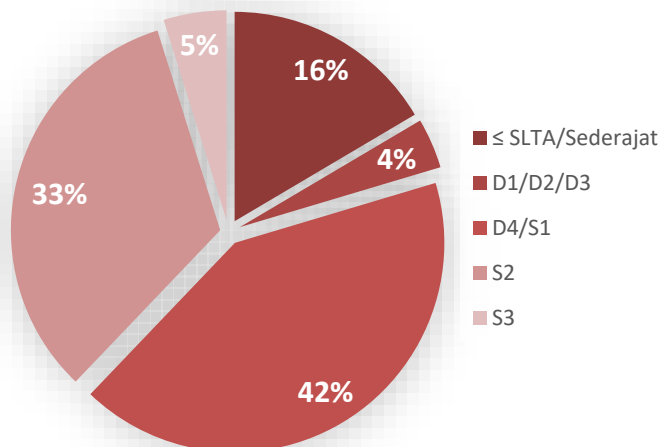
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen Laki-laki di PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah sebesar 59,22 persen. Sementara itu, 40,78 persen konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah Perempuan.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (41,75 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (33,01 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat sebanyak 16,5 persen dan yang berpendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 4,85.

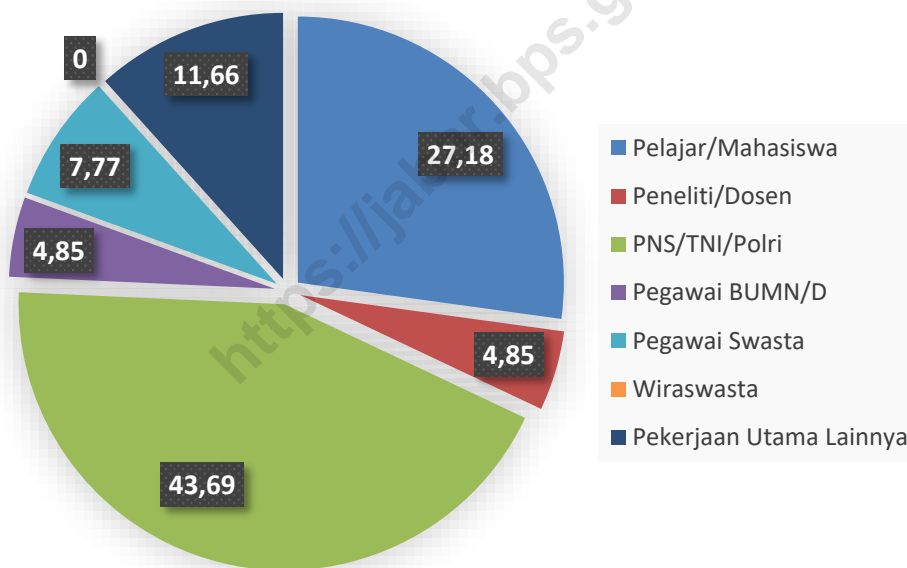


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 Jawa Barat adalah PNS/TNI/Polri (43,69 persen), Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (41,75 persen) sedangkan pengunjung dari kalangan pelajar/mahasiswa sebanyak 27,18 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya, pegawai swasta, dan Peneliti/Dosen masing –masing sebesar 11,66 persen, 7,77 persen dan 4,85 persen.

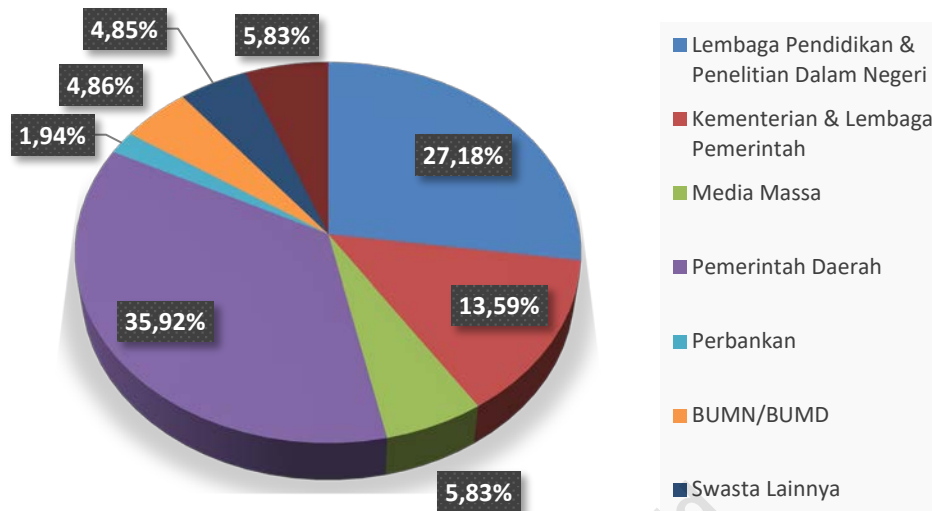


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pekerjaan Utama

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 Jawa Barat berasal dari Instansi Pemerintah daerah sebesar 35,92 persen. Hal ini sejalan dengan besarnya persentase konsumen berdasarkan pekerjaan utama yaitu PNS/TNI/Polri sebesar 43,69 persen, selanjutnya Instansi/Institusi terbesar kedua adalah Lembaga Pendidikan dan

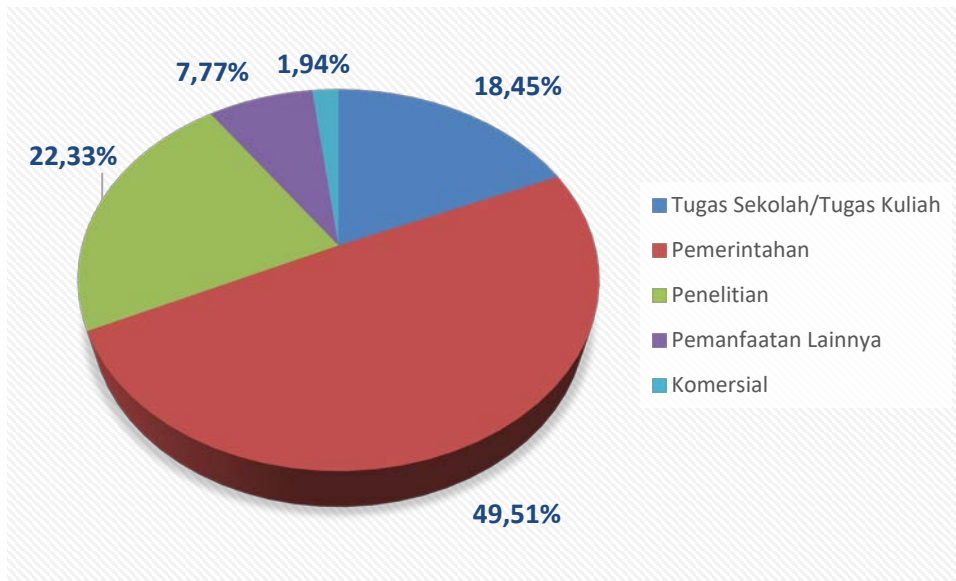
Penelitian Dalam Negeri sebesar 27,18 persen, diurutan ketiga Instansi Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 13,59 persen.



Gambar. 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Jawa Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. 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 Jawa Barat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Jawa Barat paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan pemerintah yaitu sebesar 49,51 persen. Pemanfaatan untuk Penelitian sebesar 22,33 persen dan di urutan ketiga dimanfaatkan untuk tugas Sekolah/tugas Kuliah sedangkan keberadaan data BPS yang dimanfaatkan untuk Pemanfaatan lainnya serta komersial masing-masing sebesar 7,77 persen dan 1,94 persen.



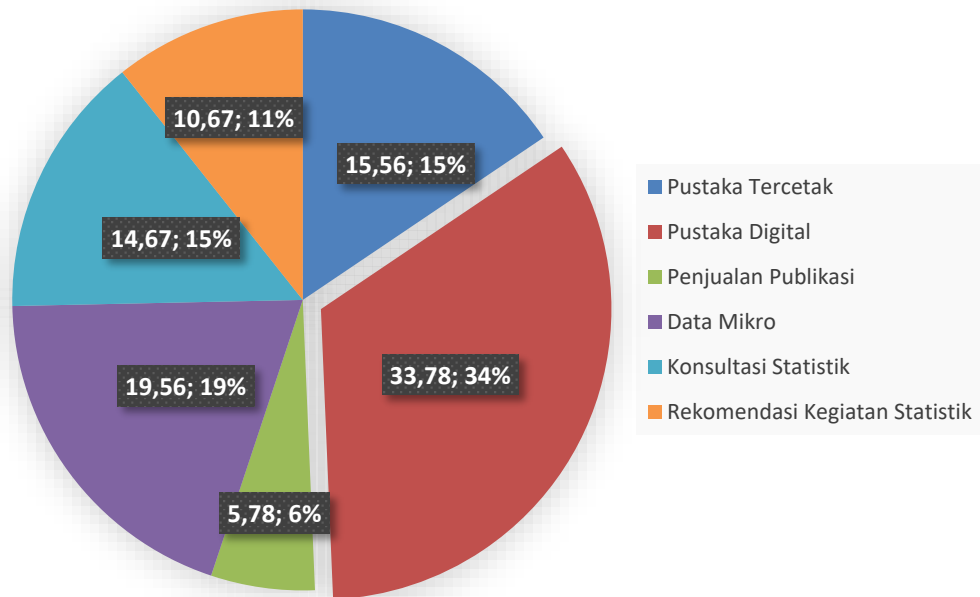
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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, 98,04 persen 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 Jawa Barat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 33,78 persen. Pada posisi kedua, layanan penjualan Data Mikro sebesar 19,56 persen. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 5,78 persen.

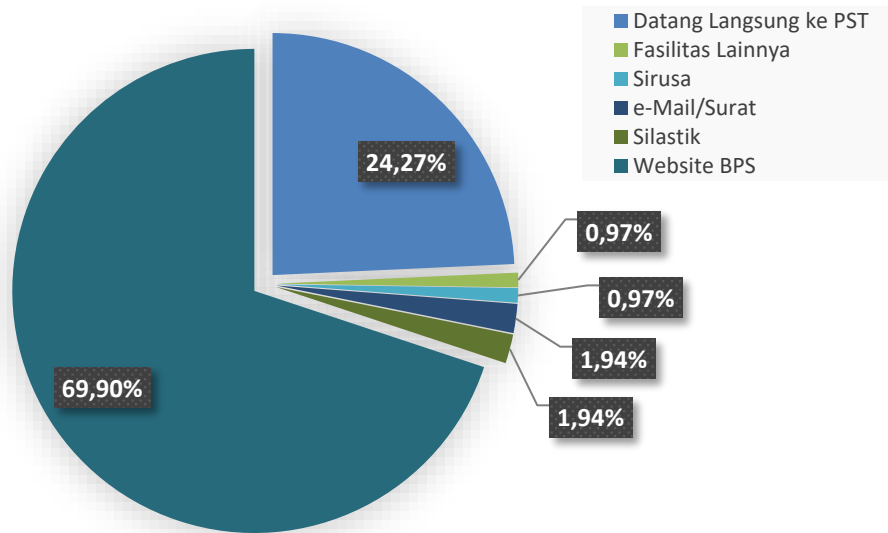


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Jenis Layanan

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* (romantik.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 Jawa Barat mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 69,90 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 24,27 persen. Sementara itu, fasilitas *Silastik*, *Sirusa*, *e-mail* dan fasilitas lainnya paling sedikit yang dimanfaatkan oleh konsumen yaitu masing-masing di bawah 2 persen.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Gambaran PST di
BPS Provinsi
Jawa Barat

IKK = 83,87 persen

Indeks Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan PST BPS
Provinsi Jawa Barat termasuk
Kategori **Baik**

Persentase Kepuasan Konsumen
Terhadap Kepuasan Layanan
BPS Provinsi Jawa Barat

79,83 persen



Persentase Kepuasan Konsumen
Terhadap Akses Data BPS Provinsi
Jawa Barat

82,41 persen



Persentase Kepuasan Konsumen
Terhadap Sarana/Prasarana BPS
Provinsi Jawa Barat

76,21 persen





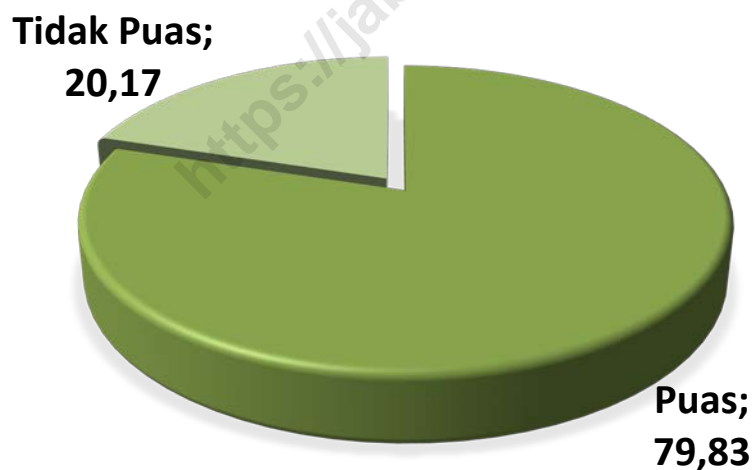
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 Jawa Barat sebesar 79,86 persen dan 20,17 persen menyatakan tidak puas.

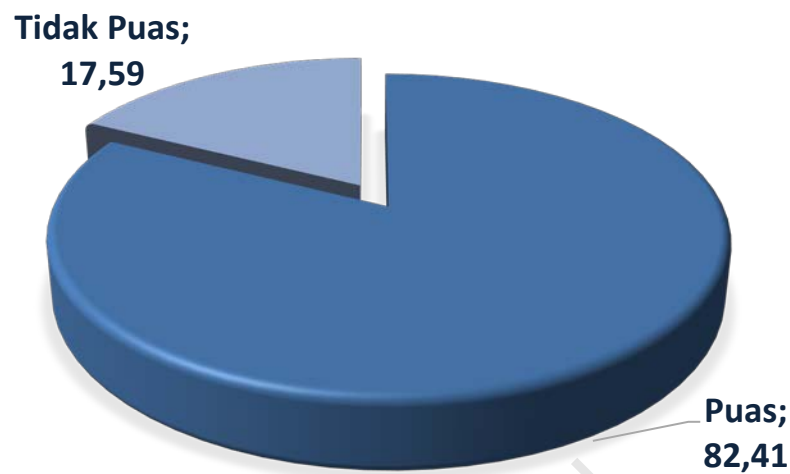


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Pelayanan Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

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 Jawa Barat yang puas terhadap akses data sebesar 82,41

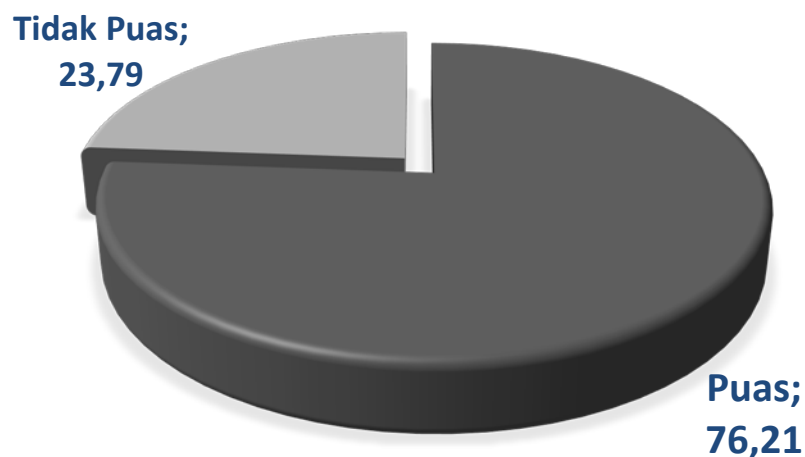
persen, sedangkan 17,59 persen konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 Jawa Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 76,21 persen, sedangkan 23,79 persen konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

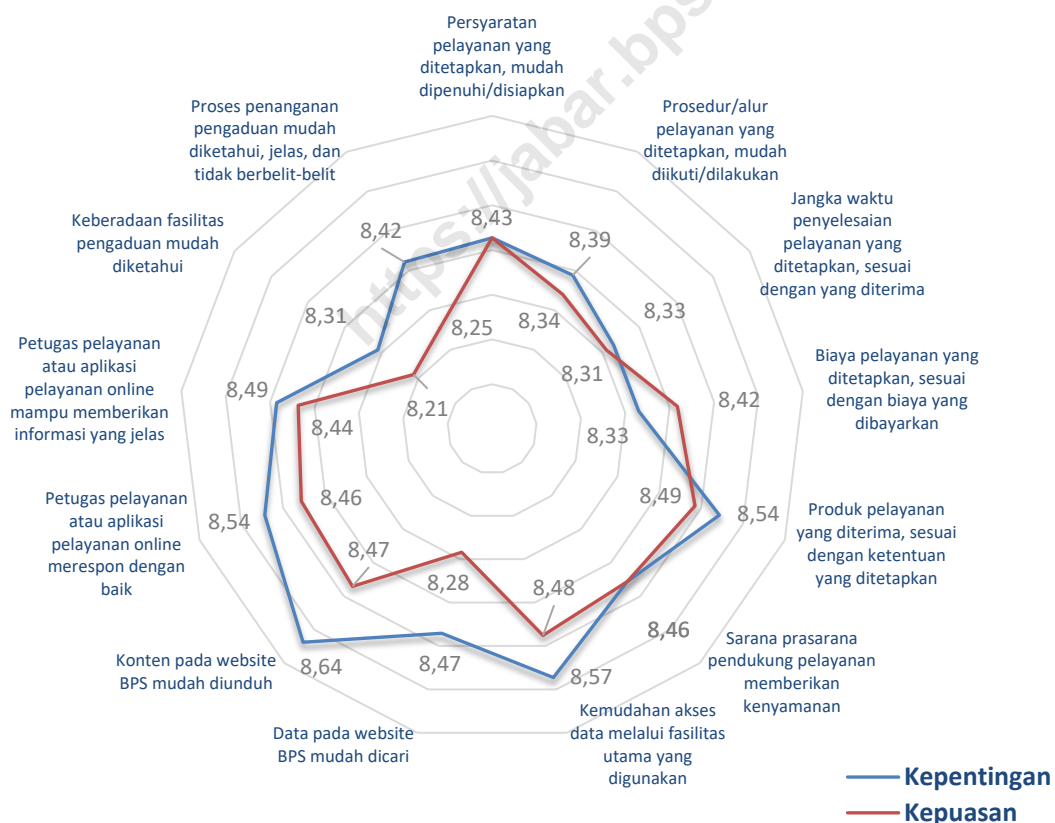


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Jawa Barat 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 Jawa Barat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa ada beberapa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 Jawa Barat

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan, biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan biaya yang dibayarkan dan Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memiliki gap Positif yang artinya nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai harapan. Sedangkan atribut lainnya memiliki gap negatif, atribut Data pada *website* BPS mudah dicari nilai gap paling jauh yaitu -0,1863. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat memiliki gap 0,0 sampai -0,187. 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 Jawa Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,4272	8,4272	0,0000
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,3883	8,3398	-0,0485
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,3301	8,3107	-0,0194
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,3301	8,4175	0,0874
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,5437	8,4854	-0,0583
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,4563	8,4563	0,0000
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,5728	8,4757	-0,0971
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,4706	8,2843	-0,1863
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,6373	8,4706	-0,1667
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,5437	8,4563	-0,0874
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,4854	8,4369	-0,0485
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,3107	8,2136	-0,0971
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,4211	8,2526	-0,1685

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

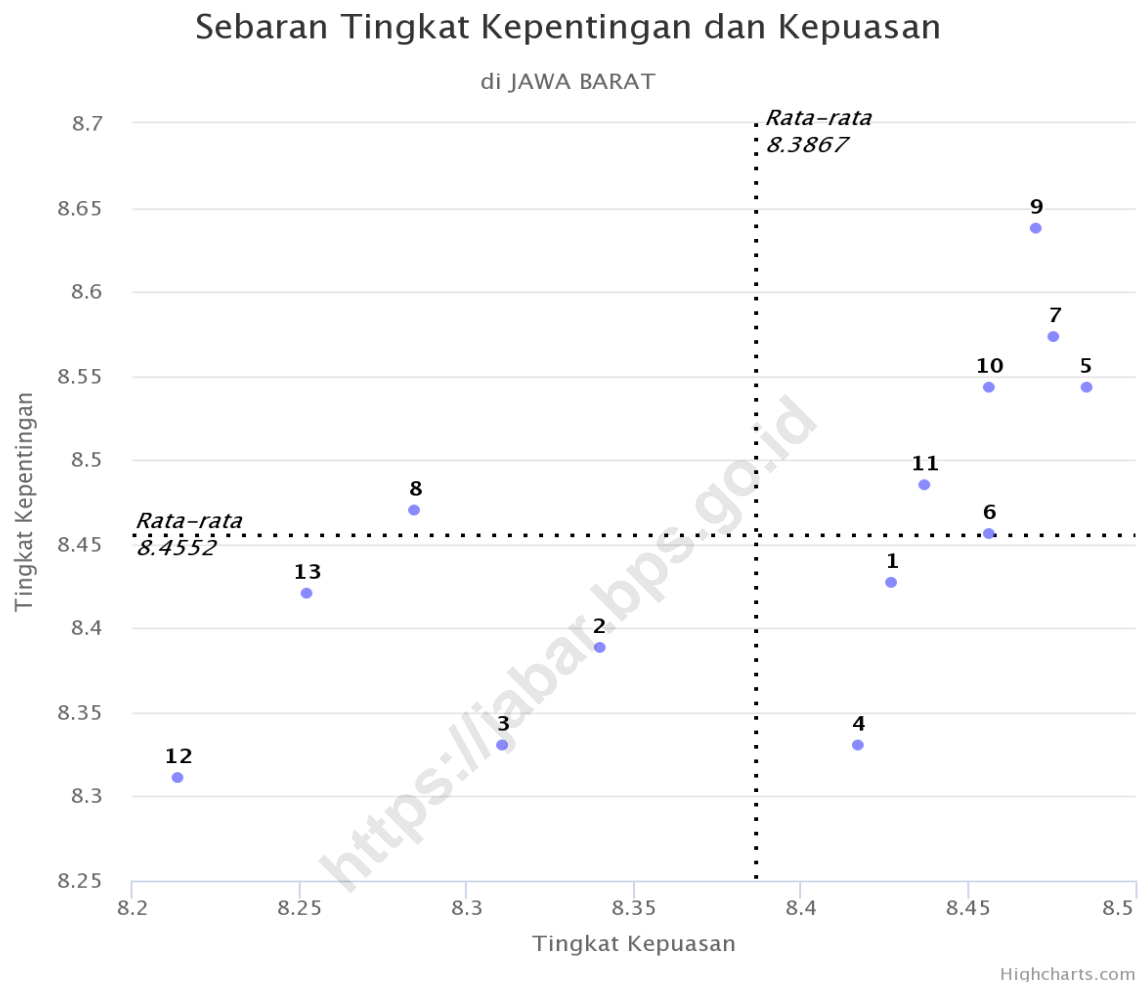
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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 Jawa Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,4272	8,4272	100,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,3883	8,3398	99,42
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,3301	8,3107	99,77
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,3301	8,4175	101,05
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,5437	8,4854	99,32
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,4563	8,4563	100,00
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan	8,5728	8,4757	98,87
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,4706	8,2843	97,80
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,6373	8,4706	98,07
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,5437	8,4563	98,98
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,4854	8,4369	99,43
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,3107	8,2136	98,83
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,4211	8,2526	98,00

Tabel 3.2 Menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat

belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Tidak ada diskriminasi dalam Pelayanan (100,97 persen), sedangkan atribut Data pada *website* BPS mudah dicari memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,80 persen).



- 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 Jawa Barat

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 Data pada Website BPS mudah dicari.

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. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
2. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
6. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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

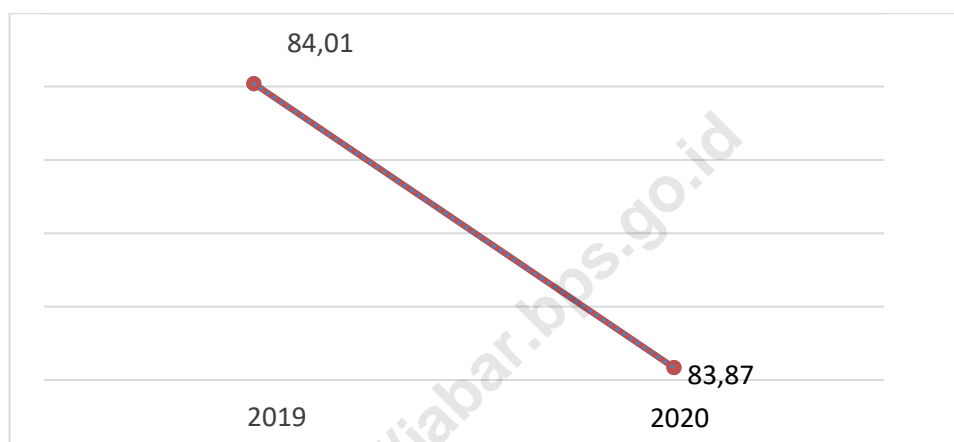
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan

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. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Angka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 Jawa Barat tahun 2020 sebesar 83,87, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan sebesar 0,14 dari 84,01 pada tahun 2019 menjadi 83,87 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa PST BPS Provinsi Jawa harus semakin meningkatkan lagi kinerja pelayanannya.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat



Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi





Bab 4

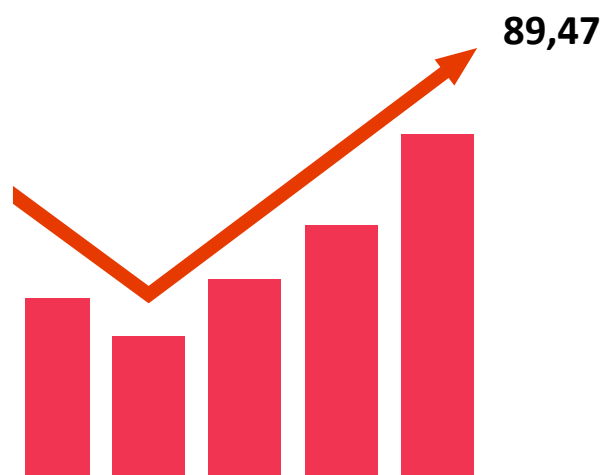
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat. 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, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat pada tahun 2020 sebesar 89,47, hal ini berarti perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat.



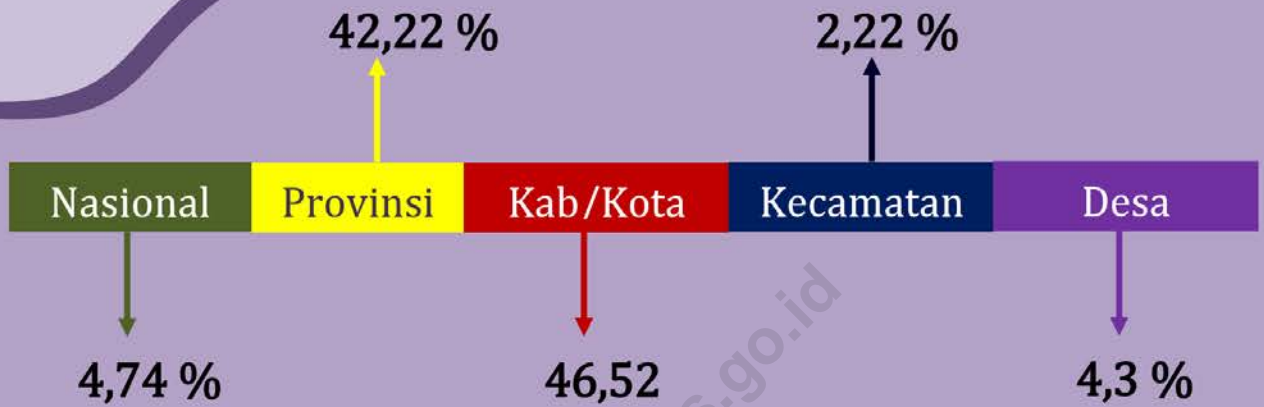
Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat 2020

Bab 5

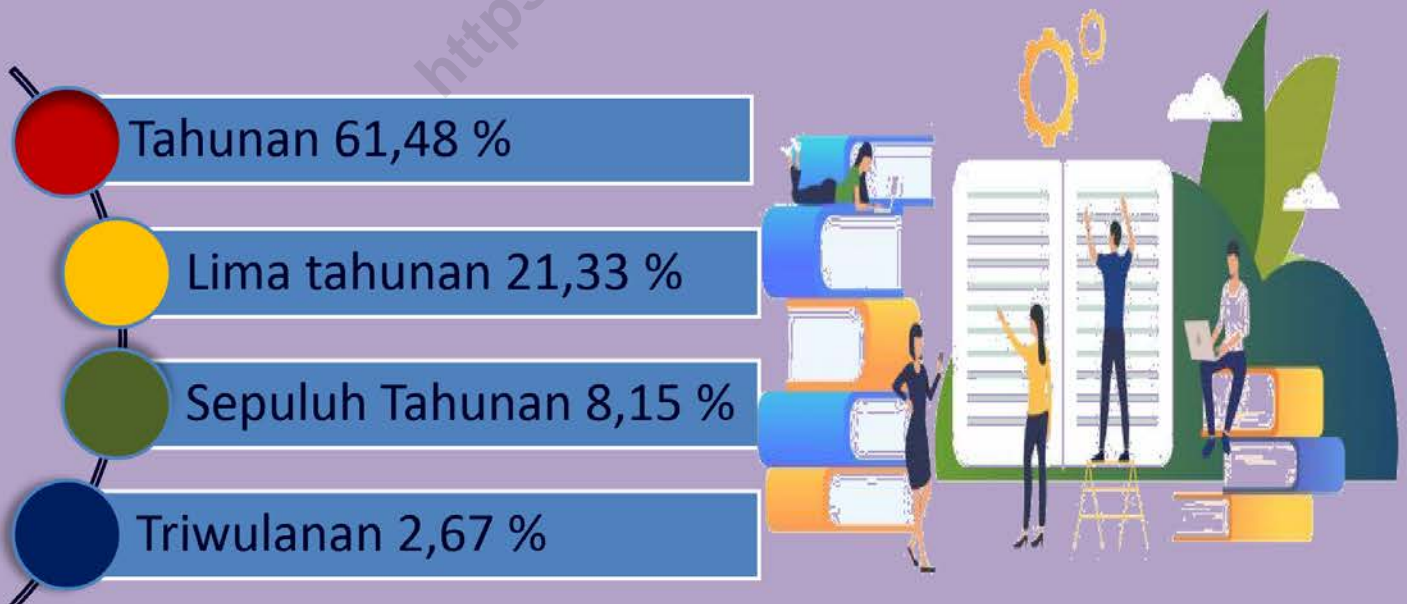
Analisis Kebutuhan Data



Persentase Level Data yang Banyak dicari



Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

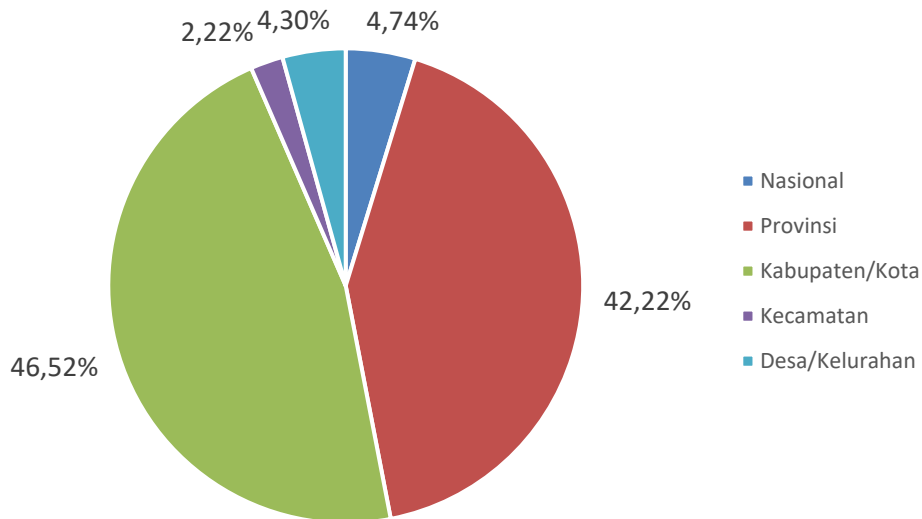
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Jawa Barat dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat. Wilayah PST BPS Provinsi Jawa Barat digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat, Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Provinsi Jawa Barat. 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 Menurut Level Data

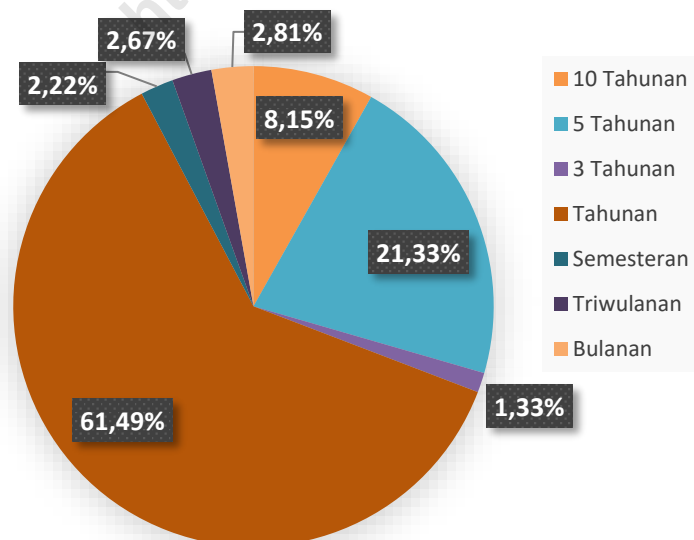
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Secara umum, dari 675 orang-data, sebanyak 46,22% mencari data pada level provinsi, kemudian 46,52% mencari data level kabupaten/kota, adapun untuk data level nasional, kecamatan dan desa/kelurahan masing masing dibawah 5%. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

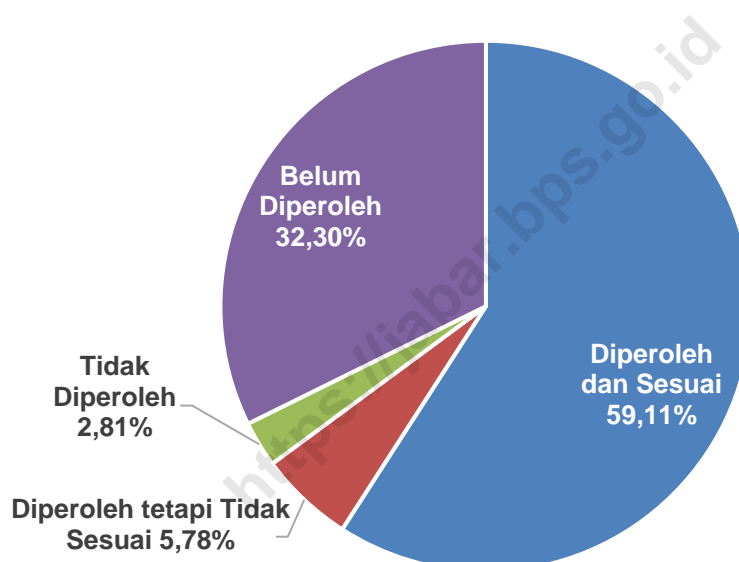
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 61,48 %. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu Lima tahunan tahunan yang memiliki persentase 21,33 %. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 Jawa Barat.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, sebesar 59,11% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 5,78% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 2,81% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 32,3% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data



Kelengkapan Data
76,08 %

Akurasi Data 86,31 %

Kemutakhiran Data
82,81 %



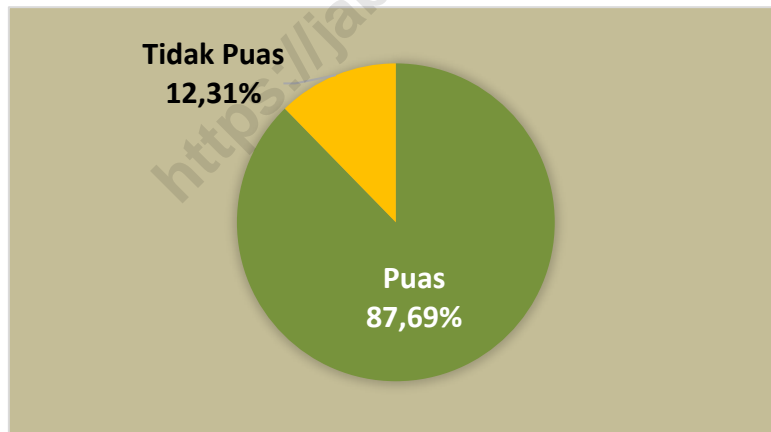
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat. 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 Jawa Barat disajikan dalam Gambar 6.1 Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 87,69 persen.

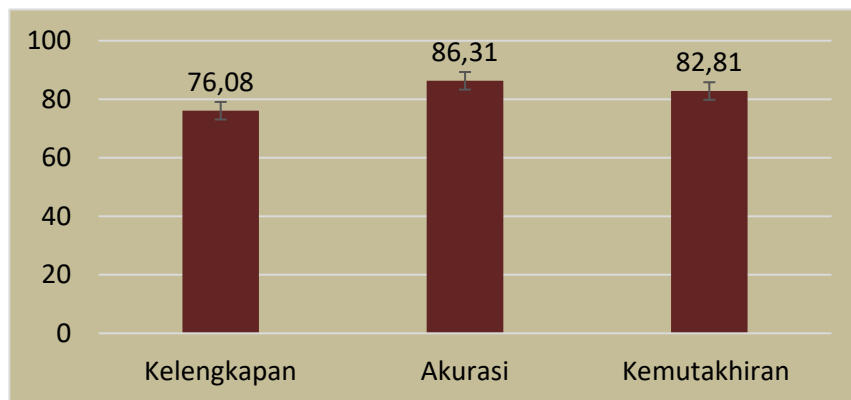


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Jawa Barat

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat 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 Jawa Barat.

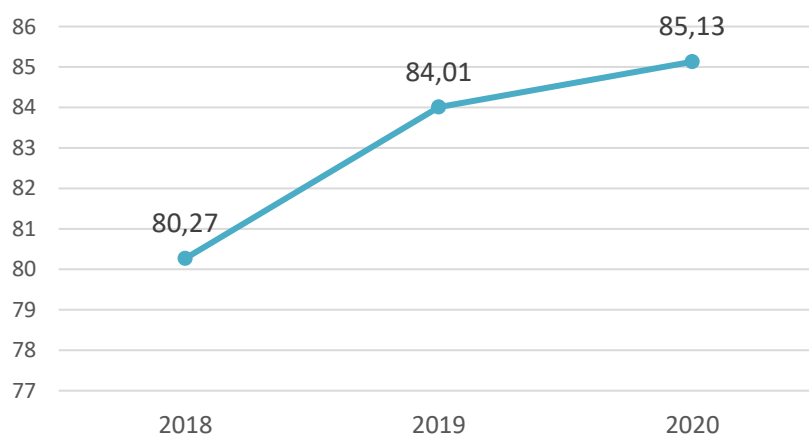
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 80 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada aspek akurasi dan kemitakhiran data, sedangkan aspek Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (86,31 persen).



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 Jawa Barat. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Jawa Barat tahun 2020 sebesar 85,13 persen, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan sebesar 1,12, dari 84,01 pada tahun 2019 menjadi 85,13 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Jawa Barat.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Jawa Barat

Bab 7

Penutup





Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD 2020 di Provinsi Jawa Barat dilaksanakan di BPS provinsi dan 26 BPS kabupaten/kota selama bulan Februari-Agustus 2020. Metode pengumpulan data yang digunakan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Analisis data hasil SKD 200 meliputi analisis deskriptif, penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Analisis *Gap* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan kesimpulan sebagai berikut:

- ✓ Realisasi pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Provinsi Jawa Barat mencapai 147,14 persen dari target. Responden yang berhasil dicacah sebanyak 147 responden dari target sebanyak 100 orang responden.
- ✓ Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin, konsumen laki-laki (59,22 persen) lebih banyak daripada perempuan (40,78 persen). Sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama yaitu sebesar 93,2 persen. Konsumen terbanyak dengan tingkat pendidikan terakhir D4/S1 sebesar 41,75 persen. Menurut kelompok umur konsumen, sebanyak 33,98 persen konsumen berumur antara 36-45 tahun.
- ✓ Mayoritas pengguna data berasal dari Pemerintah Daerah, yaitu sebesar 35,92 persen. Konsumen terbanyak adalah PNS/TNI/Polri (43,69 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan sebesar 49,51 persen dan Penelitian sebesar 22,33 persen.
- ✓ Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah layanan perpustakaan digital yaitu sebanyak 33,78 persen. Fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data adalah website sebanyak 69,90 persen dan kunjungan langsung ke PST/perpustakaan sebanyak 24,27 persen.

- ✓ Kebutuhan data berdasarkan level data adalah sebanyak 46,52 persen level Kabupaten/Kota, 42,22 level Provinsi. Data BPS digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan sebanyak 98,04 persen.
- ✓ Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari PST BPS Provinsi Jawa Barat mencapai 87,69 persen. Puas terhadap kelengkapan data 76,08 Persen, puas terhadap akurasi data 86,31 persen Konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data dan akurasi data masing masing sebesar 82,5 persen dan 86,3 persen.
- ✓ Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat memiliki gap 0,0 sampai -0,187. walaupun masih ada beberapa atribut yang memiliki gap negatif dan belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
- ✓ Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Provinsi Jawa Barat sebesar 83,87 persen IKK Kualitas data sebesar 85,13 persen dan masuk dalam kategori kualitas pelayanan 'Baik'.
- ✓ IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat pada tahun 2020 sebesar 89,47, artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan Analisis Kuadran/ *Importance and Performance Analysis* (IPA) serta kesimpulan dari analisis lainnya, PST BPS Provinsi Jawa Barat perlu mempertahankan kinerja pada enam atribut pelayanan yaitu:

1. Atribut produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan,
2. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan,
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan,
4. Konten pada *website* BPS mudah diunduh,
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik,
6. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

Rekomendasi untuk perbaikan layanan perlu dilakukan pada empat atribut pelayanan yaitu pada aspek

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan,

2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima,
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui,
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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



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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satuan Kerja PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Provinsi Jawa Barat	0	23,3	18,45	33,98	21,36	2,91	0
Kabupaten Bogor	0	8,82	17,65	35,29	38,24	0	0
Kabupaten Sukabumi	0	31,25	25	28,13	9,38	6,25	0
Kabupaten Cianjur	0	40	10	30	20	0	0
Kabupaten Bandung	0	20,51	20,51	30,77	25,64	2,56	0
Kabupaten Garut	0	38,24	38,24	11,76	11,76	0	0
Kabupaten Tasikmalaya	0	20,59	23,53	44,12	11,76	0	0
Kabupaten Ciamis	0	36,36	3,03	27,27	27,27	3,03	3,03
Kabupaten Kuningan	0	28,13	21,88	18,75	18,75	12,5	0
Kabupaten Cirebon	0	36,67	20	26,67	16,67	0	0
Kabupaten Majalengka	0	3,13	9,38	25	40,63	21,88	0
Kabupaten Sumedang	0	17,14	22,86	25,71	31,43	2,86	0
Kabupaten Indramayu	0	40	10	33,33	13,33	3,33	0
Kabupaten Subang	0	38,71	9,68	32,26	16,13	3,23	0
Kabupaten Purwakarta	0	25,45	12,73	47,27	10,91	3,64	0
Kabupaten Karawang	0	33,33	15,15	24,24	24,24	3,03	0
Kabupaten Bekasi	0	35,29	14,71	38,24	11,76	0	0
Kabupaten Bandung Barat	0	34,38	18,75	31,25	9,38	6,25	0
Kota Bogor	0	39,39	6,06	21,21	33,33	0	0
Kota Sukabumi	0	19,57	10,87	43,48	26,09	0	0
Kota Bandung	0	43,9	17,07	14,63	21,95	2,44	0
Kota Cirebon	0	19,44	16,67	41,67	16,67	5,56	0
Kota Bekasi	0	35,9	12,82	25,64	20,51	5,13	0
Kota Depok	0	63,33	20	10	3,33	3,33	0
Kota Cimahi	0	13,33	13,33	23,33	43,33	6,67	0
Kota Tasikmalaya	0	54,84	22,58	9,68	12,9	0	0
Kota Banjar	0	0	2,94	61,76	32,35	2,94	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kelompok Umur

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = kelompok umur tertentu, yaitu:

1. < 16 th
2. 16 -25 th
3. 26 - 35 th
4. 36 - 45 th
5. 46 - 55 th
6. 56 - 65 th
7. > 65 th

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
Provinsi Jawa Barat	103	59,22	40,78
Kabupaten Bogor	34	50	50
Kabupaten Sukabumi	32	62,5	37,5
Kabupaten Cianjur	30	53,33	46,67
Kabupaten Bandung	39	64,1	35,9
Kabupaten Garut	34	61,76	38,24
Kabupaten Tasikmalaya	34	76,47	23,53
Kabupaten Ciamis	33	60,61	39,39
Kabupaten Kuningan	32	65,63	34,38
Kabupaten Cirebon	30	53,33	46,67
Kabupaten Majalengka	32	78,13	21,88
Kabupaten Sumedang	35	54,29	45,71
Kabupaten Indramayu	30	56,67	43,33
Kabupaten Subang	31	67,74	32,26
Kabupaten Purwakarta	55	56,36	43,64
Kabupaten Karawang	33	63,64	36,36
Kabupaten Bekasi	34	55,88	44,12
Kabupaten Bandung Barat	32	53,13	46,88
Kota Bogor	33	54,55	45,45
Kota Sukabumi	46	63,04	36,96
Kota Bandung	41	39,02	60,98
Kota Cirebon	36	83,33	16,67
Kota Bekasi	39	51,28	48,72
Kota Depok	30	46,67	53,33
Kota Cimahi	30	53,33	46,67
Kota Tasikmalaya	31	51,61	48,39
Kota Banjar	34	55,88	44,12

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	≤ SLTA/ Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
Provinsi Jawa Barat	16,5	3,88	41,75	33,01	4,85
Kabupaten Bogor	26,47	8,82	32,35	26,47	5,88
Kabupaten Sukabumi	28,13	15,63	37,5	15,63	3,13
Kabupaten Cianjur	30	6,67	43,33	20	0
Kabupaten Bandung	23,08	7,69	48,72	20,51	0
Kabupaten Garut	41,18	0	47,06	11,76	0
Kabupaten Tasikmalaya	44,12	5,88	47,06	2,94	0
Kabupaten Ciamis	39,39	3,03	30,3	27,27	0
Kabupaten Kuningan	34,38	9,38	40,63	15,63	0
Kabupaten Cirebon	43,33	13,33	26,67	16,67	0
Kabupaten Majalengka	18,75	3,13	56,25	21,88	0
Kabupaten Sumedang	11,43	0	48,57	31,43	8,57
Kabupaten Indramayu	30	13,33	36,67	16,67	3,33
Kabupaten Subang	48,39	19,35	22,58	6,45	3,23
Kabupaten Purwakarta	43,64	9,09	34,55	12,73	0
Kabupaten Karawang	33,33	0	36,36	30,3	0
Kabupaten Bekasi	47,06	0	35,29	17,65	0
Kabupaten Bandung Barat	50	0	31,25	18,75	0
Kota Bogor	51,52	3,03	21,21	21,21	3,03
Kota Sukabumi	13,04	4,35	50	32,61	0
Kota Bandung	31,71	4,88	36,59	26,83	0
Kota Cirebon	25	16,67	36,11	22,22	0
Kota Bekasi	38,46	2,56	23,08	35,9	0
Kota Depok	60	6,67	20	13,33	0
Kota Cimahi	20	3,33	63,33	13,33	0
Kota Tasikmalaya	45,16	3,23	32,26	19,35	0
Kota Banjar	8,82	5,88	50	32,35	2,94

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Tingkat/jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = pendidikan tertinggi yang ditamatkan, yaitu:

- | | |
|---------------------|-------|
| 1. ≤ SLTA/Sederajat | 5. S2 |
| 2. D1/D2/D3 | 6. S3 |
| 3. D4/S1 | |

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Nama Daerah	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wira swasta (%)	Lainnya
Provinsi Jawa Barat	27,18	4,85	43,69	4,85	7,77	0	11,65
Kabupaten Bogor	11,76	0	61,76	5,88	2,94	5,88	11,76
Kabupaten Sukabumi	21,88	3,13	37,5	0	3,13	3,13	31,25
Kabupaten Cianjur	36,67	6,67	46,67	0	3,33	3,33	3,33
Kabupaten Bandung	20,51	0	53,85	0	12,82	7,69	5,13
Kabupaten Garut	32,35	5,88	8,82	5,88	17,65	11,76	17,65
Kabupaten Tasikmalaya	17,65	0	11,76	0	2,94	32,35	35,29
Kabupaten Ciamis	36,36	0	60,61	0	0	3,03	0
Kabupaten Kuningan	28,13	3,13	46,88	3,13	3,13	3,13	12,5
Kabupaten Cirebon	40	3,33	33,33	0	13,33	0	10
Kabupaten Majalengka	3,13	6,25	68,75	3,13	6,25	3,13	9,38
Kabupaten Sumedang	14,29	8,57	37,14	0	8,57	8,57	22,86
Kabupaten Indramayu	33,33	13,33	36,67	6,67	3,33	3,33	3,33
Kabupaten Subang	45,16	0	12,9	3,23	0	0	38,71
Kabupaten Purwakarta	18,18	0	41,82	0	12,73	3,64	23,64
Kabupaten Karawang	33,33	0	39,39	3,03	9,09	3,03	12,12
Kabupaten Bekasi	38,24	5,88	38,24	2,94	2,94	2,94	8,82
Kabupaten Bandung Barat	37,5	0	53,13	0	0	3,13	6,25
Kota Bogor	39,39	3,03	48,48	0	3,03	3,03	3,03
Kota Sukabumi	15,22	0	69,57	4,35	0	0	10,87
Kota Bandung	46,34	9,76	24,39	7,32	9,76	0	2,44
Kota Cirebon	16,67	0	50	13,89	13,89	0	5,56
Kota Bekasi	33,33	2,56	48,72	0	10,26	2,56	2,56
Kota Depok	63,33	0	20	3,33	10	0	3,33
Kota Cimahi	16,67	3,33	56,67	16,67	3,33	0	3,33
Kota Tasikmalaya	61,29	6,45	19,35	6,45	0	0	6,45
Kota Banjar	0	5,88	79,41	11,76	2,94	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pekerjaan Utama

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = pekerjaan utama, yaitu:

1. Pelajar/mahasiswa
2. Peneliti/dosen
3. PNS/TNI/Polri
4. Pegawai BUMN/D
5. Pegawai Swasta
6. Wiraswasta
7. Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama

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

Nama Daerah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian LN (%)	KL Peme-rintah (%)	Lembaga Inter-nasional (%)	Media Massa (%)
Provinsi Jawa Barat	27,18	0	13,59	0	5,83
Kabupaten Bogor	8,82	0	14,71	0	0
Kabupaten Sukabumi	18,75	0	21,88	3,13	0
Kabupaten Cianjur	40	0	6,67	0	0
Kabupaten Bandung	20,51	0	12,82	0	0
Kabupaten Garut	47,06	0	8,82	0	0
Kabupaten Tasikmalaya	20,59	0	14,71	0	0
Kabupaten Ciamis	27,27	0	6,06	0	0
Kabupaten Kuningan	31,25	0	25	0	0
Kabupaten Cirebon	43,33	0	23,33	0	0
Kabupaten Majalengka	12,5	0	9,38	0	0
Kabupaten Sumedang	31,43	0	2,86	0	2,86
Kabupaten Indramayu	46,67	0	23,33	0	0
Kabupaten Subang	45,16	0	0	0	0
Kabupaten Purwakarta	20	0	5,45	0	0
Kabupaten Karawang	36,36	0	15,15	0	0
Kabupaten Bekasi	35,29	0	8,82	0	0
Kabupaten Bandung Barat	40,63	3,13	12,5	0	0
Kota Bogor	39,39	0	24,24	0	0
Kota Sukabumi	13,04	0	6,52	0	0
Kota Bandung	51,22	0	4,88	2,44	2,44
Kota Cirebon	13,89	0	30,56	0	8,33
Kota Bekasi	33,33	0	23,08	0	0
Kota Depok	43,33	0	6,67	0	0
Kota Cimahi	20	3,33	16,67	0	0
Kota Tasikmalaya	58,06	0	12,9	0	0
Kota Banjar	5,88	0	2,94	0	2,94

Lampiran 5. Lanjutan

Nama Daerah	Pemerintah Daerah (%)	Perbankan (%)	BUMN/ BUMD (%)	Swasta Lainnya (%)	Kategori Instansi Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	35,92	1,94	4,85	4,85	5,83
Kabupaten Bogor	58,82	0	2,94	8,82	5,88
Kabupaten Sukabumi	37,5	0	0	6,25	12,5
Kabupaten Cianjur	36,67	0	0	6,67	10
Kabupaten Bandung	48,72	0	0	15,38	2,56
Kabupaten Garut	8,82	0	5,88	29,41	0
Kabupaten Tasikmalaya	29,41	0	0	29,41	5,88
Kabupaten Ciamis	54,55	0	0	9,09	3,03
Kabupaten Kuningan	28,13	0	3,13	9,38	3,13
Kabupaten Cirebon	23,33	0	0	6,67	3,33
Kabupaten Majalengka	68,75	3,13	3,13	3,13	0
Kabupaten Sumedang	40	2,86	0	11,43	8,57
Kabupaten Indramayu	13,33	0	10	6,67	0
Kabupaten Subang	48,39	0	0	6,45	0
Kabupaten Purwakarta	61,82	1,82	0	9,09	1,82
Kabupaten Karawang	33,33	0	3,03	9,09	3,03
Kabupaten Bekasi	47,06	0	0	5,88	2,94
Kabupaten Bandung Barat	40,63	0	0	0	3,13
Kota Bogor	27,27	0	0	9,09	0
Kota Sukabumi	71,74	0	4,35	2,17	2,17
Kota Bandung	19,51	0	7,32	7,32	4,88
Kota Cirebon	27,78	0	11,11	8,33	0
Kota Bekasi	28,21	0	0	10,26	5,13
Kota Depok	13,33	0	3,33	20	13,33
Kota Cimahi	40	3,33	10	3,33	3,33
Kota Tasikmalaya	19,35	0	3,23	6,45	0
Kota Banjar	76,47	0	11,76	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kategori instansi/institusi

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = kategori instansi/institusi, yaitu:

1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam
2. Lembaga Pendidikan & Penelitian LN
3. KL Pemerintahan
4. Lembaga Internasional
5. Media Massa
6. Pemerintah Daerah
7. Perbankan
8. BUMN/D
9. Swasta Lainnya
10. Kategori Instansi Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/institusi

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

Nama Daerah	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	18,45	49,51	1,94	22,33	7,77
Kabupaten Bogor	5,88	55,88	2,94	32,35	2,94
Kabupaten Sukabumi	21,88	56,25	3,13	9,38	9,38
Kabupaten Cianjur	20	33,33	3,33	40	3,33
Kabupaten Bandung	15,38	56,41	2,56	12,82	12,82
Kabupaten Garut	23,53	17,65	11,76	32,35	14,71
Kabupaten Tasikmalaya	17,65	47,06	17,65	2,94	14,71
Kabupaten Ciamis	21,21	63,64	0	15,15	0
Kabupaten Kuningan	21,88	43,75	0	25	9,38
Kabupaten Cirebon	43,33	40	0	13,33	3,33
Kabupaten Majalengka	3,13	81,25	3,13	9,38	3,13
Kabupaten Sumedang	14,29	48,57	5,71	17,14	14,29
Kabupaten Indramayu	16,67	43,33	0	33,33	6,67
Kabupaten Subang	45,16	35,48	3,23	9,68	6,45
Kabupaten Purwakarta	16,36	65,45	9,09	5,45	3,64
Kabupaten Karawang	12,12	42,42	0	33,33	12,12
Kabupaten Bekasi	32,35	47,06	0	14,71	5,88
Kabupaten Bandung Barat	37,5	59,38	0	3,13	0
Kota Bogor	39,39	45,45	3,03	9,09	3,03
Kota Sukabumi	13,04	76,09	0	6,52	4,35
Kota Bandung	31,71	24,39	4,88	29,27	9,76
Kota Cirebon	11,11	55,56	2,78	22,22	8,33
Kota Bekasi	25,64	46,15	2,56	25,64	0
Kota Depok	63,33	23,33	3,33	6,67	3,33
Kota Cimahi	16,67	70	10	3,33	0
Kota Tasikmalaya	58,06	29,03	3,23	6,45	3,23
Kota Banjar	0	76,47	0	2,94	20,59

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = kelompok pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah2. Pemerintahan3. Komersial4. Penelitian5. Pemanfaatan Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan

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

Nama Daerah	Pustaka Tercetak (%)	Pustaka Digital (%)	Penjualan Publikasi (%)	Data Mikro (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
Provinsi Jawa Barat	15,56	33,78	5,78	19,56	14,67	10,67
Kabupaten Bogor	17,39	32,61	4,35	17,39	21,74	6,52
Kabupaten Sukabumi	20	48	0	10	14	8
Kabupaten Cianjur	28,3	35,85	0	11,32	20,75	3,77
Kabupaten Bandung	6,56	31,15	3,28	19,67	24,59	14,75
Kabupaten Garut	6,25	47,92	6,25	18,75	12,5	8,33
Kabupaten Tasikmalaya	34,88	20,93	2,33	16,28	11,63	13,95
Kabupaten Ciamis	23,73	27,12	1,69	20,34	16,95	10,17
Kabupaten Kuningan	50	21,88	3,12	0	18,75	6,25
Kabupaten Cirebon	16,67	37,5	0	4,17	33,33	8,33
Kabupaten Majalengka	32,14	33,93	1,79	17,86	10,71	3,57
Kabupaten Sumedang	18,18	36,36	3,64	16,36	18,18	7,27
Kabupaten Indramayu	50	35,71	2,38	4,76	2,38	4,76
Kabupaten Subang	6,25	3,12	0	0	90,62	0
Kabupaten Purwakarta	28,4	29,63	1,23	13,58	16,05	11,11
Kabupaten Karawang	22,95	26,23	3,28	14,75	21,31	11,48
Kabupaten Bekasi	14,55	43,64	0	14,55	20	7,27
Kabupaten Bandung Barat	2,86	74,29	0	8,57	14,29	0
Kota Bogor	26,09	30,43	0	11,59	24,64	7,25
Kota Sukabumi	28,38	32,43	0	10,81	18,92	9,46
Kota Bandung	13,41	39,02	3,66	19,51	13,41	10,98
Kota Cirebon	12,07	18,97	3,45	13,79	29,31	22,41
Kota Bekasi	29,51	21,31	3,28	9,84	22,95	13,11
Kota Depok	12,77	23,4	2,13	17,02	21,28	23,4
Kota Cimahi	56,25	34,38	0	3,12	6,25	0
Kota Tasikmalaya	25,35	29,58	4,23	12,68	19,72	8,45
Kota Banjar	29,79	38,3	0	8,51	21,28	2,13

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik

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

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = jenis layanan yang digunakan, yaitu:

1. Pustaka Tercetak
2. Pustaka Digital
3. Penjualan Publikasi
4. Data Mikro
5. Konsultasi Statistik
6. Rekomendasi Kegiatan Statistik

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan

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

Nama Daerah	Website BPS (%)	AllStat BPS (%)	Silastik (%)	Sirusa (%)
Provinsi Jawa Barat	69,903	0	1,942	0,971
Kabupaten Bogor	26,471	0	5,882	0
Kabupaten Sukabumi	78,125	0	3,125	0
Kabupaten Cianjur	40	6,667	6,667	0
Kabupaten Bandung	56,41	2,564	7,692	0
Kabupaten Garut	67,647	5,882	2,941	0
Kabupaten Tasikmalaya	55,882	11,765	0	2,941
Kabupaten Ciamis	54,545	0	0	0
Kabupaten Kuningan	43,75	0	0	0
Kabupaten Cirebon	43,333	0	6,667	0
Kabupaten Majalengka	65,625	3,125	0	3,125
Kabupaten Sumedang	65,714	2,857	0	0
Kabupaten Indramayu	43,333	6,667	0	0
Kabupaten Subang	6,452	0	0	0
Kabupaten Purwakarta	74,545	3,636	1,818	0
Kabupaten Karawang	69,697	3,03	6,061	0
Kabupaten Bekasi	50	5,882	0	0
Kabupaten Bandung Barat	87,5	0	0	0
Kota Bogor	51,515	0	0	0
Kota Sukabumi	65,217	4,348	2,174	0
Kota Bandung	75,61	2,439	7,317	0
Kota Cirebon	36,111	5,556	5,556	0
Kota Bekasi	25,641	2,564	0	2,564
Kota Depok	56,667	0	23,333	0
Kota Cimahi	13,333	0	0	0
Kota Tasikmalaya	38,71	3,226	3,226	0
Kota Banjar	52,941	0	0	0

Lampiran 8. Lanjutan

Nama Daerah	Romantik Online (%)	Telepon/Faximile (%)	E-mail/Surat (%)	Datang Langsung ke PST (%)	Fasilitas Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	0	0	1,94	24,27	0,97
Kabupaten Bogor	0	11,76	11,77	35,29	8,82
Kabupaten Sukabumi	0	3,13	6,25	6,25	3,13
Kabupaten Cianjur	0	0	3,33	43,33	0
Kabupaten Bandung	0	0	5,13	28,20	0
Kabupaten Garut	0	0	8,82	14,70	0
Kabupaten Tasikmalaya	0	0	5,88	23,53	0
Kabupaten Ciamis	0	3,03	12,12	30,30	0
Kabupaten Kuningan	0	0	3,12	53,13	0
Kabupaten Cirebon	0	3,33	6,67	40	0
Kabupaten Majalengka	0	6,25	3,12	6,25	12,5
Kabupaten Sumedang	0	2,86	0	28,57	0
Kabupaten Indramayu	0	3,33	3,33	43,33	0
Kabupaten Subang	0	0	0	93,55	0
Kabupaten Purwakarta	0	0	5,46	12,73	1,82
Kabupaten Karawang	0	0	3,03	15,15	3,03
Kabupaten Bekasi	0	0	11,76	29,41	2,94
Kabupaten Bandung Barat	0	3,13	3,13	6,25	0
Kota Bogor	3,03	6,06	0	39,39	0
Kota Sukabumi	0	0	8,70	15,22	4,35
Kota Bandung	0	0	2,44	12,19	0
Kota Cirebon	0	2,78	16,67	33,34	0
Kota Bekasi	0	12,82	0	56,41	0
Kota Depok	0	0	10	10	0
Kota Cimahi	0	3,33	0	83,33	0
Kota Tasikmalaya	0	0	3,23	51,61	0
Kota Banjar	0	0	8,82	35,29	2,94

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke- i

x_i = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke- i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS, yaitu:

1. Website BPS
2. AllStat BPS
3. Silastik
4. Sirusa
5. Romantik Online
5. Telepon/Faksimili
6. Surat/E-mail
7. Datang Langsung ke PST
8. Fasilitas Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS

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

Nama Daerah	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
Provinsi Jawa Barat	93,2	6,8
Kabupaten Bogor	85,29	14,71
Kabupaten Sukabumi	96,88	3,13
Kabupaten Cianjur	96,67	3,33
Kabupaten Bandung	87,18	12,82
Kabupaten Garut	85,29	14,71
Kabupaten Tasikmalaya	97,06	2,94
Kabupaten Ciamis	69,7	30,3
Kabupaten Kuningan	87,5	12,5
Kabupaten Cirebon	96,67	3,33
Kabupaten Majalengka	75	25
Kabupaten Sumedang	97,14	2,86
Kabupaten Indramayu	86,67	13,33
Kabupaten Subang	100	0
Kabupaten Purwakarta	94,55	5,45
Kabupaten Karawang	78,79	21,21
Kabupaten Bekasi	82,35	17,65
Kabupaten Bandung Barat	90,63	9,38
Kota Bogor	96,97	3,03
Kota Sukabumi	76,09	23,91
Kota Bandung	85,37	14,63
Kota Cirebon	94,44	5,56
Kota Bekasi	92,31	7,69
Kota Depok	90	10
Kota Cimahi	90	10
Kota Tasikmalaya	90,32	9,68
Kota Banjar	82,35	17,65

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama ke-i x = Jumlah konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama

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

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
Provinsi Jawa Barat	98,04
Kabupaten Bogor	96
Kabupaten Sukabumi	94,74
Kabupaten Cianjur	100
Kabupaten Bandung	91,67
Kabupaten Garut	83,33
Kabupaten Tasikmalaya	93,33
Kabupaten Ciamis	100
Kabupaten Kuningan	52,94
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	92
Kabupaten Sumedang	100
Kabupaten Indramayu	90,91
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	97,3
Kabupaten Karawang	75
Kabupaten Bekasi	94,74
Kabupaten Bandung Barat	100
Kota Bogor	94,12
Kota Sukabumi	77,78
Kota Bandung	90
Kota Cirebon	90,48
Kota Bekasi	95
Kota Depok	100
Kota Cimahi	100
Kota Tasikmalaya	90
Kota Banjar	92,59

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/Kota (%)
Provinsi Jawa Barat	4,74	42,22	46,52
Kabupaten Bogor	0	0	64,49
Kabupaten Sukabumi	0	0	43,56
Kabupaten Cianjur	0	0	87,27
Kabupaten Bandung	0,45	9,87	43,05
Kabupaten Garut	3,14	0	47,12
Kabupaten Tasikmalaya	0	7,92	48,51
Kabupaten Ciamis	0	8,94	82,11
Kabupaten Kuningan	0	0	73,48
Kabupaten Cirebon	0	23,57	48,57
Kabupaten Majalengka	0	0	46,6
Kabupaten Sumedang	0	14,94	63,22
Kabupaten Indramayu	0,88	0	80,7
Kabupaten Subang	0	0	43,18
Kabupaten Purwakarta	2,4	10	61,6
Kabupaten Karawang	0	0	88,48
Kabupaten Bekasi	0	0,45	43,18
Kabupaten Bandung Barat	0	0	98,7
Kota Bogor	0	14,54	78,37
Kota Sukabumi	1,4	1,4	93,69
Kota Bandung	1,35	17,03	71,35
Kota Cirebon	0	0	96,77
Kota Bekasi	3	1	90,5
Kota Depok	0	0	48
Kota Cimahi	24,88	8,29	51,15
Kota Tasikmalaya	0	2,82	90,26
Kota Banjar	0	0	82,99

Lampiran 11. Lanjutan

Nama Daerah	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	2,22	4,3	0	0
Kabupaten Bogor	20,56	12,15	0	2,8
Kabupaten Sukabumi	31,19	25,25	0	0
Kabupaten Cianjur	11,52	1,21	0	0
Kabupaten Bandung	26,01	20,63	0	0
Kabupaten Garut	8,38	38,22	3,14	0
Kabupaten Tasikmalaya	34,65	8,91	0	0
Kabupaten Ciamis	5,69	3,25	0	0
Kabupaten Kuningan	25,76	0,76	0	0
Kabupaten Cirebon	12,14	15,71	0	0
Kabupaten Majalengka	42,72	10,68	0	0
Kabupaten Sumedang	11,49	7,47	0	2,87
Kabupaten Indramayu	4,39	14,04	0	0
Kabupaten Subang	50	6,82	0	0
Kabupaten Purwakarta	12,8	13,2	0	0
Kabupaten Karawang	4,83	6,69	0	0
Kabupaten Bekasi	5,45	50,91	0	0
Kabupaten Bandung Barat	1,3	0	0	0
Kota Bogor	3,9	3,19	0	0
Kota Sukabumi	2,8	0,47	0	0,23
Kota Bandung	7,84	2,16	0,27	0
Kota Cirebon	3,23	0	0	0
Kota Bekasi	3	0	0	2,5
Kota Depok	6,5	45,5	0	0
Kota Cimahi	2,76	12,9	0	0
Kota Tasikmalaya	3,59	2,82	0,51	0
Kota Banjar	0	17,01	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Konsep : Analisis Kebutuhan Data

Definisi : Perbandingan pencarian data menurut level data terhadap jumlah data yang dicari responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Level Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase pencarian data pada level data ke-i

x_i = Jumlah pencarian data pada level data ke-i

y = Jumlah seluruh pencarian data

i = level data, yaitu:

1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/Kota
4. Kecamatan
5. Desa/Kelurahan
6. Individu
7. Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pencarian dengan level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai analisis kebutuhan data menurut level data

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

Nama Daerah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)
Provinsi Jawa Barat	8,15	21,33	1,33	61,48
Kabupaten Bogor	0	22,43	0	65,42
Kabupaten Sukabumi	3,96	20,3	2,48	73,27
Kabupaten Cianjur	10,91	6,67	0,61	81,82
Kabupaten Bandung	0	9,87	0	77,58
Kabupaten Garut	57,59	13,09	1,05	20,42
Kabupaten Tasikmalaya	0	19,8	0	77,23
Kabupaten Ciamis	19,51	7,32	0	73,17
Kabupaten Kuningan	0	0	0	100
Kabupaten Cirebon	5	22,14	0	45,71
Kabupaten Majalengka	10,68	0,97	0	70,87
Kabupaten Sumedang	0	28,16	6,9	50
Kabupaten Indramayu	4,39	15,79	2,63	75,44
Kabupaten Subang	0	0	4,55	95,45
Kabupaten Purwakarta	7,6	20,8	1,2	63,2
Kabupaten Karawang	16,36	8,92	0	65,8
Kabupaten Bekasi	6,36	8,18	2,27	77,27
Kabupaten Bandung Barat	0	0	0	100
Kota Bogor	4,96	26,24	12,77	43,26
Kota Sukabumi	0,23	16,36	18,22	64,49
Kota Bandung	12,16	15,14	0,27	61,89
Kota Cirebon	2,15	11,83	6,45	45,16
Kota Bekasi	0	7	1,5	89,5
Kota Depok	33	40	1,5	21
Kota Cimahi	0	0	0	83,87
Kota Tasikmalaya	5,38	4,62	0,26	70,26
Kota Banjar	1,36	6,8	0	91,16

Lampiran 12. Lanjutan

Nama Daerah	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	2,22	2,67	2,81	0	0	0
Kabupaten Bogor	0	10,28	0	0	0	1,87
Kabupaten Sukabumi	0	0	0	0	0	0
Kabupaten Cianjur	0	0	0	0	0	0
Kabupaten Bandung	0	0	12,56	0	0	0
Kabupaten Garut	3,14	3,14	1,57	0	0	0
Kabupaten Tasikmalaya	0	2,97	0	0	0	0
Kabupaten Ciamis	0	0	0	0	0	0
Kabupaten Kuningan	0	0	0	0	0	0
Kabupaten Cirebon	24,29	0	2,86	0	0	0
Kabupaten Majalengka	14,56	2,91	0	0	0	0
Kabupaten Sumedang	6,9	2,3	5,75	0	0	0
Kabupaten Indramayu	0	0	0	0	1,75	0
Kabupaten Subang	0	0	0	0	0	0
Kabupaten Purwakarta	2,4	0	4	0,8	0	0
Kabupaten Karawang	3,72	5,2	0	0	0	0
Kabupaten Bekasi	4,55	1,36	0	0	0	0
Kabupaten Bandung Barat	0	0	0	0	0	0
Kota Bogor	3,19	9,22	0,35	0	0	0
Kota Sukabumi	0	0	0	0	0,23	0,47
Kota Bandung	1,08	9,19	0,27	0	0	0
Kota Cirebon	0	0	33,33	0	1,08	0
Kota Bekasi	0	0	2	0	0	0
Kota Depok	1,5	0	2,5	0	0	0,5
Kota Cimahi	0	16,13	0	0	0	0
Kota Tasikmalaya	0	6,67	12,82	0	0	0
Kota Banjar	0	0	0	0	0	0,68

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Konsep : Analisis Kebutuhan Data

Definisi : Perbandingan pencarian data menurut periode data terhadap jumlah data yang dicari responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Periode Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

Penghitungan

dimana:

P_i = Persentase pencarian data pada periode data ke-i

x_i = Jumlah pencarian data pada periode data ke-i

y = Jumlah seluruh pencarian data

i = periode data, yaitu:

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 10 Tahunan | 5. Triwulanan |
| 2. 5 Tahunan | 6. Bulanan |
| 3. 3 Tahunan | 7. Mingguan |
| 4. Tahunan | 8. Harian |
| 5. Semesteran | 9. Lainnya |

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pencarian dengan periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai analisis kebutuhan data menurut periode data

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

Nama Daerah	Diperoleh & Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
Provinsi Jawa Barat	59,11	5,78	2,81	32,3
Kabupaten Bogor	64,49	0,93	0	34,58
Kabupaten Sukabumi	48,02	0,99	2,48	48,51
Kabupaten Cianjur	92,12	0	0	7,88
Kabupaten Bandung	30,94	0,9	5,83	62,33
Kabupaten Garut	32,98	12,57	2,62	51,83
Kabupaten Tasikmalaya	82,18	17,82	0	0
Kabupaten Ciamis	98,37	0	0	1,63
Kabupaten Kuningan	100	0	0	0
Kabupaten Cirebon	54,29	7,86	0	37,86
Kabupaten Majalengka	76,7	1,94	0	21,36
Kabupaten Sumedang	54,02	3,45	8,62	33,91
Kabupaten Indramayu	68,42	10,53	10,53	10,53
Kabupaten Subang	100	0	0	0
Kabupaten Purwakarta	70,8	2,4	0	26,8
Kabupaten Karawang	55,39	2,23	4,09	38,29
Kabupaten Bekasi	40	6,36	0	53,64
Kabupaten Bandung Barat	89,61	0	3,9	6,49
Kota Bogor	21,99	68,44	5,67	3,9
Kota Sukabumi	85,28	6,78	2,8	5,14
Kota Bandung	28,92	10	1,35	59,73
Kota Cirebon	74,19	9,68	9,68	6,45
Kota Bekasi	77	3	15,5	4,5
Kota Depok	87,5	0	0	12,5
Kota Cimahi	99,08	0	0	0,92
Kota Tasikmalaya	66,92	0,26	0	32,82
Kota Banjar	97,28	2,04	0,68	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Konsep : Analisis Kebutuhan Data

Definisi : Perbandingan pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap jumlah data yang dicari responden SKD di wilayah PST BPS tertentu..

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Perolehan Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i

x_i = Jumlah pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i

y = Jumlah pencarian data

i = jenis perolehan data, yaitu:

1. Diperoleh & Sesuai
2. Diperoleh tetapi Tidak Sesua
3. Tidak Diperoleh
4. Belum Diperoleh

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah pencarian data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai analisis kebutuhan data menurut jenis perolehan data

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	87,69
Kabupaten Bogor	73,44
Kabupaten Sukabumi	93,1
Kabupaten Cianjur	86,93
Kabupaten Bandung	94,23
Kabupaten Garut	68,35
Kabupaten Tasikmalaya	100
Kabupaten Ciamis	90,82
Kabupaten Kuningan	99,24
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	90,91
Kabupaten Sumedang	90
Kabupaten Indramayu	83,72
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	89,84
Kabupaten Karawang	83,23
Kabupaten Bekasi	84,88
Kabupaten Bandung Barat	100
Kota Bogor	46,49
Kota Sukabumi	89,22
Kota Bandung	88,18
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	69,06
Kota Depok	100
Kota Cimahi	98,08
Kota Tasikmalaya	95,85
Kota Banjar	89,17

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	76,08
Kabupaten Bogor	82,81
Kabupaten Sukabumi	89,66
Kabupaten Cianjur	86,93
Kabupaten Bandung	94,23
Kabupaten Garut	75,95
Kabupaten Tasikmalaya	100
Kabupaten Ciamis	86,73
Kabupaten Kuningan	99,24
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	89,61
Kabupaten Sumedang	90
Kabupaten Indramayu	80,23
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	85,94
Kabupaten Karawang	83,23
Kabupaten Bekasi	84,88
Kabupaten Bandung Barat	100
Kota Bogor	54,59
Kota Sukabumi	87,6
Kota Bandung	81,82
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	67,63
Kota Depok	100
Kota Cimahi	98,08
Kota Tasikmalaya	95,47
Kota Banjar	93,33

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Konsep : Kepuasan Konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap Kelengkapan Data

x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap Kelengkapan Data BPS

y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan Kelengkapan Data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap Kelengkapan Data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	86,31
Kabupaten Bogor	60,94
Kabupaten Sukabumi	91,38
Kabupaten Cianjur	85,62
Kabupaten Bandung	94,23
Kabupaten Garut	68,35
Kabupaten Tasikmalaya	100
Kabupaten Ciamis	84,69
Kabupaten Kuningan	94,66
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	88,31
Kabupaten Sumedang	88,33
Kabupaten Indramayu	91,86
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	85,94
Kabupaten Karawang	87,1
Kabupaten Bekasi	87,21
Kabupaten Bandung Barat	100
Kota Bogor	48,65
Kota Sukabumi	89,22
Kota Bandung	85,45
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	67,63
Kota Depok	100
Kota Cimahi	98,08
Kota Tasikmalaya	91,32
Kota Banjar	79,17

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Konsep : Kepuasan Konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap Akurasi Data

x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap Akurasi Data BPS

y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan Akurasi Data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap Akurasi Data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	82,5
Kabupaten Bogor	67,19
Kabupaten Sukabumi	86,21
Kabupaten Cianjur	78,43
Kabupaten Bandung	90,38
Kabupaten Garut	68,35
Kabupaten Tasikmalaya	100
Kabupaten Ciamis	86,73
Kabupaten Kuningan	100
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	87,01
Kabupaten Sumedang	80
Kabupaten Indramayu	93,02
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	85,94
Kabupaten Karawang	83,23
Kabupaten Bekasi	88,37
Kabupaten Bandung Barat	100
Kota Bogor	45,41
Kota Sukabumi	86,52
Kota Bandung	81,82
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	63,31
Kota Depok	100
Kota Cimahi	98,08
Kota Tasikmalaya	94,72
Kota Banjar	53,33

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Konsep : Kepuasan Konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap Kemutakhiran Data

x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap Kemutakhiran Data BPS

y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan Kemutakhiran Data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap Kemutakhiran Data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	79,83
Kabupaten Bogor	73,12
Kabupaten Sukabumi	79,85
Kabupaten Cianjur	85,38
Kabupaten Bandung	78,06
Kabupaten Garut	69,68
Kabupaten Tasikmalaya	95,7
Kabupaten Ciamis	72,96
Kabupaten Kuningan	93,51
Kabupaten Cirebon	91,95
Kabupaten Majalengka	86,1
Kabupaten Sumedang	72,75
Kabupaten Indramayu	95,13
Kabupaten Subang	99,75
Kabupaten Purwakarta	82,14
Kabupaten Karawang	77,18
Kabupaten Bekasi	82,81
Kabupaten Bandung Barat	90,38
Kota Bogor	67,45
Kota Sukabumi	70,37
Kota Bandung	71
Kota Cirebon	97,22
Kota Bekasi	73,18
Kota Depok	76,8
Kota Cimahi	97,86
Kota Tasikmalaya	89,11
Kota Banjar	87,41

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	82,41
Kabupaten Bogor	71
Kabupaten Sukabumi	82,8
Kabupaten Cianjur	87,78
Kabupaten Bandung	79,49
Kabupaten Garut	68,63
Kabupaten Tasikmalaya	90,2
Kabupaten Ciamis	75,76
Kabupaten Kuningan	94,79
Kabupaten Cirebon	92,05
Kabupaten Majalengka	91,11
Kabupaten Sumedang	77,14
Kabupaten Indramayu	96,67
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	89,51
Kabupaten Karawang	82,47
Kabupaten Bekasi	85,29
Kabupaten Bandung Barat	94,79
Kota Bogor	70,71
Kota Sukabumi	73,19
Kota Bandung	75,61
Kota Cirebon	99,07
Kota Bekasi	70,94
Kota Depok	80
Kota Cimahi	100
Kota Tasikmalaya	89,25
Kota Banjar	87,21

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	76,21
Kabupaten Bogor	58,82
Kabupaten Sukabumi	71,88
Kabupaten Cianjur	81,67
Kabupaten Bandung	78,21
Kabupaten Garut	69,12
Kabupaten Tasikmalaya	95,59
Kabupaten Ciamis	65,15
Kabupaten Kuningan	89,06
Kabupaten Cirebon	93,33
Kabupaten Majalengka	75
Kabupaten Sumedang	74,29
Kabupaten Indramayu	90
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	77,27
Kabupaten Karawang	71,21
Kabupaten Bekasi	83,82
Kabupaten Bandung Barat	85,94
Kota Bogor	65,15
Kota Sukabumi	67,39
Kota Bandung	70,73
Kota Cirebon	98,61
Kota Bekasi	69,23
Kota Depok	73,33
Kota Cimahi	91,67
Kota Tasikmalaya	85,48
Kota Banjar	85,29

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Persyarata Pelayanan Mudah Terpenuhi	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
Provinsi Jawa Barat	81,55	81,55	76,7
Kabupaten Bogor	79,41	76,47	70,59
Kabupaten Sukabumi	90,63	81,25	81,25
Kabupaten Cianjur	83,33	86,67	93,33
Kabupaten Bandung	74,36	82,05	69,23
Kabupaten Garut	76,47	76,47	73,53
Kabupaten Tasikmalaya	100	100	100
Kabupaten Ciamis	78,79	87,88	75,76
Kabupaten Kuningan	93,75	90,63	100
Kabupaten Cirebon	93,33	90	86,67
Kabupaten Majalengka	93,75	93,75	90,63
Kabupaten Sumedang	74,29	71,43	68,57
Kabupaten Indramayu	90	96,67	96,67
Kabupaten Subang	100	100	100
Kabupaten Purwakarta	87,27	80	80
Kabupaten Karawang	87,88	78,79	78,79
Kabupaten Bekasi	76,47	79,41	85,29
Kabupaten Bandung Barat	90,63	90,63	84,38
Kota Bogor	57,58	69,7	72,73
Kota Sukabumi	69,57	71,74	65,22
Kota Bandung	73,17	68,29	63,41
Kota Cirebon	97,22	88,89	97,22
Kota Bekasi	76,92	76,92	82,05
Kota Depok	86,67	76,67	80
Kota Cimahi	100	100	100
Kota Tasikmalaya	87,1	90,32	90,32
Kota Banjar	91,18	91,18	79,41

Lampiran 21. Lanjutan

Nama Daerah	Biaya pelayanan yg dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
Provinsi Jawa Barat	79,61	83,5	83,5
Kabupaten Bogor	82,35	82,35	50
Kabupaten Sukabumi	75	78,13	78,13
Kabupaten Cianjur	90	93,33	90
Kabupaten Bandung	76,92	79,49	82,05
Kabupaten Garut	70,59	70,59	70,59
Kabupaten Tasikmalaya	100	100	97,06
Kabupaten Ciamis	78,79	69,7	75,76
Kabupaten Kuningan	100	100	93,75
Kabupaten Cirebon	90	93,33	96,67
Kabupaten Majalengka	93,75	90,63	81,25
Kabupaten Sumedang	68,57	71,43	82,86
Kabupaten Indramayu	100	93,33	86,67
Kabupaten Subang	96,77	100	100
Kabupaten Purwakarta	78,18	87,27	83,64
Kabupaten Karawang	75,76	75,76	72,73
Kabupaten Bekasi	82,35	79,41	85,29
Kabupaten Bandung Barat	93,75	87,5	87,5
Kota Bogor	69,7	72,73	78,79
Kota Sukabumi	73,91	73,91	65,22
Kota Bandung	65,85	70,73	73,17
Kota Cirebon	100	94,44	100
Kota Bekasi	84,62	69,23	71,79
Kota Depok	80	73,33	83,33
Kota Cimahi	100	100	100
Kota Tasikmalaya	90,32	93,55	96,77
Kota Banjar	94,12	88,24	91,18

Lampiran 21. Lanjutan

Nama Daerah	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	Data pada website BPS mudah dicari	Konten pada website BPS mudah diunduh
Provinsi Jawa Barat	84,47	80,39	82,35
Kabupaten Bogor	70,59	66,67	75,76
Kabupaten Sukabumi	84,38	76,67	87,1
Kabupaten Cianjur	93,33	86,67	83,33
Kabupaten Bandung	84,62	76,92	76,92
Kabupaten Garut	67,65	52,94	85,29
Kabupaten Tasikmalaya	97,06	88,24	85,29
Kabupaten Ciamis	78,79	72,73	75,76
Kabupaten Kuningan	96,88	93,75	93,75
Kabupaten Cirebon	93,33	93,1	89,66
Kabupaten Majalengka	90,63	93,1	89,66
Kabupaten Sumedang	74,29	77,14	80
Kabupaten Indramayu	96,67	96,67	96,67
Kabupaten Subang	100	100	100
Kabupaten Purwakarta	90,91	86,79	90,74
Kabupaten Karawang	84,85	78,13	84,38
Kabupaten Bekasi	88,24	85,29	82,35
Kabupaten Bandung Barat	96,88	96,88	90,63
Kota Bogor	69,7	63,64	78,79
Kota Sukabumi	80,43	69,57	69,57
Kota Bandung	73,17	73,17	80,49
Kota Cirebon	100	97,22	100
Kota Bekasi	69,23	74,36	69,23
Kota Depok	83,33	80	76,67
Kota Cimahi	100	100	100
Kota Tasikmalaya	93,55	90,32	83,87
Kota Banjar	88,24	84,62	88,46

Lampiran 21. Lanjutan

Nama Daerah	Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit
Provinsi Jawa Barat	83,5	78,64	68,93	72,63
Kabupaten Bogor	76,47	79,41	67,65	72,73
Kabupaten Sukabumi	84,38	81,25	65,63	74,19
Kabupaten Cianjur	80	76,67	73,33	80
Kabupaten Bandung	84,62	82,05	74,36	71,05
Kabupaten Garut	73,53	58,82	67,65	61,76
Kabupaten Tasikmalaya	94,12	94,12	94,12	94,12
Kabupaten Ciamis	72,73	69,7	54,55	57,58
Kabupaten Kuningan	93,75	96,88	84,38	78,13
Kabupaten Cirebon	93,33	93,33	90	92,59
Kabupaten Majalengka	78,13	84,38	68,75	68
Kabupaten Sumedang	71,43	77,14	65,71	62,86
Kabupaten Indramayu	100	100	93,33	90
Kabupaten Subang	100	100	100	100
Kabupaten Purwakarta	80	81,82	70,91	70,37
Kabupaten Karawang	72,73	69,7	69,7	74,19
Kabupaten Bekasi	85,29	85,29	82,35	79,41
Kabupaten Bandung Barat	90,63	90,63	84,38	90,63
Kota Bogor	75,76	63,64	51,52	51,61
Kota Sukabumi	73,91	76,09	69,57	54,76
Kota Bandung	75,61	70,73	68,29	66,67
Kota Cirebon	100	100	97,22	91,43
Kota Bekasi	71,79	71,79	66,67	66,67
Kota Depok	80	63,33	63,33	71,43
Kota Cimahi	100	100	83,33	81,25
Kota Tasikmalaya	90,32	90,32	74,19	86,96
Kota Banjar	94,12	82,35	79,41	80,95

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

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

dimana:

P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	IKK
Provinsi Jawa Barat	83,87
Kabupaten Bogor	82,71
Kabupaten Sukabumi	81,46
Kabupaten Cianjur	83,38
Kabupaten Bandung	84,96
Kabupaten Garut	81,09
Kabupaten Tasikmalaya	90,3
Kabupaten Ciamis	80,49
Kabupaten Kuningan	88,22
Kabupaten Cirebon	88,09
Kabupaten Majalengka	83,05
Kabupaten Sumedang	80,05
Kabupaten Indramayu	87,61
Kabupaten Subang	90,56
Kabupaten Purwakarta	85,31
Kabupaten Karawang	82,7
Kabupaten Bekasi	85,56
Kabupaten Bandung Barat	87,16
Kota Bogor	79,45
Kota Sukabumi	80,22
Kota Bandung	81,31
Kota Cirebon	91,22
Kota Bekasi	82,54
Kota Depok	83,75
Kota Cimahi	94,05
Kota Tasikmalaya	90,2
Kota Banjar	84,09

Metadata Indikator

Nama Indikator : **Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST**

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : (skala 100)

Rumus : $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$

Penghitungan

dimana:

x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i

$$x_i = w_i \times z_i$$

w_i = penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

z_i = rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

Nama Daerah	IKK DATA
Provinsi Jawa Barat	85,13
Kabupaten Bogor	83,50
Kabupaten Sukabumi	82,70
Kabupaten Cianjur	84,92
Kabupaten Bandung	90,60
Kabupaten Garut	81,05
Kabupaten Tasikmalaya	94,50
Kabupaten Ciamis	78,11
Kabupaten Kuningan	89,31
Kabupaten Cirebon	91,91
Kabupaten Majalengka	82,24
Kabupaten Sumedang	89,17
Kabupaten Indramayu	83,71
Kabupaten Subang	88,53
Kabupaten Purwakarta	86,02
Kabupaten Karawang	87,16
Kabupaten Bekasi	85,08
Kabupaten Bandung Barat	91,85
Kota Bogor	70,36
Kota Sukabumi	85,93
Kota Bandung	88,58
Kota Cirebon	93,80
Kota Bekasi	83,86
Kota Depok	80,35
Kota Cimahi	93,75
Kota Tasikmalaya	91,32
Kota Banjar	85,39

Metadata Indikator

Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : (skala 100)

Rumus Penghitungan : $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$

dimana:

x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i

$$x_i = w_i \times z_i$$

w_i = penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10

z_i = rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik
4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Nama Daerah	IPAK
Provinsi Jawa Barat	89,47
Kabupaten Bogor	87,72
Kabupaten Sukabumi	85,08
Kabupaten Cianjur	89,02
Kabupaten Bandung	90,85
Kabupaten Garut	84,97
Kabupaten Tasikmalaya	92,29
Kabupaten Ciamis	89,39
Kabupaten Kuningan	94,54
Kabupaten Cirebon	92,09
Kabupaten Majalengka	89,61
Kabupaten Sumedang	86,74
Kabupaten Indramayu	91,34
Kabupaten Subang	92,35
Kabupaten Purwakarta	89,92
Kabupaten Karawang	85,16
Kabupaten Bekasi	91,18
Kabupaten Bandung Barat	89,38
Kota Bogor	87,65
Kota Sukabumi	86,86
Kota Bandung	87,65
Kota Cirebon	94,52
Kota Bekasi	86,89
Kota Depok	86,84
Kota Cimahi	98,17
Kota Tasikmalaya	93,47
Kota Banjar	91,41

Metadata Indikator

Nama Indikator : **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST**

Konsep : Persepsi anti korupsi

Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus : $IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$

Penghitungan

dimana:

x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i

$$x_i = w_i \times z_i$$

w_i = penimbang unsur ke-l = rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

z_i = rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS.

Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA BARAT**

*Jl. PHH. Mustofa No. 43 Bandung 40124,
Telp: +62 22 7272595, Fax: +62 22 7213572,
Mailbox: bps3200@bps.go.id*

ISSN 2654-6884



9 772654 688002