

Analisis Hasil

Survei

Kebutuhan

Data BPS

2021





Analisis Hasil
Survei
Kebutuhan
Data BPS
2021

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021

ISSN: 2302-7738

Nomor Publikasi: 03200.2124

Katalog: 1399013

Ukuran Buku: 18,2cm x 25,7cm

Jumlah Halaman: xii + 119 halaman

Naskah:

Direktorat Diseminasi Statistik

Penyunting:

Direktorat Diseminasi Statistik

Desain Kover:

Direktorat Diseminasi Statistik

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021

Pengarah:

Dr. Eng. Imam Machdi, M.T.

Penanggung Jawab:

Dr. Pudji Ismartini, M.App.Stat

Editor:

Ir. Ahlam, M.Si

Penulis:

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

Endah Fitriyani, S.S.T., M.M

Mutaqin, S.S.T., M.T

Desain Layout dan Infografis:

Ade Widiantara, S.Tr.Stat.

Kata Pengantar



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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Jakarta, Desember 2021
Deputi Bidang Metodologi dan
Informasi Statistik

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Imam Machdi'.

Dr. Eng. Imam Machdi, M.T

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.4. Metodologi	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen menurut Karakteristik	26
2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.4. Konsumen menurut Jenis Layanan	32
2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	39
3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS	46

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS ..	49
4.2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	51
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	53
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	56
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	57
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	58
5.4. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	59
5.5. Perolehan Data menurut Wilayah Penyedia Data BPS	60
5.6. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	62
5.7. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Pusat	63
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	67
6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS	69
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	75
Bab 7 Penutup.....	77
7.1. Kesimpulan	79
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	81
Daftar Pustaka	83
Lampiran.....	85

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	42
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	43
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Pusat.....	51
Tabel 5.1.	Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia Data	61
Tabel 5.2.	Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data	62
Tabel 5.3.	Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	64
Tabel 5.4.	Lima Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	65

Daftar Gambar



Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.2. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	26
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok Umur*	27
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Layanan.....	33
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	34
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST.....	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan	38
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Akses Data BPS	39
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Sarana dan Prasarana PST	40
Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Pusat	41

Gambar 3.6. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Pusat	44
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi	50
Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Level Data.....	56
Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Periode Data	57
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Ragam Data.....	58
Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat menurut Perolehan Data	59
Gambar 5.5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Jenis Sumber Data.....	64
Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data.....	70
Gambar 6.2. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Sosial BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data.....	71
Gambar 6.3. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Produksi BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data	72
Gambar 6.4. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Distribusi dan Jasa BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data	73
Gambar 6.5. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data	74
Gambar 6.6. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data.....	75
Gambar 6.7. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Pusat menurut Ragam Data.....	76

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	88
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	90
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	92
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	94
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	96
Lampiran 6.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	98
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.....	100
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data	102
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	104
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	106
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	108
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	110
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	112
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	114

PENDAHULUAN

bab

1

Survei Kebutuhan Data

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

LOKUS & WAKTU

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



Juni - Agustus 2021



RESPONDEN

Konsumen yg pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2021 - akhir periode pencacahan

ANALISIS

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

diperkaya dengan:
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



INSTRUMEN

Kuesioner VKD21
hardcopy & Softcopy

Pencacahan manual dengan print out kuesioner

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



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2021 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2021 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 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.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

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

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2021 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

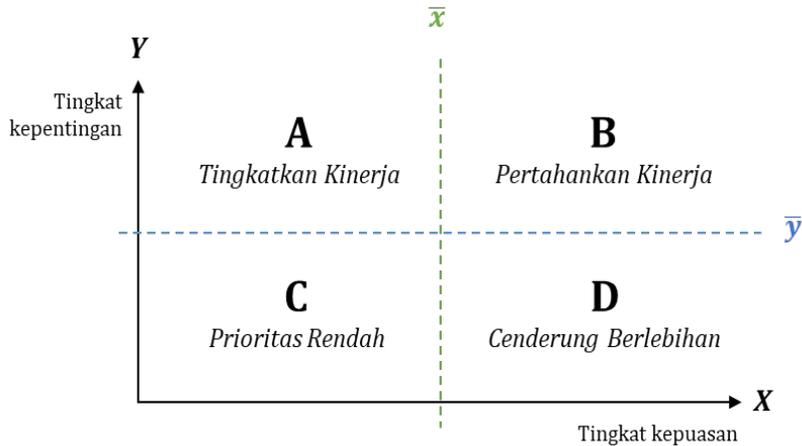
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

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

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

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

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

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

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2021 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD21, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<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> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <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 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2021.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

\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 2021

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST BPS Pusat

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana

yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.224 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,95% untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dengan minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

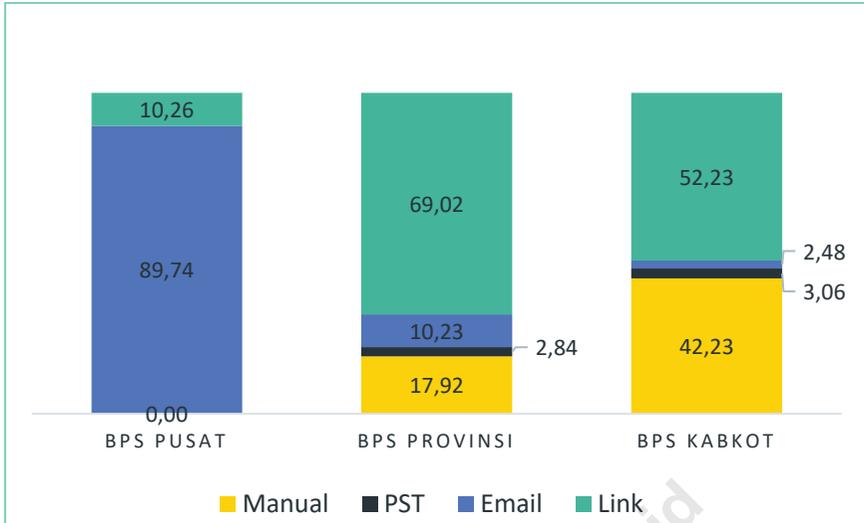
Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode,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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,30%. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai *familiar* digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,34%. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline* serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, semua responden di PST BPS Pusat melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *email* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *email* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74% dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26%. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,02% dan 52,23%.



Gambar 1.2. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

Segmentasi Konsumen*

bab **2**

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021

Konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh ...

- Jenis kelamin Perempuan

51,92 %



- Pendidikan tertinggi <= SLTA/Sederajat

39,74 %



- Berprofesi Pelajar/mahasiswa

55.13 %



sebagian besar menggunakan ...

- Layanan akses Produk Statistik Pada Website BPS

33,56 %



- Fasilitas website BPS untuk memperoleh data

43,56 %





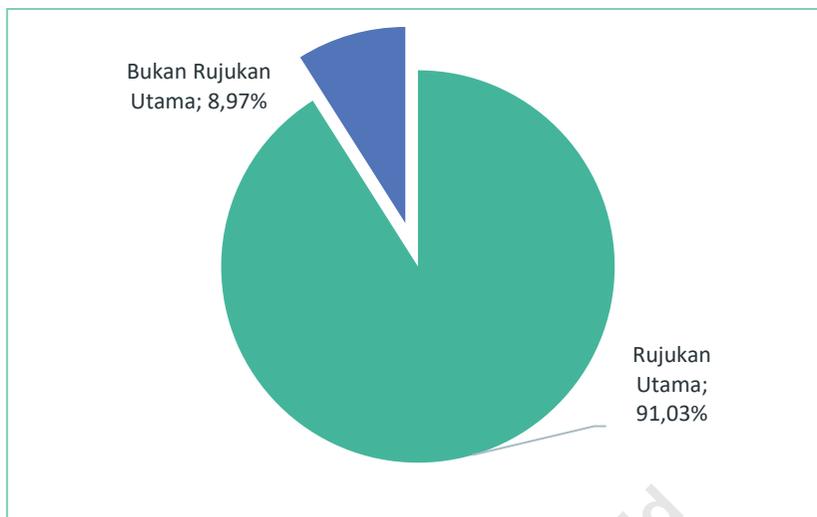
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Pusat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai angka yang relatif tinggi yaitu sebesar 91,03%. Hal ini menandakan tingginya minat konsumen data terhadap data BPS.



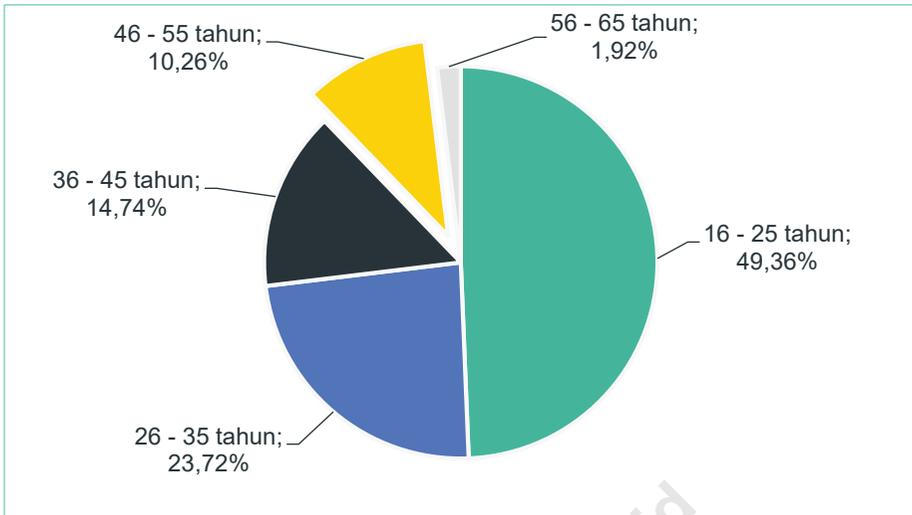
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2. 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. Penjelasan mengenai karakteristik dalam analisis SKD 2021 dilakukan untuk memberikan gambaran yang detail mengenai konsumen yang menjadi responden dalam SKD tahun 2021.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, karakteristik konsumen di PST BPS Pusat menurut kelompok umur adalah diantara 16-65 tahun. Kelompok umur ini selanjutnya terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (49,36%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (23,72%), konsumen berumur 36-45 tahun (14,74%), konsumen berumur 46-55 tahun (10,26%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (1,92%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

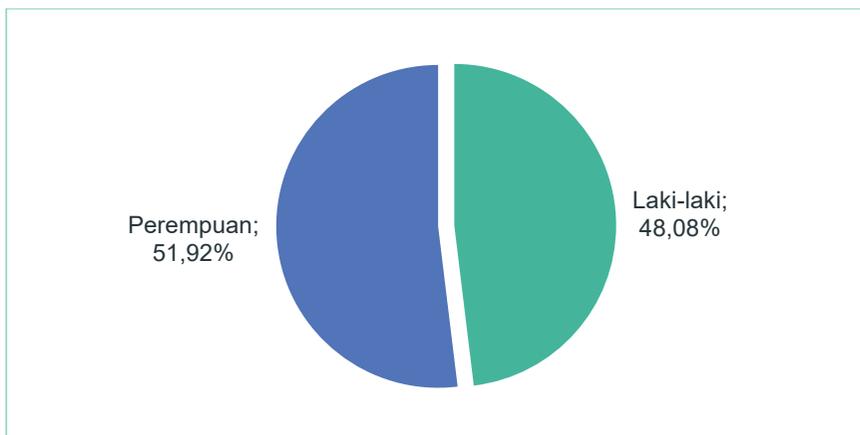


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

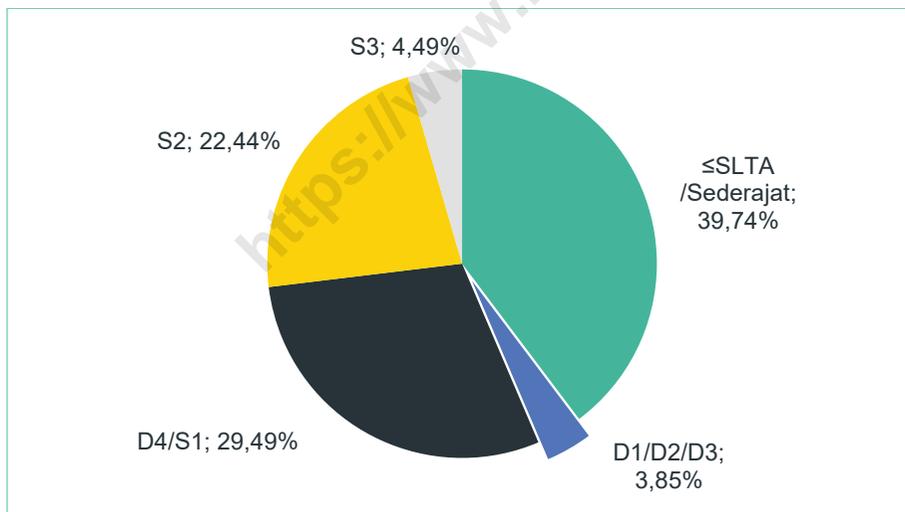
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun 2020, pada tahun ini konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin di dominasi oleh konsumen perempuan sebesar 51,92%. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti kondisi konsumen pada periode pelaksanaan survei.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan tertinggi konsumen data, sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat (39,74%). Posisi kedua pendidikan tertinggi dari konsumen adalah dengan D4/S1 (29,49%) dan diikuti dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 22,44%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 3,85% dan 4,49%.



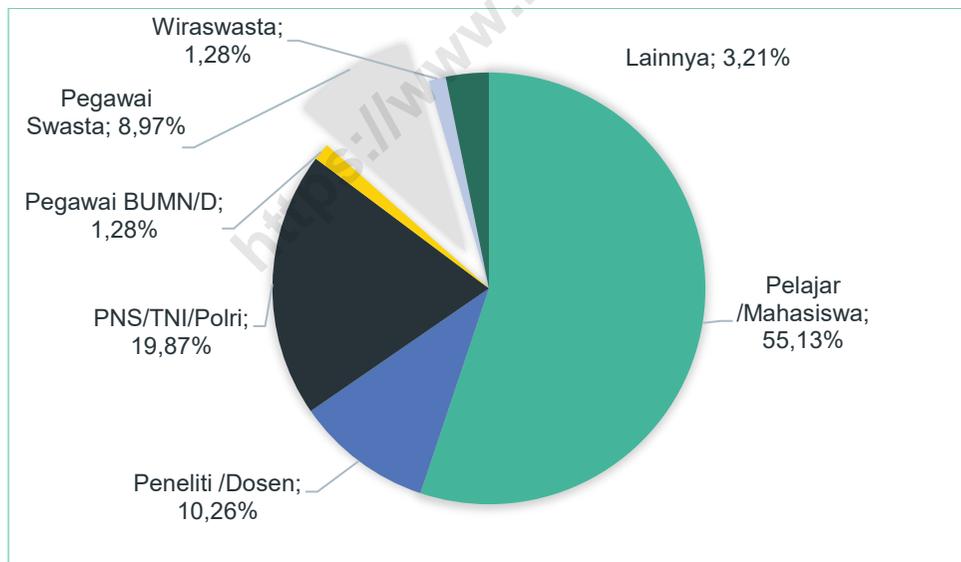
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2021 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 2021 adalah pekerjaan utama

konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, lebih dari separuh konsumen di PST BPS Pusat adalah pelajar/mahasiswa (55,13%). Hal ini memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang dunia pendidikan, kaitannya dengan data dan informasi serta fakta di lapangan yang disajikan oleh BPS. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 19,87% dan diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai dosen/peneliti dengan persentase sebesar 10,26%. Kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta adalah sebesar 8,97%, serta wiraswasta dan pegawai BUMN/D masing-masing sebesar 1,28%.



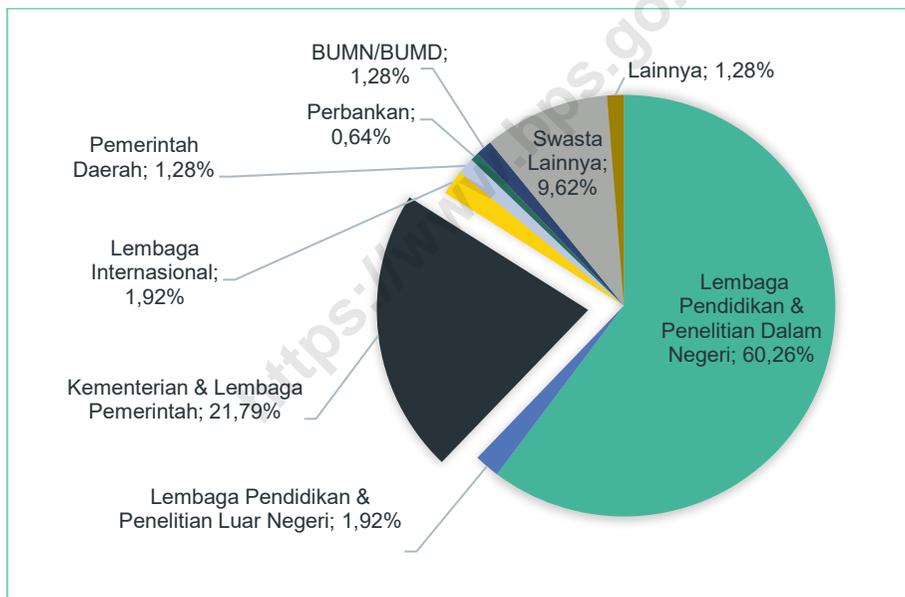
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat berasal dari Lembaga Pendidikan dan

Penelitian Dalam Negeri (60,26%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa serta peneliti/dosen. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 21,79%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di swasta lainnya memiliki persentase sebesar 9,32%.

Pada SKD 2021 konsumen PST BPS Pusat dengan kategori instansi/institusi yang sama sekali tidak terwakilkan adalah di kategori media massa. Untuk konsumen dengan kategori instansi di perbankan, BUMN/BUMD, lembaga internasional, serta pemerintah daerah berada dalam rentang antara 0,5-1,92%.

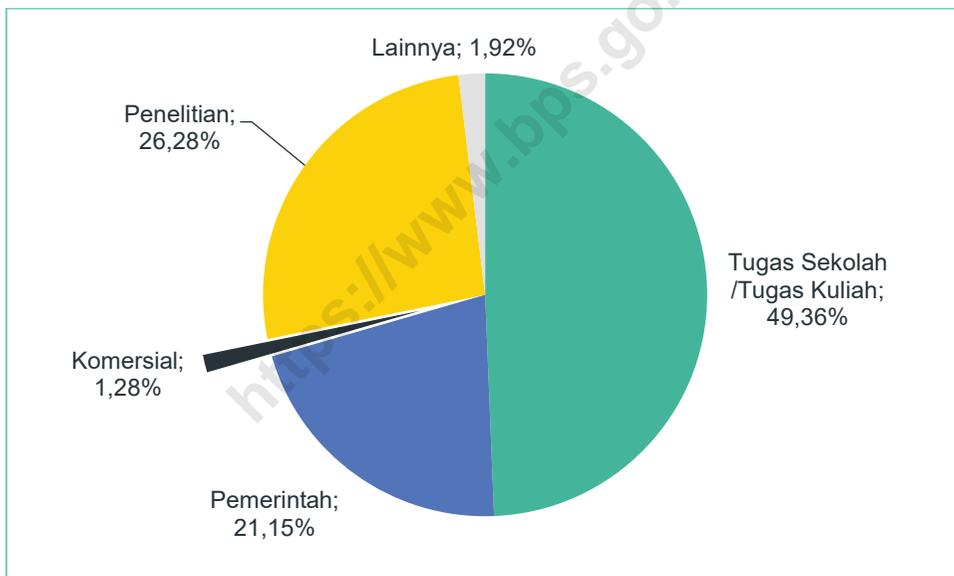


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi

2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Pusat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2021 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat

pada Gambar 2.7, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam, dimana kelima kategori masing-masing terwakili. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Pusat paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas sekolah/tugas kuliah (49,36%). Pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi kedua sebesar 26,28%. Pemanfaatan untuk Pemerintahan posisi ketiga dengan nilai persentase relatif tinggi yaitu sebesar 21,15%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Pusat sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan.



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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.6. bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD (K/L/OPD) mendominasi setelah Lembaga pendidikan/penelitian dalam negeri yaitu sebesar 21,79%. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS

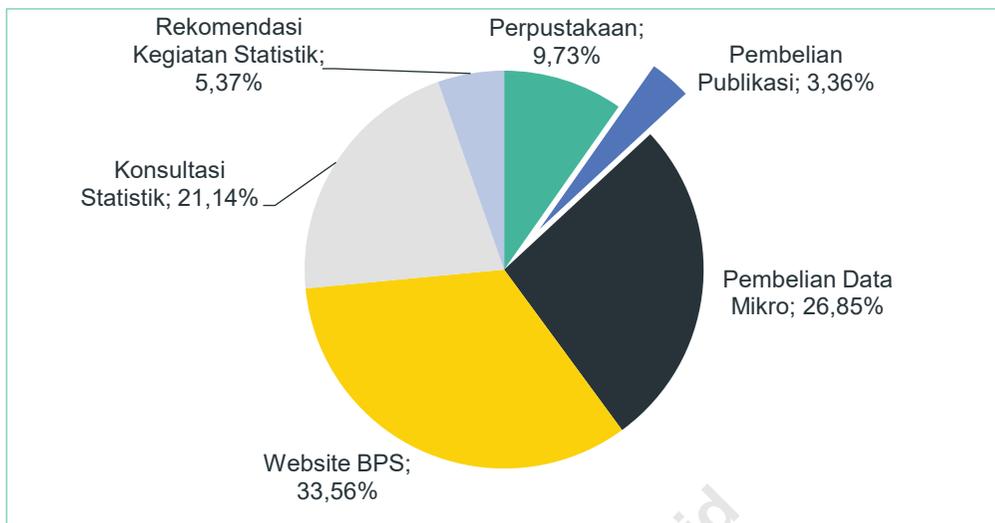
harus senantiasa ditingkatkan akurasi datanya, sehingga menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

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

Pada SKD 2021 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui *website* yaitu sebesar 33,56%.

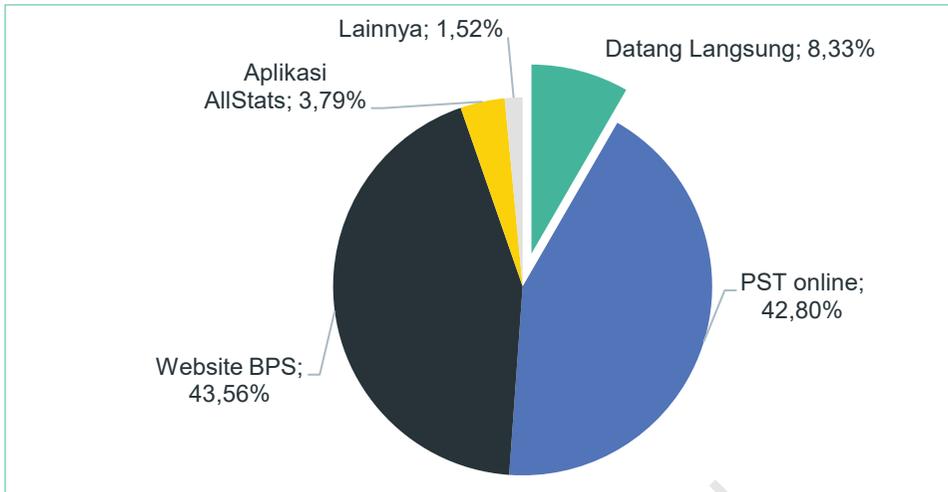
Pada posisi kedua dan ketiga secara berturut-turut adalah Layanan pembelian data mikro dan konsultasi statistik dengan persentase sebesar 26,85% dan 21,14 persen. Sementara itu, Pembelian publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 3,36%.



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

2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, *website* PST *online*, *website* BPS, Aplikasi *Allstats*, dan lainnya. Berkenaan dengan kondisi dengan adaptasi kebiasaan baru, selama periode pencacahan PST di BPS Pusat tidak membuka layanan datang langsung. Seluruh layanan di BPS pusat dialihkan pada layanan *online* baik melalui *website* layanan terpadu pst.bps.go.id serta *website* BPS dan aplikasi *Allstats*.



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

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 43,56%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Pusat. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini semakin banyak konsumen yang menggunakan fasilitas layanan terpadu PST *online* sebagai media permintaan data maupun konsultasi data BPS sebanyak 42,80%, selain itu fasilitas *online* lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan AllStat BPS sebanyak 3,79%. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 8,33%. Hal ini dikarenakan konsumen yang mengisi SKD 2021 di BPS Pusat mempunyai kemungkinan melakukan kunjungan langsung di BPS Provinsi dan/atau BPS Kabupaten/Kota di Indonesia.

Analisis Kepuasan Layanan

bab **3**

IKK=88,36

Indeks Kepuasan Konsumen

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

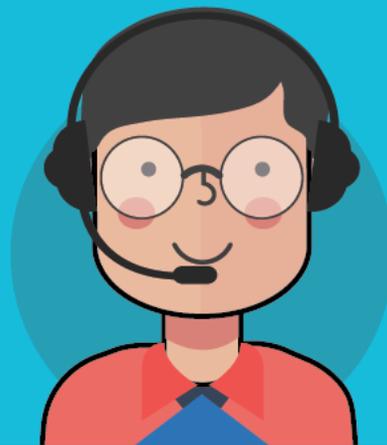
Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat



Persentase konsumen yang puas terhadap



● Akses data BPS
91,03 %



● Pelayanan BPS
87,59 %



● Sarana & Prasarana Pelayanan BPS
89,42 %

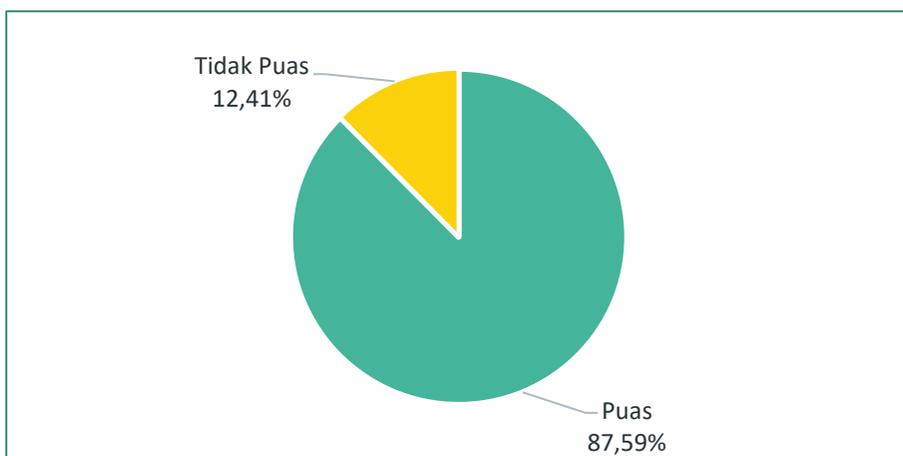


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Pusat terhadap pelayanan PST BPS Pusat. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan secara umum, akses data, dan sarana prasarana pendukung pelayanan PST BPS Pusat. Di samping itu, bab ini juga menganalisis *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan PST BPS Pusat. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

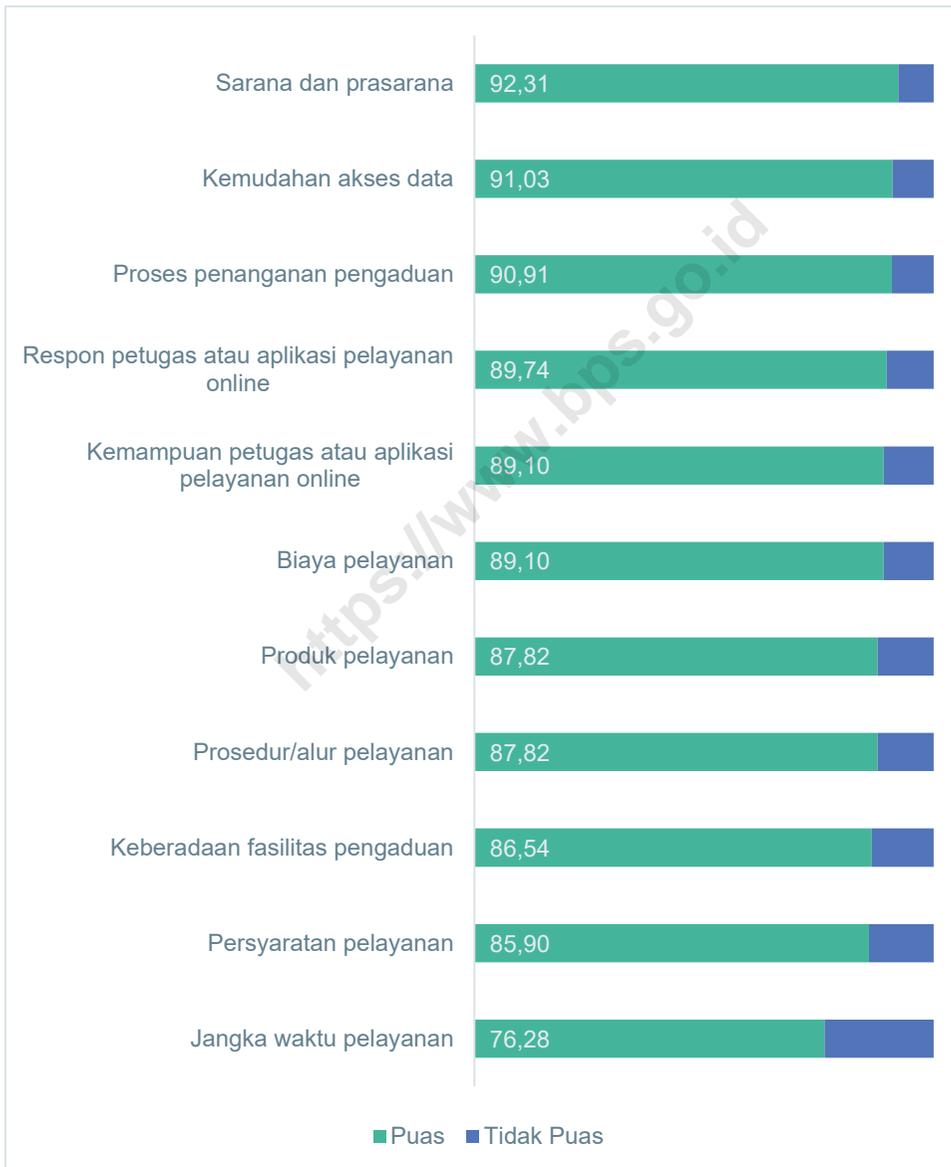
3.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Pusat sebesar 87,59%.



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

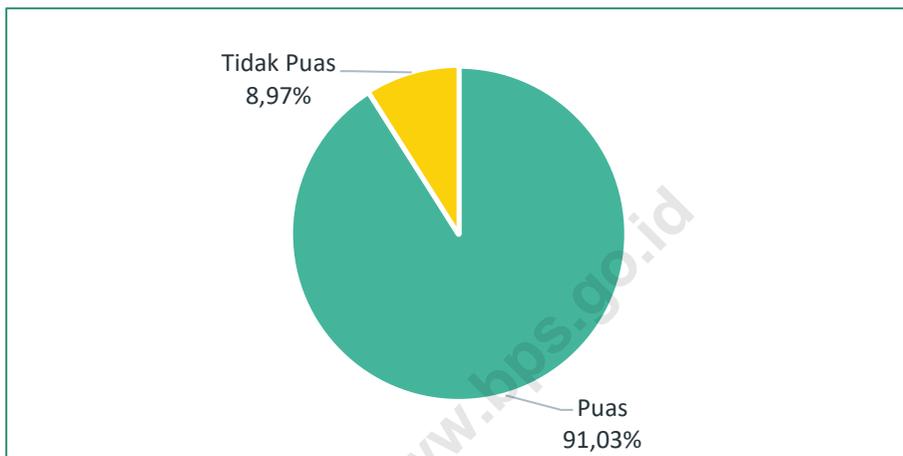
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan (92,31%). Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut jangka waktu pelayanan (76,28%).



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

3.2. Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

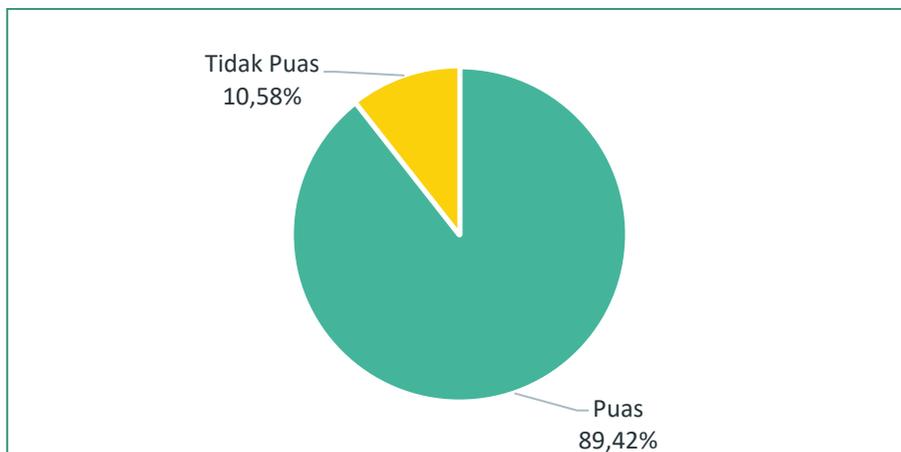
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Pusat yang puas terhadap akses data sebesar 91,03%.



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

3.3. Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Pusat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 89,42 persen.

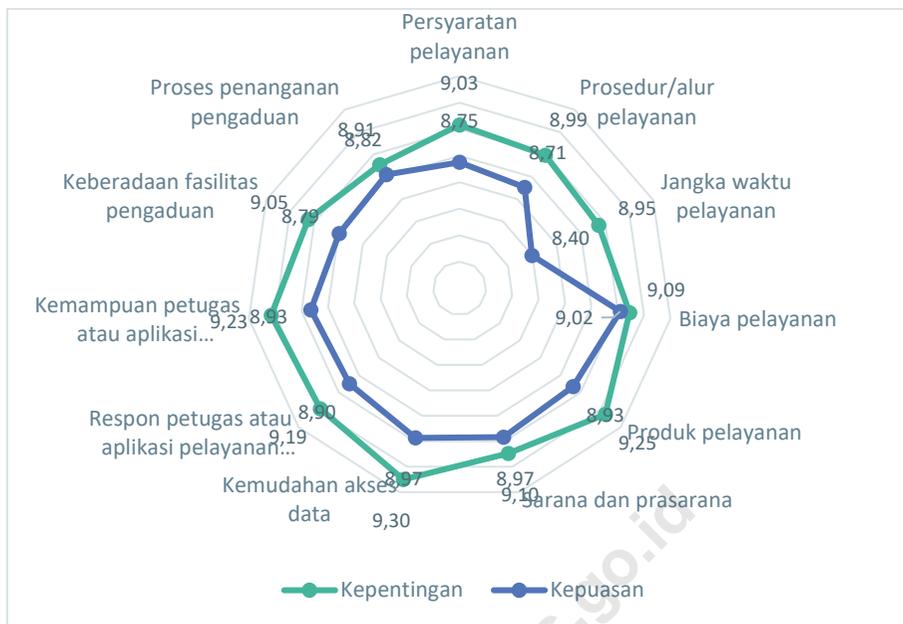


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Sarana dan Prasarana PST

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

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

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



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu jangka waktu penyelesaian pelayanan sebesar -0,55. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Pusat. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (-0,07).

Atribut pelayanan di PST BPS Pusat memiliki *gap* -0,07 sampai -0,55. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,03	8,75	-0,28
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,99	8,71	-0,29
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,95	8,40	-0,55
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,09	9,02	-0,07
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,25	8,93	-0,32
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,10	8,97	-0,13
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,30	8,97	-0,33
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,19	8,90	-0,29
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,23	8,93	-0,30
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,05	8,79	-0,26
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,91	8,82	-0,09

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

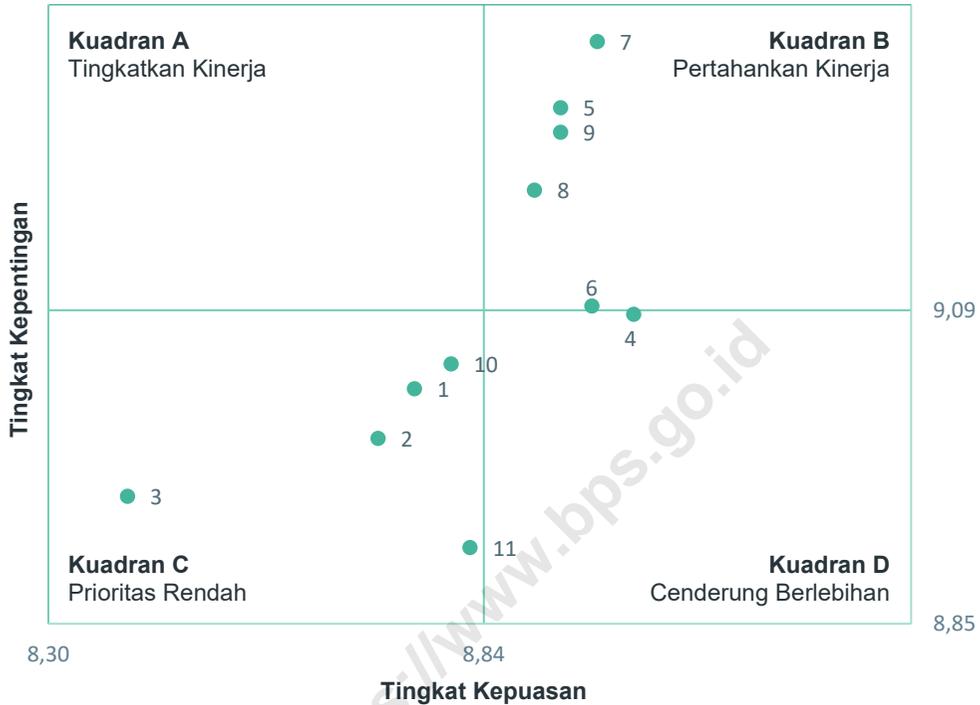
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran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

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

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,03	8,75	96,88
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,99	8,71	96,79
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,95	8,40	93,84
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,09	9,02	99,22
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,25	8,93	96,53
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,10	8,97	98,59
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,30	8,97	96,49
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,19	8,90	96,86
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,23	8,93	96,74
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,05	8,79	97,17
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,91	8,82	98,98

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen, meskipun belum ada yang 100% memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah biaya pelayanan (99,22%), sedangkan atribut jangka waktu penyelesaian pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (93,84%). Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab

sebelumnya bahwa *gap* terendah pada atribut biaya pelayanan dan *gap* tertinggi pada atribut jangka waktu penyelesaian pelayanan.



Keterangan:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan yang berada di kuadran A.

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 yang dijanjikan,
- 2) sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,
- 3) data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan,
- 4) petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik, dan
- 5) petugas pelayanan atau 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:

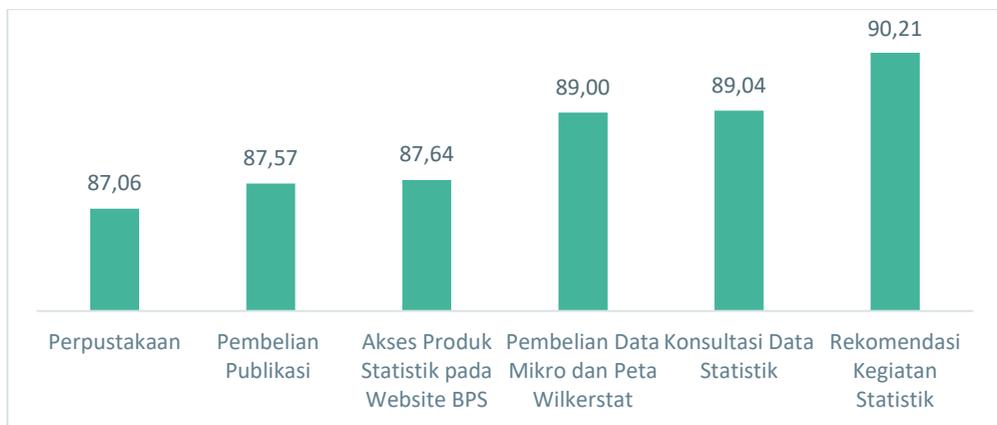
- 1) persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen,
- 2) prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan,
- 3) jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,
- 4) keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui, dan
- 5) proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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 ini adalah atribut biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Pusat. Pada SKD 2021, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 11 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Pusat tahun 2021 sebesar 88,36. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Pusat termasuk dalam kategori sangat baik.

Sementara itu, berdasarkan jenis layanan yang ada di BPS Pusat, terdapat dua kategori nilai IKK. Kategori baik diperoleh layanan perpustakaan (87,06), penjualan publikasi (87,57), dan akses produk statistik pada *website* BPS (87,64). Selanjutnya, kategori sangat baik diperoleh layanan penjualan data mikro dan peta wilayah kerja statistik (89,00), konsultasi statistik (89,04), serta rekomendasi kegiatan statistik (91,21).



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

Indeks Persepsi Anti Korupsi

bab 4

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST* **BPS Pusat** sebesar

95,06

*Pelayanan Statistik Terpadu

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 4 atribut anti korupsi

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan,
2. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan,
3. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan,
4. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di BPS Pusat

96,79%



sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari empat atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, (3) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (4) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat sebanyak 96,79 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat. Sedangkan jika dilihat dari setiap atributnya, konsumen merasa paling puas dengan pada kriteria tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (97,44%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (96,15%). Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan

bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.



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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Pusat yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Terdapat tiga atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi yang memiliki nilai *gap* positif yaitu atribut “tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan” (0,01); “tidak ada pungutan liar

(pungli) dalam pelayanan” (0,03); dan atribut “tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan” (0,04). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja masing-masing dari ketiga atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Pusat. Sementara itu, atribut “tidak ada diskriminasi dalam pelayanan” bernilai negatif (-0,06). Hal ini mengindikasikan bahwa atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Pusat. Dengan rentang nilai *gap* -0,06 hingga 0,04 dan nilai *gap* yang mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Pusat sudah memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi harapan konsumen.

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

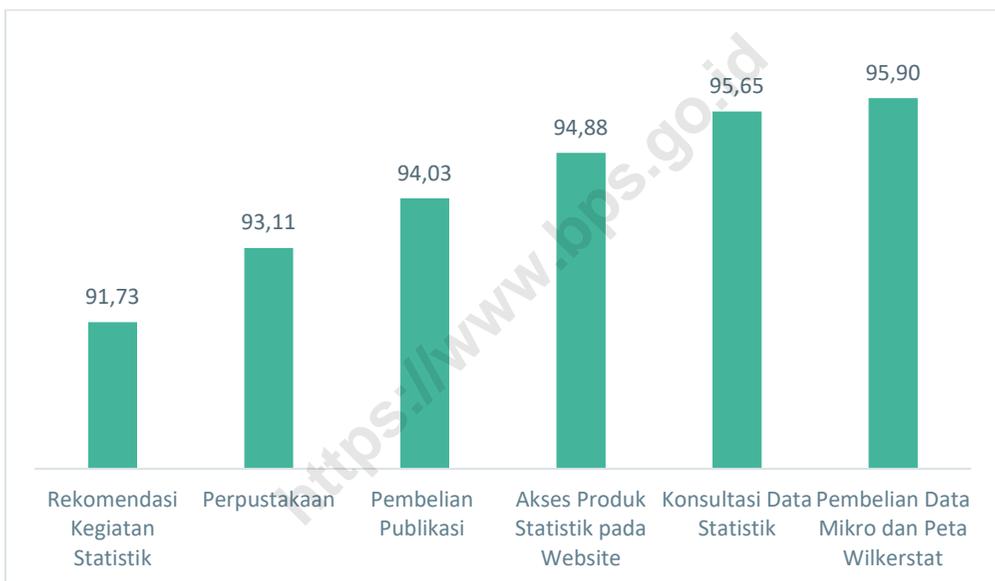
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,35	9,29	-0,06
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,53	9,54	0,01
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,58	9,6	0,03
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,54	9,59	0,04

4.2. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Pusat berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar

95,06 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat.

Sementara itu, nilai IPAK dari masing-masing layanan yang ada di PST BPS Pusat secara keseluruhan juga menunjukkan nilai yang sangat baik, dengan nilai IPAK tertinggi yaitu pada layanan pembelian data mikro dan peta wilayah kerja statistik sebesar 95,90 dan nilai IPAK terendah yaitu pada layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 91,73. Hal ini dapat diartikan pula bahwa perilaku anti korupsi juga sangat diterapkan di setiap jenis layanan yang ada di PST BPS Pusat.



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

Analisis Kebutuhan Data

bab 5

Jenis Data yang paling banyak dibutuhkan menurut ragam data

Statistik Sosial

- Data Kependudukan



Statistik Produksi

- Data Pertanian



Statistik Distribusi dan Jasa

- Data Ekspor



Neraca dan Analisis Statistik

- Data PDRB menurut lapangan usaha



Metodologi & Informasi Statistik

- Peta Wilayah



Data Mikro yang paling banyak dibutuhkan

Publikasi yang paling banyak dibutuhkan

Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS)

Susenas KOR

Potensi Desa (Podes)

Statistik Indonesia

Proyeksi Penduduk Kabupaten Kota

Data & Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen menurut level data, periode data, ragam data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Pusat dan wilayah penyedia data BPS Pusat. Wilayah PST BPS Pusat digunakan untuk menganalisis kebutuhan data dari konsumen di PST BPS Pusat menurut level data, periode data, ragam data, dan perolehan data. Sementara itu, Wilayah Penyedia Data BPS Pusat digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang disediakan oleh BPS Pusat. Unit analisis yang digunakan untuk perolehan data konsumen adalah orang-data. Berdasarkan hasil SKD 2021 didapatkan bahwa jumlah orang-data berdasarkan responden yang ada di PST BPS Pusat sebesar 1.793 orang-data.

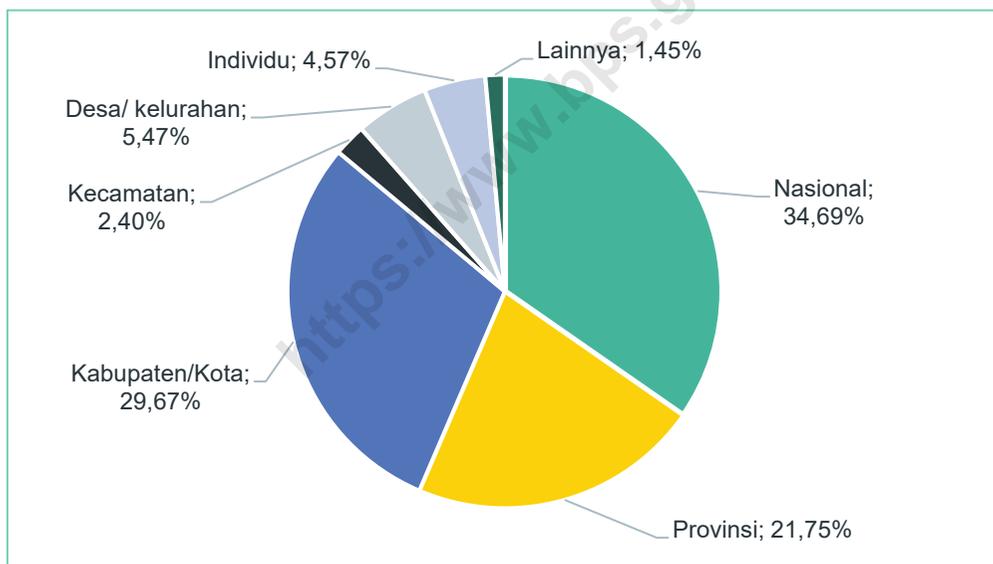
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2021 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan level datanya.

Berdasarkan hasil SKD 2021, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat membutuhkan data dengan level data Nasional (34,69%). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level Kabupaten/Kota (29,67%) dan Provinsi (21,75%).



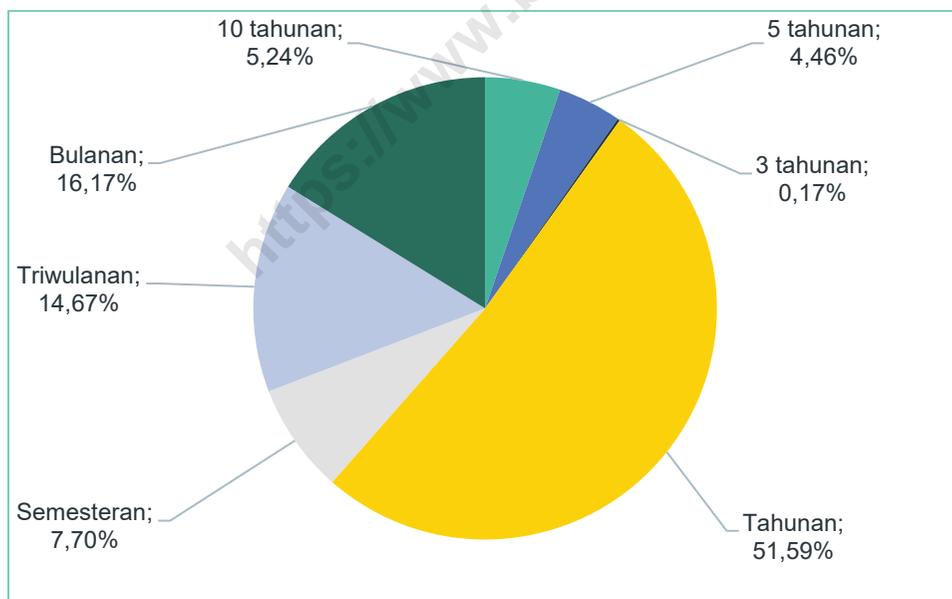
Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Level Data

Jika dilakukan tabulasi silang antara level data dan ragam data, diperoleh hasil bahwa diantara konsumen yang membutuhkan data level Nasional, 27,49% diantaranya membutuhkan ragam statistik distribusi dan jasa serta 26,85% diantaranya membutuhkan ragam data statistik sosial. Sementara itu, jika dilakukan tabulasi silang antara level data dan periode data, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar dari konsumen

yang membutuhkan data level Nasional, membutuhkan data dengan periode data Tahunan (51,13%).

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2021, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS membutuhkan data dengan periode data Tahunan (51,59%) dan sebanyak 16,17% konsumen PST BPS membutuhkan data dengan periode data Bulanan. Konsumen yang menjadi responden SKD 2021 di PST BPS Pusat tidak ada yang mencari data dengan periode data Mingguan, Harian, maupun Lainnya. Dari sejumlah konsumen di PST BPS Pusat yang membutuhkan data Tahunan tersebut, sebagian besar membutuhkan data dengan ragam Sosial (40,32%).



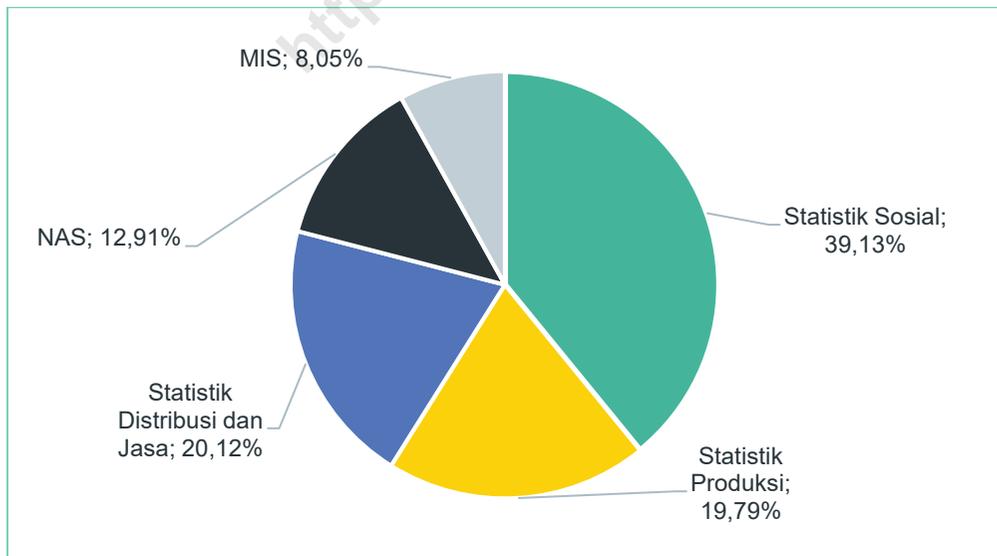
Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Periode Data

Jika segmentasi kebutuhan data ini dilakukan tabulasi silang antara periode data dengan perolehan data, didapatkan hasil bahwa dari sejumlah konsumen di PST BPS Pusat yang membutuhkan data dengan periode data

Tahunan, 46,70% diantaranya memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkannya. Namun hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa tidak semua konsumen PST BPS Pusat memperoleh data yang dihasilkan oleh BPS Pusat. 22,17% diantaranya memperoleh data dari penyedia data di BPS Provinsi/Kabupaten/Kota.

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

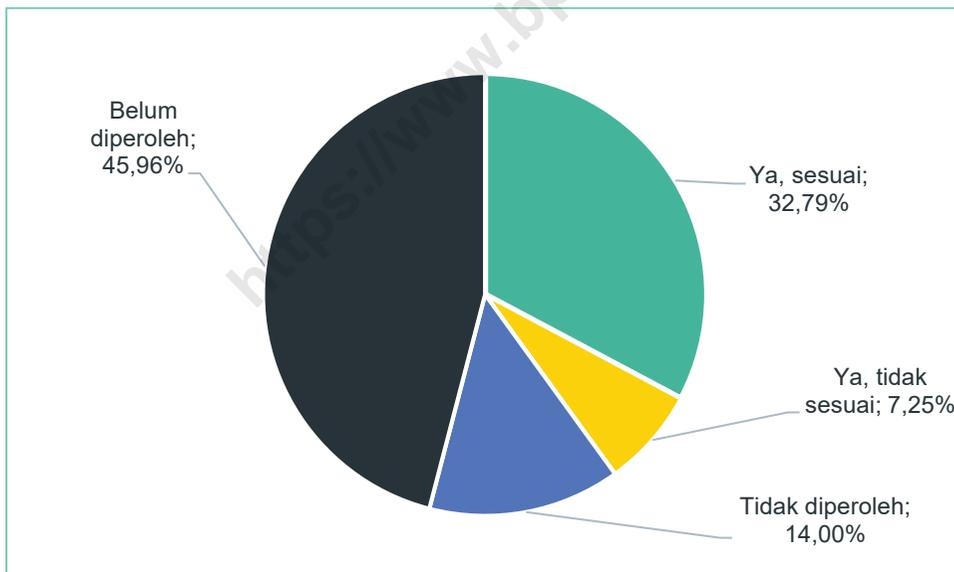
Ragam data yang dimaksudkan disini adalah kelompok jenis data berdasarkan kedeputian yang ada di BPS, meliputi ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik (NAS), dan metodologi dan informasi statistik (MIS). Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa ragam data statistik sosial masih menjadi primadona selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sebagai data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase data statistik sosial yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Pusat sebesar 39,13%. Sementara itu, ragam data statistik distribusi dan jasa menduduki posisi urutan kedua terbanyak yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat, yaitu sebesar 20,12%.



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

5.4. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “Diperoleh tapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



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

Secara umum, 32,79% konsumen yang mencari data di BPS Pusat telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, 45,96% konsumen di PST BPS Pusat menyatakan belum memperoleh data baik dari penyedia data di BPS Pusat maupun BPS

Provinsi/Kabupaten/Kota. Jika ditabulasikan dengan level data, dari sejumlah konsumen di PST BPS Pusat yang menyatakan belum memperoleh data, sebagian besar diantaranya mencari data dengan level Kabupaten/Kota (39,08%).

5.5. Perolehan Data menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Data yang disediakan oleh BPS Pusat tidak hanya dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat tetapi juga dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota, begitu pula sebaliknya. Tabel 5.1 menunjukkan sebaran data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen menurut wilayah PST dan penyedia data. Penyedia data internal adalah penyedia data di wilayah PST bersangkutan, dimana untuk penyedia data internal daerah adalah wilayah yang dalam satu lingkup provinsi dengan wilayah PST. Sedangkan untuk penyedia data eksternal adalah penyedia data di luar wilayah PST bersangkutan dimana untuk penyedia data eksternal daerah adalah wilayah yang berbeda provinsi dengan wilayah PST.

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat dilihat bahwa 76,6% konsumen di PST BPS Pusat memperoleh data dari penyedia data BPS Pusat, sedangkan sisanya memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi (13,93%) dan BPS Kabupaten/Kota (9,47%). Di sisi lain, data yang disediakan oleh BPS Pusat banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi dimana konsumen PST BPS Provinsi Banten adalah provinsi yang tertinggi memperoleh data dari BPS Pusat (59,96%).

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

Wilayah PST BPS	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
	Pusat	Provinsi	Kab/Kot	Pusat	Provinsi	Kab/Kot
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Pusat	76,60	-	-	-	13,93	9,47
Aceh	-	90,91	3,15	3,71	-	2,23
Sumatera Utara	-	61,89	15,91	16,26	5,94	-
Sumatera Barat	-	77,51	16,27	6,22	-	-
Riau	-	70,37	14,53	14,25	0,85	-
Jambi	-	86,58	8,77	4,66	-	-
Sumatera Selatan	-	90,15	1,53	8,32	-	-
Bengkulu	-	95,61	2,93	1,46	-	-
Lampung	-	83,83	8,27	7,89	-	-
Kep. Bangka Belitung	-	62,50	-	34,50	-	3,00
Kep. Riau	-	88,92	3,61	4,38	3,09	-
DKI Jakarta	-	74,27	2,90	8,71	13,28	0,83
Jawa Barat	-	80,67	0,56	10,36	3,36	5,04
Jawa Tengah	-	69,03	17,36	13,61	-	-
D.I. Yogyakarta	-	40,95	8,89	45,08	1,75	3,33
Jawa Timur	-	63,33	4,71	12,94	12,35	6,67
Banten	-	28,69	0,40	59,96	6,18	4,78
Bali	-	96,09	0,78	2,86	-	0,26
Nusa Tenggara Barat	-	82,29	14,76	2,21	0,74	-
Nusa Tenggara Timur	-	78,53	17,95	3,53	-	-
Kalimantan Barat	-	77,23	9,80	10,09	1,44	1,44
Kalimantan Tengah	-	76,27	6,50	14,97	-	2,26
Kalimantan Selatan	-	76,63	5,03	13,07	2,76	2,51
Kalimantan Timur	-	73,40	12,77	9,04	3,46	1,33
Kalimantan Utara	-	86,62	1,27	9,24	2,87	-
Sulawesi Utara	-	84,42	9,06	6,16	-	0,36
Sulawesi Tengah	-	65,45	27,23	5,76	-	1,57
Sulawesi Selatan	-	61,31	18,43	20,26	-	-
Sulawesi Tenggara	-	81,02	11,11	3,70	2,78	1,39
Gorontalo	-	81,80	6,22	5,44	5,91	0,62
Sulawesi Barat	-	80,20	2,97	7,92	-	8,91
Maluku	-	76,49	0,71	17,00	0,85	4,96
Maluku Utara	-	71,97	8,28	14,65	3,82	1,27
Papua Barat	-	93,56	6,03	0,42	-	-
Papua	-	87,38	4,70	1,24	2,48	4,21

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

Tabel 5.2 menyajikan 5 (lima) jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Pusat berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, ada 19 jenis data sosial dengan perolehan data sebanyak 2.538 orang-data. Dari sejumlah tersebut, jenis data di BPS Pusat yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah jenis data Kependudukan yaitu sebanyak 999 orang-data (39,36%) dan kemudian jenis data kemiskinan dengan perolehan data sebanyak 389 orang-data (15,33%).

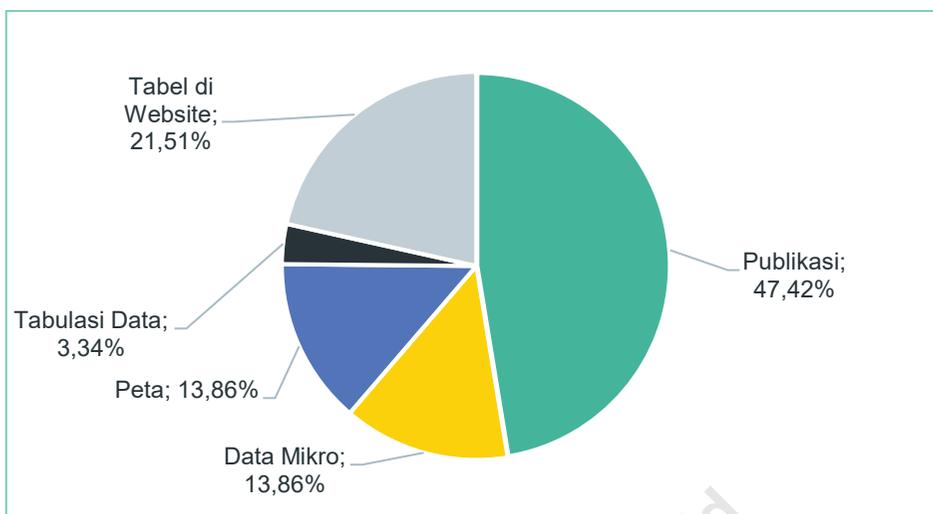
Tabel 5.2. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data

Ragam Data (1)	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh (2)
Statistik Sosial	Kependudukan Kemiskinan Ketenagakerjaan Kesejahteraan Sosial Konsumsi Penduduk
Statistik Produksi	Pertanian Tanaman Perkebunan Tanaman Pangan Industri Besar dan Sedang Industri Kecil dan Rumah Tangga
Statistik Distribusi dan Jasa	Ekspor Keuangan Lainnya Keuangan Pemerintah Impor Harga Konsumen / Inflasi
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB menurut Lapangan Usaha PDRB menurut Pengeluaran/Penggunaan Indeks Pembangunan Manusia PDB menurut Lapangan Usaha PDB menurut Pengeluaran/Penggunaan
Metodologi dan Informasi Statistik	Peta Wilayah Metadata Statistik Katalog Publikasi BPS Master File Wilayah Metodologi Statistik

Pada ragam data statistik produksi, ada 13 jenis data dengan total perolehan 548 orang-data. Dari total perolehan tersebut, jenis data yang paling banyak diperoleh dari BPS Pusat adalah data pertanian sebesar 19,71%. Sedangkan pada ragam data statistik distribusi dan jasa, ada 14 jenis data dengan total perolehan data sebanyak 906 orang-data. Jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Pusat pada ragam data statistik distribusi dan jasa adalah jenis data ekspor (26,38%). Sementara itu untuk ragam data statistik NAS, perolehan tertinggi pada jenis data PDRB menurut Lapangan Usaha, dan pada ragam data MIS pada jenis data peta wilayah.

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

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2021 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Pusat didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (47,42%). Kemudian 21,51% dari total perolehan data BPS Pusat didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di *website* BPS. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui sumber data peta dan tabulasi data memiliki nilai persentase perolehan yang sama yaitu 13,86%. Sedangkan sumber data yang paling sedikit perolehan datanya adalah tabulasi data, yaitu sebesar 3,34%.



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

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

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

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

Jika dilihat dari sumber data yang berupa data mikro, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa data mikro yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen adalah data mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas). Kemudian di urutan berikutnya ada data mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR, Potensi Desa, Susenas Modul Konsumsi, dan Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan.

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

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

Analisis Kepuasan Kualitas Data

bab 6

IKK* terhadap kualitas Data

BPS Pusat

91,72

kualitas data BPS Pusat masuk kategori

Sangat baik (skala 100)

*Indeks Kepuasan Konsumen

Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data

Kelengkapan Data

- Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data

94,87%



Akurasi Data

- Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data

96,92%



Kemutakhiran Data

- Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/ fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date)

96,65%



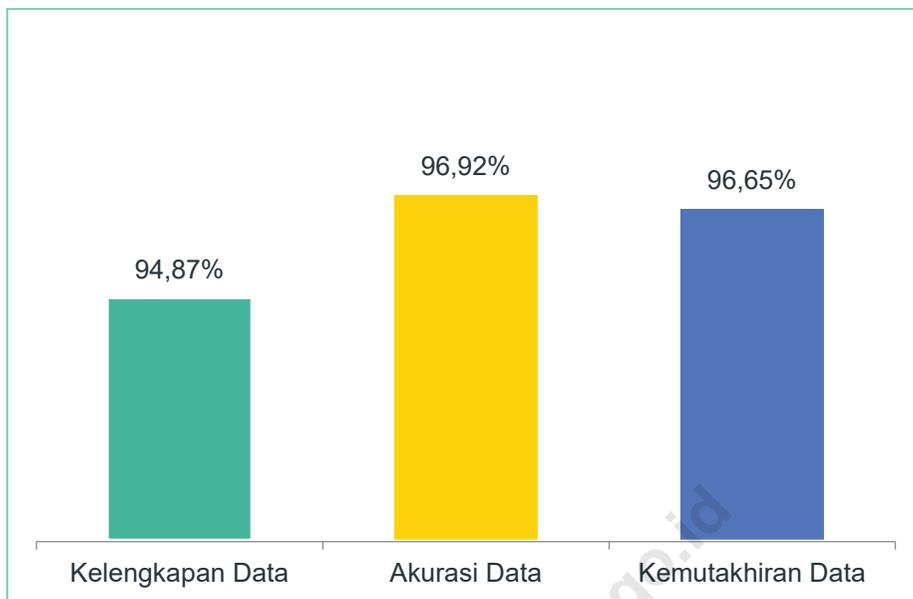


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Bab ini juga menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data menurut ragam data yang disediakan oleh BPS Pusat, mencakup ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, Neraca dan Analisis Statistik (NAS), serta Metodologi dan Informasi Statistik (MIS). Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat disajikan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Gambar 6.1 menunjukkan bahwa 94,87% konsumen yang memperoleh data BPS Pusat memberikan penilaian puas terhadap kelengkapan data BPS, 96,92% konsumen puas terhadap akurasi data, dan 96,65% konsumen puas terhadap kemitakhiran data. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menyatakan lebih puas terhadap akurasi data BPS Pusat dibandingkan dengan kelengkapan dan kemitakhiran data.

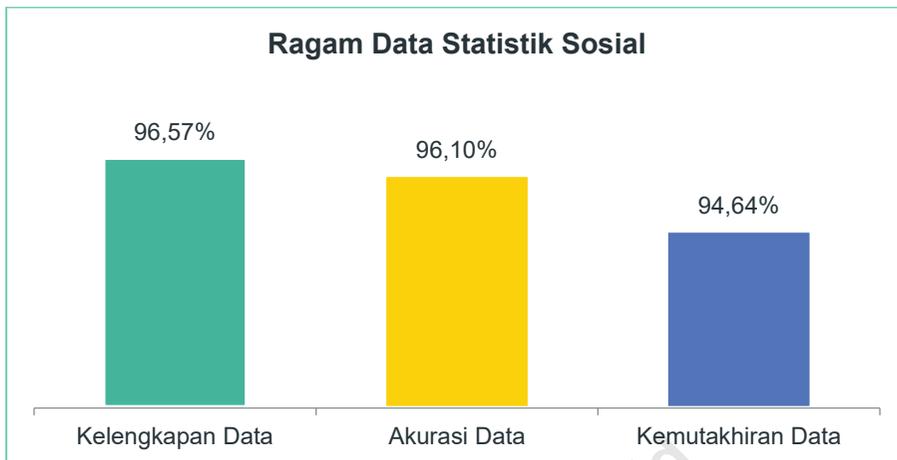


Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

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

Ragam Data Statistik Sosial

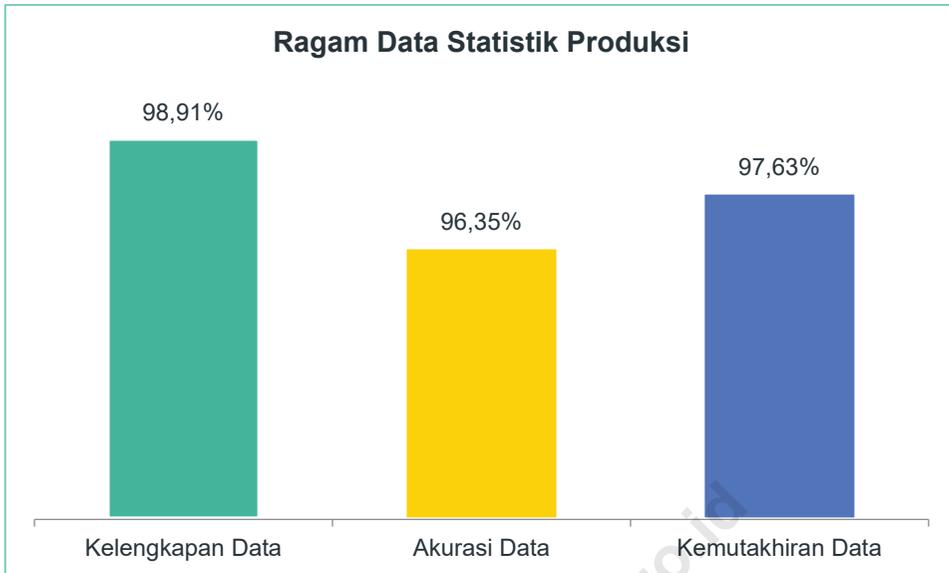
Jumlah perolehan data pada ragam data statistik sosial sebanyak 2.538 orang-data. Dari sejumlah perolehan data tersebut, persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data statistik sosial (96,57%) lebih tinggi dibandingkan aspek kualitas data lainnya (akurasi data dan kemutakhiran data). Jika dianalisis lebih mendalam lagi, jenis data kependudukan dan kemiskinan merupakan 2 (dua) jenis data yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan kelengkapan data sosial. Begitupula untuk aspek akurasi dan kemutakhiran data, jenis data kependudukan dan kemiskinan juga memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan akurasi dan kemutakhiran data dibandingkan jenis data lainnya pada ragam data statistik sosial.



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

Ragam Data Statistik Produksi

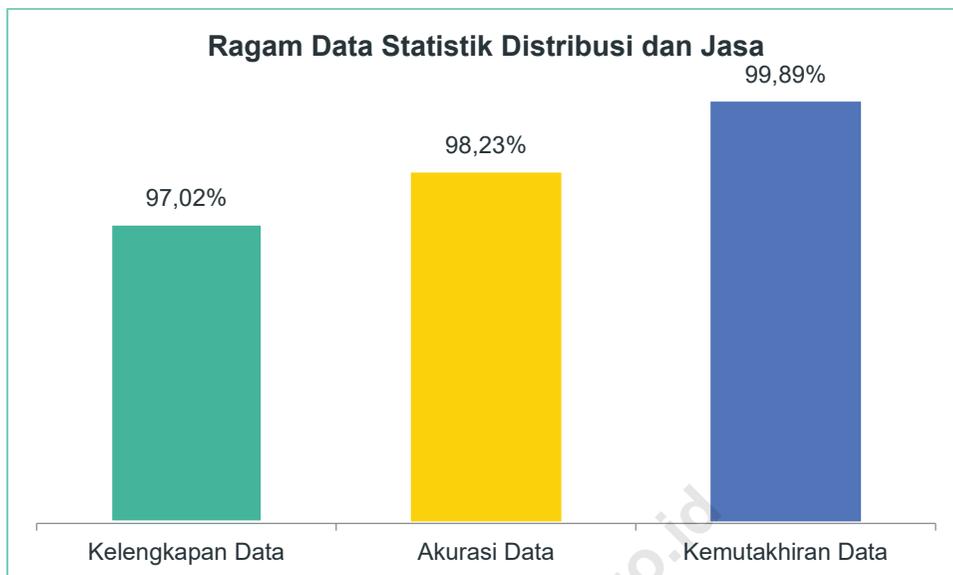
Jumlah perolehan data statistik produksi dari BPS Pusat adalah sebesar 548 orang-data. Dari sejumlah perolehan data tersebut, 98,91% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data produksi, 96,35% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data produksi, dan 97,63% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data produksi. Lebih mendalam, hasil SKD 2021 menyatakan bahwa seluruh konsumen yang memperoleh data hortikultura, neraca bahan makanan, tanaman perkebunan, peternakan, perikanan, kehutanan, pertambangan, dan energi dari BPS Pusat menyatakan puas terhadap kelengkapan, akurasi dan kemutakhiran data.



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

Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

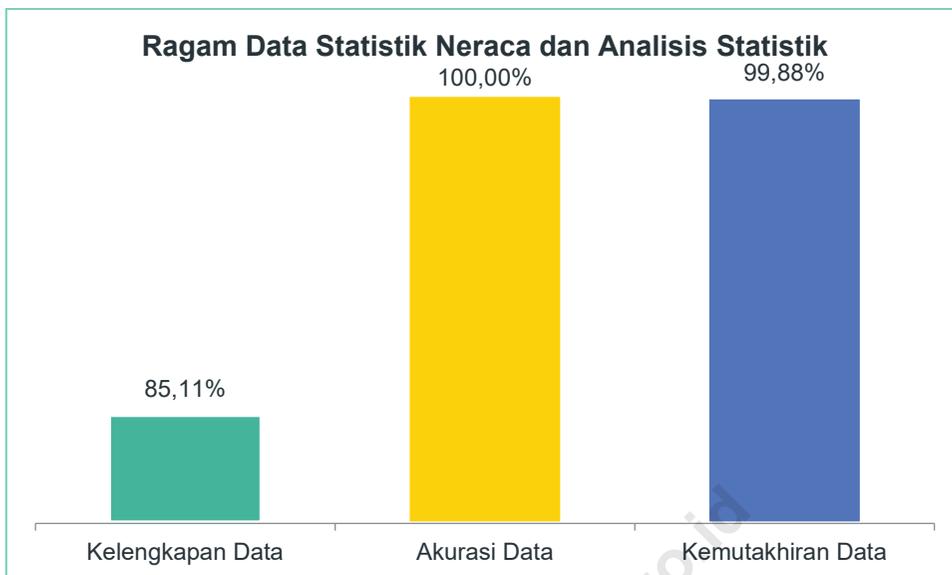
Jumlah perolehan data statistik distribusi dan jasa dari BPS Pusat sebanyak 906 orang-data. Dari sejumlah perolehan data tersebut, 97,02% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data distribusi jasa, 98,23% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data distribusi jasa, dan 99,89% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data distribusi dan jasa. Berbeda dengan ragam data sosial dan produksi yang memiliki kepuasan tertinggi pada aspek kelengkapan data, pada ragam data distribusi dan jasa, persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data lebih tinggi dibandingkan dengan 2 (dua) aspek kualitas data lainnya.



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

Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

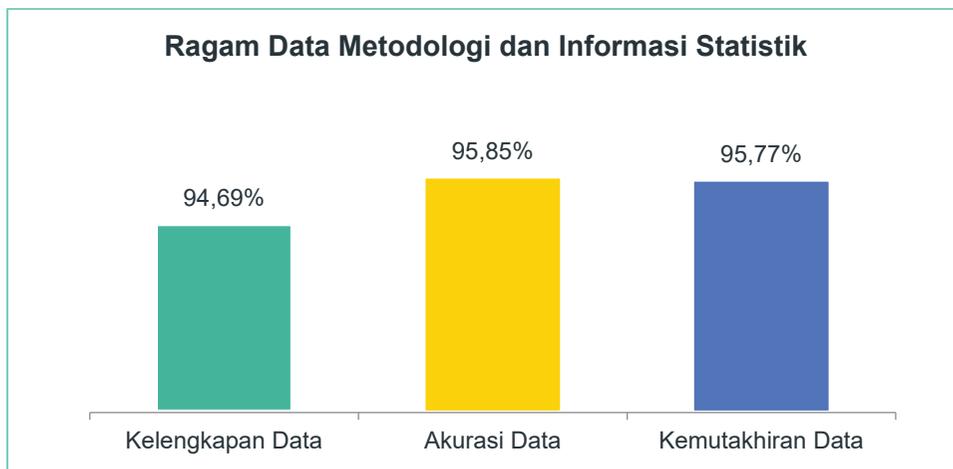
Jumlah perolehan data Neraca dan Analisis Statistik (NAS) BPS Pusat sebanyak 846 orang-data. 85,11% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data NAS, 100% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data, dan 99,88% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data. Pada ragam data NAS, jenis data PDB, PDRB, dan IPM memiliki kontribusi terbesar terhadap persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data untuk setiap aspek kualitas datanya. Hal ini disebabkan karena ketiga jenis data tersebut merupakan jenis data yang paling besar didapatkan dari BPS Pusat. Dari seluruh perolehan data NAS, semua responden menyatakan puas terhadap akurasi data. Jika dianalisis lebih mendalam, rendahnya nilai persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data NAS disebabkan karena adanya penilaian kepuasan yang rendah terhadap kelengkapan data PDB menurut penggunaan/pengeluaran dengan periode triwulanan dari sejak 1960 sampai 2021.



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

Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik

Sebanyak 1300 orang-data memperoleh data Metodologi dan Informasi Statistik (MIS) dari BPS Pusat. Dari 1300 orang-data tersebut, 94,69% konsumen menyatakan puas terhadap kelengkapan data, 95,85% konsumen menyatakan puas terhadap akurasi data, dan 95,77% konsumen menyatakan puas terhadap kemutakhiran data. Jika dianalisis lebih mendalam, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa metadata statistik dan statistik *website* merupakan dua jenis data yang seluruh pengguna datanya memberikan penilaian puas terhadap kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data

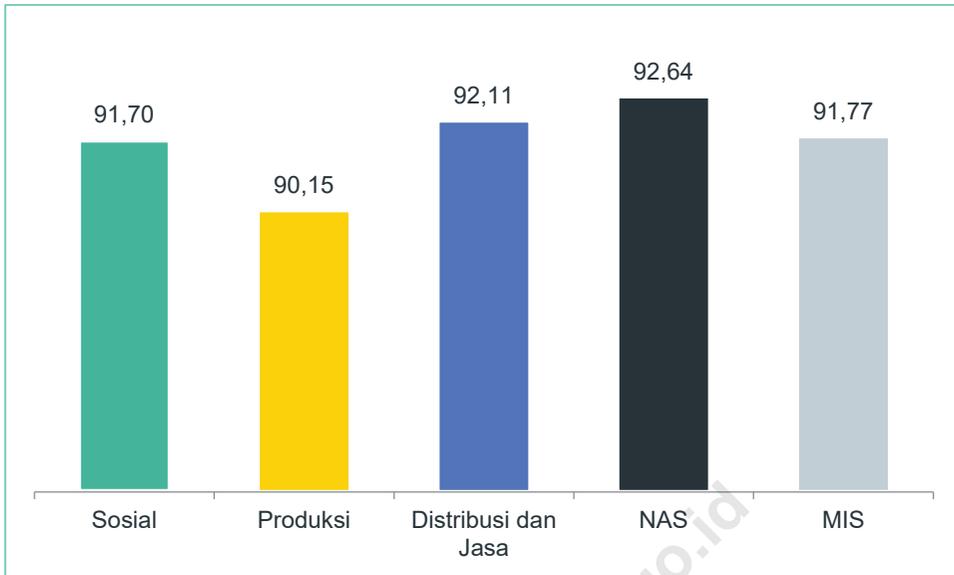


Gambar 6.6. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Pusat juga dihasilkan dari SKD 2021. Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat. IKK terhadap kualitas data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Skala yang digunakan dalam IKK ini adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas data BPS Pusat adalah sebesar 91,72, yang artinya kualitas data BPS Pusat masuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan ragam data, IKK terhadap kualitas data BPS Pusat yang tertinggi ada pada ragam data NAS yaitu sebesar 92,64. Hal ini disebabkan adanya persepsi terhadap akurasi data NAS yang memberikan kontribusi terbesar terhadap IKK terhadap kualitas data BPS Pusat. IKK terhadap kualitas data tertinggi kedua berikutnya adalah ragam Distribusi dan Jasa yaitu sebesar 92,11. Jika dilihat secara keseluruhan, nilai IKK terhadap kualitas data BPS Pusat untuk seluruh ragam data termasuk dalam kategori sangat baik.



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

Penutup

7

bab

Kepuasan Konsumen

di PST* BPS Pusat

2021

*Pelayanan Statistik Terpadu

IKK** 88,36
Pelayanan

IKK** 91,72
Kualitas Data

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Pusat

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

**Indeks Kepuasan Konsumen

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

Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk
perencanaan & money

92,86%

Persentase konsumen puas dengan

sarana prasarana BPS Pusat

89,42%

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

No Corruption

95,06



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2021 di BPS Pusat sebesar 156 responden dari target sebanyak 150 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Pusat dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2021 melalui pengisian kuesioner sendiri (*self enumeration*) oleh responden secara elektronik (*online*).

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Pusat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Pusat secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Pusat yang melebihi target (104%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Pusat, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (60,26%) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (49,36%). Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (55,13%).

3. Konsumen di PST BPS Pusat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, dimana akses produk BPS melalui *website* menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan (33,56%) dan di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan pembelian data mikro (26,85%) dan konsultasi statistik (21,14%). Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (43,56%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 91,03%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 87,59%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara *gap* -0,07 sampai -0,55.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2021, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Pusat adalah 88,36. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Pusat masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Pusat adalah 95,06.

Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat.

8. Konsumen di PST BPS Pusat sebagian besar membutuhkan data dengan level Nasional (34,69%), periode data Tahunan (51,59%), dan ragam data Statistik Sosial (39,13%).
9. Jenis data BPS Pusat yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen untuk setiap ragam sosial, produksi, Disjas, NAS, dan MIS secara berturut-turut adalah kependudukan, pertanian, ekspor, PDRB menurut Lapangan Usaha, dan Peta Wilayah.
10. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Pusat (47,42%). Publikasi yang paling banyak dibutuhkan yaitu Publikasi Statistik Indonesia. Sedangkan data mikro yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah data mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas).
11. Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Pusat sebesar 91,72 yang artinya kualitas data BPS Pusat termasuk dalam kategori sangat baik. Sementara itu jika dilihat dari aspek kualitas data, persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS Pusat menduduki posisi tertinggi (96,92%) dibandingkan dengan kelengkapan data (94,87%) maupun kemutakhiran data (96,65%).

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS meliputi peningkatan:

- a. kemudahan persyaratan pelayanan PST BPS Pusat;
- b. kemudahan prosedur pelayanan;
- c. kesesuaian jangka waktu penyelesaian;
- d. kemudahan mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan; dan
- e. kemudahan proses penanganan pengaduan.

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2021, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Pusat telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Pusat.

<https://www.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.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



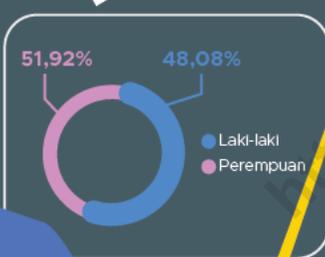
LAMPIRAN

Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



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

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Nasional	18.224	6.988	547	793	9.896
Pusat	156	-	-	140	16
Provinsi					
Aceh	70	19	-	-	51
Sumatera Utara	73	11	-	17	45
Sumatera Barat	89	34	1	16	38
Riau	70	-	8	-	62
Jambi	87	1	-	-	86
Sumatera Selatan	72	-	4	-	68
Bengkulu	70	-	1	18	51
Lampung	84	9	-	13	62
Kep. Bangka Belitung	77	-	2	-	75
Kep. Riau	82	50	-	10	22
DKI Jakarta	74	19	-	-	55
Jawa Barat	105	14	1	-	90
Jawa Tengah	72	-	7	15	50
DI Yogyakarta	77	-	-	56	21
Jawa Timur	111	4	-	6	101
Banten	70	4	-	-	66
Bali	70	2	-	-	68
Nusa Tenggara Barat	71	58	-	-	13
Nusa Tenggara Timur	71	20	15	2	34
Kalimantan Barat	71	-	-	1	70
Kalimantan Tengah	83	4	-	1	78
Kalimantan Selatan	73	1	2	4	66
Kalimantan Timur	71	12	1	32	26
Kalimantan Utara	79	11	-	63	5
Sulawesi Utara	111	2	18	5	86
Sulawesi Tengah	71	44	7	-	20
Sulawesi Selatan	81	46	1	-	34
Sulawesi Tenggara	71	10	-	-	61
Gorontalo	76	2	4	-	70
Sulawesi Barat	71	3	-	-	68
Maluku	70	16	-	-	54
Maluku Utara	70	39	3	-	28
Papua Barat	74	27	-	4	43
Papua	73	11	-	7	55

Metadata Indikator

Konsep	:	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i>, dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing <i>PST</i>.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Nasional	52,61	47,39
Pusat	48,08	51,92
Provinsi		
Aceh	47,14	52,86
Sumatera Utara	46,58	53,42
Sumatera Barat	40,45	59,55
Riau	52,86	47,14
Jambi	47,13	52,87
Sumatera Selatan	52,78	47,22
Bengkulu	40,00	60,00
Lampung	33,33	66,67
Kep. Bangka Belitung	54,55	45,45
Kep. Riau	51,22	48,78
DKI Jakarta	37,84	62,16
Jawa Barat	54,29	45,71
Jawa Tengah	34,72	65,28
DI Yogyakarta	45,45	54,55
Jawa Timur	44,14	55,86
Banten	42,86	57,14
Bali	37,14	62,86
Nusa Tenggara Barat	45,07	54,93
Nusa Tenggara Timur	50,70	49,30
Kalimantan Barat	43,66	56,34
Kalimantan Tengah	50,6	49,4
Kalimantan Selatan	45,21	54,79
Kalimantan Timur	50,70	49,30
Kalimantan Utara	48,10	51,90
Sulawesi Utara	56,76	43,24
Sulawesi Tengah	28,17	71,83
Sulawesi Selatan	19,75	80,25
Sulawesi Tenggara	43,66	56,34
Gorontalo	46,05	53,95
Sulawesi Barat	67,61	32,39
Maluku	45,71	54,29
Maluku Utara	47,14	52,86
Papua Barat	67,57	32,43
Papua	58,90	41,10

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = 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 Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Nasional	28,07	2,33	48,21	2,68	4,73	3,32	10,66
Pusat	55,13	10,26	19,87	1,28	8,97	1,28	3,21
Provinsi							
Aceh	55,71	5,71	25,71	2,86	1,43	1,43	7,14
Sumatera Utara	47,95	5,48	30,14	-	2,74	-	13,7
Sumatera Barat	51,69	3,37	39,33	1,12	-	1,12	3,37
Riau	31,43	20,00	32,86	2,86	8,57	2,86	1,43
Jambi	39,08	3,45	43,68	3,45	8,05	1,15	1,15
Sumatera Selatan	23,61	5,56	33,33	6,94	16,67	6,94	6,94
Bengkulu	37,14	4,29	37,14	-	11,43	1,43	8,57
Lampung	21,43	4,76	42,86	7,14	13,10	-	10,71
Kep. Bangka Belitung	14,29	10,39	59,74	3,90	3,90	-	7,79
Kep. Riau	34,15	1,22	47,56	3,66	3,66	3,66	6,1
DKI Jakarta	54,05	2,70	32,43	1,35	6,76	-	2,7
Jawa Barat	21,90	3,81	48,57	0,95	9,52	0,95	14,29
Jawa Tengah	50,00	6,94	41,67	-	-	1,39	-
DI Yogyakarta	33,77	7,79	35,06	6,49	6,49	2,6	7,79
Jawa Timur	53,15	4,50	25,23	-	10,81	1,8	4,5
Banten	58,57	7,14	20,00	4,29	5,71	-	4,29
Bali	42,86	5,71	22,86	-	14,29	1,43	12,86
Nusa Tenggara Barat	67,61	4,23	19,72	4,23	1,41	-	2,82
Nusa Tenggara Timur	57,75	2,82	29,58	2,82	1,41	4,23	1,41
Kalimantan Barat	56,34	-	32,39	2,82	2,82	2,82	2,82
Kalimantan Tengah	43,37	4,82	36,14	1,20	2,41	1,2	10,84
Kalimantan Selatan	31,51	8,22	36,99	2,74	-	-	20,55
Kalimantan Timur	42,25	4,23	33,80	1,41	14,08	-	4,23
Kalimantan Utara	24,05	-	50,63	3,80	8,86	-	12,66
Sulawesi Utara	12,61	0,90	80,18	1,80	1,80	-	2,70
Sulawesi Tengah	80,28	4,23	11,27	-	2,82	-	1,41
Sulawesi Selatan	70,37	2,47	22,22	1,23	1,23	-	2,47
Sulawesi Tenggara	36,62	9,86	21,13	1,41	5,63	8,45	16,9
Gorontalo	46,05	3,95	28,95	2,63	9,21	-	9,21
Sulawesi Barat	11,27	4,23	66,20	7,04	2,82	4,23	4,23
Maluku	32,86	14,29	38,57	1,43	7,14	1,43	4,29
Maluku Utara	32,86	1,43	54,29	1,43	2,86	2,86	4,29
Papua Barat	25,68	5,41	51,35	5,41	4,05	1,35	6,76
Papua	30,14	5,48	47,95	1,37	9,59	1,37	4,11

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
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	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Nasional	23,94	56,06	3,14	11,84	5,03
Pusat	49,36	21,15	1,28	26,28	1,92
Provinsi					
Aceh	40,00	24,29	2,86	32,86	-
Sumatera Utara	46,58	27,40	9,59	12,33	4,11
Sumatera Barat	51,69	42,70	1,12	4,49	-
Riau	22,86	32,86	5,71	35,71	2,86
Jambi	39,08	37,93	2,30	17,24	3,45
Sumatera Selatan	13,89	38,89	12,5	30,56	4,17
Bengkulu	25,71	42,86	-	21,43	10,00
Lampung	28,57	44,05	7,14	16,67	3,57
Kep. Bangka Belitung	11,69	61,04	1,30	23,38	2,60
Kep. Riau	32,93	53,66	3,66	4,88	4,88
DKI Jakarta	52,70	29,73	-	16,22	1,35
Jawa Barat	19,05	55,24	0,95	17,14	7,62
Jawa Tengah	31,94	36,11	-	31,94	-
DI Yogyakarta	23,38	37,66	1,30	33,77	3,90
Jawa Timur	36,04	24,32	2,70	34,23	2,70
Banten	54,29	21,43	2,86	18,57	2,86
Bali	34,29	34,29	-	25,71	5,71
Nusa Tenggara Barat	40,85	21,13	1,41	35,21	1,41
Nusa Tenggara Timur	35,21	26,76	1,41	30,99	5,63
Kalimantan Barat	45,07	30,99	1,41	21,13	1,41
Kalimantan Tengah	34,94	42,17	-	19,28	3,61
Kalimantan Selatan	23,29	52,05	-	23,29	1,37
Kalimantan Timur	38,03	32,39	7,04	22,54	-
Kalimantan Utara	24,05	60,76	-	5,06	10,13
Sulawesi Utara	9,91	81,08	0,90	6,31	1,80
Sulawesi Tengah	77,46	14,08	-	5,63	2,82
Sulawesi Selatan	16,05	25,93	1,23	56,79	-
Sulawesi Tenggara	49,3	28,17	2,82	14,08	5,63
Gorontalo	43,42	38,16	3,95	5,26	9,21
Sulawesi Barat	8,45	71,83	4,23	8,45	7,04
Maluku	14,29	40,00	1,43	37,14	7,14
Maluku Utara	30,00	54,29	4,29	5,71	5,71
Papua Barat	21,62	55,41	1,35	16,22	5,41
Papua	23,29	53,42	4,11	17,81	1,37

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Data Statistik	Rekomen dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Nasional	31,27	1,37	2,16	37,14	24,12	3,95
Pusat	9,73	3,36	26,85	33,56	21,14	5,37
Provinsi						
Aceh	23,33	0,83	2,50	47,50	19,17	6,67
Sumatera Utara	28,81	3,39	4,24	36,44	20,34	6,78
Sumatera Barat	25,00	0,66	5,92	42,11	24,34	1,97
Riau	21,93	-	3,51	49,12	22,81	2,63
Jambi	24,5	1,32	1,32	41,72	23,84	7,28
Sumatera Selatan	25,94	2,09	7,53	28,03	28,03	8,37
Bengkulu	19,47	1,77	4,42	41,59	26,55	6,19
Lampung	20,00	-	2,61	64,35	13,04	-
Kep. Bangka Belitung	15,65	0,87	1,74	40,87	25,22	15,65
Kep. Riau	7,56	-	2,52	39,50	48,74	1,68
DKI Jakarta	5,43	-	1,09	63,04	29,35	1,09
Jawa Barat	13,94	4,24	5,45	44,24	22,42	9,70
Jawa Tengah	15,45	1,82	1,82	58,18	16,36	6,36
DI Yogyakarta	12,00	3,2	4,8	49,60	26,4	4,00
Jawa Timur	25,28	1,69	3,93	42,13	19,66	7,30
Banten	14,58	5,21	6,25	63,54	8,33	2,08
Bali	5,77	-	-	57,69	34,62	1,92
Nusa Tenggara Barat	48,33	0,83	2,50	22,50	24,17	1,67
Nusa Tenggara Timur	41,23	2,63	3,51	23,68	28,95	-
Kalimantan Barat	19,47	2,65	2,65	44,25	27,43	3,54
Kalimantan Tengah	11,51	-	0,72	48,20	38,85	0,72
Kalimantan Selatan	16,67	4,17	1,67	47,50	23,33	6,67
Kalimantan Timur	14,81	-	3,70	43,52	35,19	2,78
Kalimantan Utara	1,34	-	0,67	47,65	46,98	3,36
Sulawesi Utara	21,09	0,68	0,68	46,26	24,49	6,80
Sulawesi Tengah	55,68	-	4,55	32,95	6,82	-
Sulawesi Selatan	49,04	3,85	0,96	31,73	11,54	2,88
Sulawesi Tenggara	27,78	1,85	4,63	49,07	15,74	0,93
Gorontalo	-	-	-	54,87	45,13	-
Sulawesi Barat	12,50	-	-	57,95	28,41	1,14
Maluku	15,83	3,33	0,83	43,33	34,17	2,50
Maluku Utara	62,03	-	1,27	27,85	7,59	1,27
Papua Barat	55,06	-	1,12	33,71	10,11	-
Papua	45,92	2,04	2,04	25,51	22,45	2,04

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen pada layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilkerstat), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
Nasional	89,58
Pusat	91,03
Provinsi	
Aceh	95,71
Sumatera Utara	90,41
Sumatera Barat	89,89
Riau	94,29
Jambi	95,40
Sumatera Selatan	95,83
Bengkulu	85,71
Lampung	95,24
Kep. Bangka Belitung	89,61
Kep. Riau	89,02
DKI Jakarta	89,19
Jawa Barat	89,52
Jawa Tengah	97,22
DI Yogyakarta	94,81
Jawa Timur	94,59
Banten	95,71
Bali	92,86
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	94,37
Kalimantan Barat	90,14
Kalimantan Tengah	91,57
Kalimantan Selatan	94,52
Kalimantan Timur	90,14
Kalimantan Utara	88,61
Sulawesi Utara	93,69
Sulawesi Tengah	94,37
Sulawesi Selatan	98,77
Sulawesi Tenggara	81,69
Gorontalo	89,47
Sulawesi Barat	97,18
Maluku	94,29
Maluku Utara	92,86
Papua Barat	100,00
Papua	94,52

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Nasional	92,52
Pusat	92,86
Provinsi	
Aceh	100,00
Sumatera Utara	90,00
Sumatera Barat	96,30
Riau	100,00
Jambi	100,00
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	90,91
Lampung	88,24
Kep. Bangka Belitung	70,00
Kep. Riau	94,59
DKI Jakarta	93,33
Jawa Barat	97,73
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	91,30
Jawa Timur	94,44
Banten	93,75
Bali	96,00
Nusa Tenggara Barat	93,75
Nusa Tenggara Timur	88,89
Kalimantan Barat	70,00
Kalimantan Tengah	91,67
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	88,24
Kalimantan Utara	95,00
Sulawesi Utara	96,39
Sulawesi Tengah	88,89
Sulawesi Selatan	94,12
Sulawesi Tenggara	85,71
Gorontalo	92,86
Sulawesi Barat	97,06
Maluku	96,30
Maluku Utara	91,89
Papua Barat	95,24
Papua	97,14

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. <i>Monitoring</i> merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i>, dan evaluasi</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Satker PST	Aspek Kualitas Data		
	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
Nasional	95,51	96,82	79,53
Pusat	94,87	96,92	96,65
Aceh	98,21	100,00	100,00
Sumatera Utara	96,15	93,51	96,15
Sumatera Barat	98,85	99,23	99,23
Riau	95,72	93,58	90,52
Jambi	100,00	99,43	99,43
Sumatera Selatan	99,27	99,31	99,31
Bengkulu	98,78	98,78	98,78
Lampung	93,54	95,06	95,82
Kep. Bangka Belitung	100,00	100,00	94,96
Kep. Riau	90,03	87,93	87,40
DKI Jakarta	70,24	83,39	83,05
Jawa Barat	97,17	97,32	89,57
Jawa Tengah	90,37	91,98	89,84
DI Yogyakarta	93,13	96,56	96,56
Jawa Timur	93,46	97,31	99,62
Banten	57,76	95,21	99,09
Bali	97,29	96,02	99,82
Nusa Tenggara Barat	98,51	100,00	94,40
Nusa Tenggara Timur	98,22	100,00	98,52
Kalimantan Barat	99,41	100,00	100,00
Kalimantan Tengah	97,63	92,31	92,16
Kalimantan Selatan	98,19	99,74	100,00
Kalimantan Timur	97,97	98,14	97,97
Kalimantan Utara	94,06	100,00	100,00
Sulawesi Utara	98,92	98,19	98,92
Sulawesi Tengah	99,31	99,31	99,31
Sulawesi Selatan	89,13	98,93	98,51
Sulawesi Tenggara	98,77	99,18	100,00
Gorontalo	98,70	99,07	96,29
Sulawesi Barat	97,75	100,00	90,54
Maluku	100,00	100,00	92,38
Maluku Utara	97,37	100,00	97,37
Papua Barat	95,51	98,93	97,22
Papua	100,00	100,00	100,00

Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah Penyedia Data 2. Aspek Kualitas Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i x_i = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i y = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-i i = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Nasional	95,24
Pusat	87,59
Provinsi	
Aceh	98,02
Sumatera Utara	97,69
Sumatera Barat	97,76
Riau	91,21
Jambi	98,86
Sumatera Selatan	99,45
Bengkulu	96,88
Lampung	98,34
Kep. Bangka Belitung	99,22
Kep. Riau	94,65
DKI Jakarta	89,86
Jawa Barat	94,50
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	93,42
Jawa Timur	95,53
Banten	91,32
Bali	96,58
Nusa Tenggara Barat	99,58
Nusa Tenggara Timur	95,25
Kalimantan Barat	92,50
Kalimantan Tengah	95,68
Kalimantan Selatan	99,32
Kalimantan Timur	90,08
Kalimantan Utara	97,61
Sulawesi Utara	99,91
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,92
Sulawesi Tenggara	94,82
Gorontalo	94,36
Sulawesi Barat	99,16
Maluku	99,15
Maluku Utara	96,73
Papua Barat	95,46
Papua	99,32

Metadata Indikator

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Nasional	95,97
Pusat	91,03
Provinsi	
Aceh	98,57
Sumatera Utara	98,63
Sumatera Barat	96,63
Riau	90,00
Jambi	98,85
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	95,71
Lampung	98,81
Kep. Bangka Belitung	100,00
Kep. Riau	95,12
DKI Jakarta	91,89
Jawa Barat	94,29
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	92,21
Jawa Timur	95,50
Banten	87,14
Bali	94,29
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	95,77
Kalimantan Barat	94,37
Kalimantan Tengah	100,00
Kalimantan Selatan	98,63
Kalimantan Timur	98,59
Kalimantan Utara	100,00
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,30
Sulawesi Tenggara	95,77
Gorontalo	96,05
Sulawesi Barat	100,00
Maluku	100,00
Maluku Utara	91,43
Papua Barat	98,65
Papua	98,63

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data 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 BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Nasional	96,37
Pusat	89,42
Provinsi	
Aceh	98,57
Sumatera Utara	97,95
Sumatera Barat	97,75
Riau	92,86
Jambi	99,43
Sumatera Selatan	99,31
Bengkulu	95,00
Lampung	98,81
Kep. Bangka Belitung	98,70
Kep. Riau	93,90
DKI Jakarta	88,51
Jawa Barat	95,71
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	95,45
Jawa Timur	95,50
Banten	90,00
Bali	96,43
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	95,77
Kalimantan Barat	93,66
Kalimantan Tengah	92,77
Kalimantan Selatan	99,32
Kalimantan Timur	90,85
Kalimantan Utara	98,10
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,30
Sulawesi Tenggara	95,07
Gorontalo	96,05
Sulawesi Barat	98,59
Maluku	97,86
Maluku Utara	97,14
Papua Barat	95,27
Papua	100,00

Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
Definisi	:	<p>Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang membutuhkan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i>.</p> <p>Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).</p>
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Nasional	90,90
Pusat	88,36
Provinsi	
Aceh	91,21
Sumatera Utara	93,75
Sumatera Barat	93,86
Riau	89,68
Jambi	92,92
Sumatera Selatan	92,12
Bengkulu	91,16
Lampung	93,84
Kep. Bangka Belitung	90,97
Kep. Riau	89,53
DKI Jakarta	86,67
Jawa Barat	90,12
Jawa Tengah	94,22
DI Yogyakarta	88,90
Jawa Timur	93,12
Banten	88,95
Bali	91,05
Nusa Tenggara Barat	96,27
Nusa Tenggara Timur	94,77
Kalimantan Barat	90,10
Kalimantan Tengah	93,40
Kalimantan Selatan	92,90
Kalimantan Timur	88,73
Kalimantan Utara	93,93
Sulawesi Utara	97,06
Sulawesi Tengah	93,97
Sulawesi Selatan	90,82
Sulawesi Tenggara	92,62
Gorontalo	93,45
Sulawesi Barat	94,33
Maluku	94,66
Maluku Utara	92,80
Papua Barat	92,36
Papua	97,85

Metadata Indikator

Konsep	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Rumus Penghitungan	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Nasional	91,21
Pusat	91,72
Provinsi	
Aceh	94,17
Sumatera Utara	90,26
Sumatera Barat	92,61
Riau	93,17
Jambi	91,71
Sumatera Selatan	91,23
Bengkulu	93,79
Lampung	91,73
Kep. Bangka Belitung	95,30
Kep. Riau	88,25
DKI Jakarta	85,27
Jawa Barat	90,52
Jawa Tengah	92,03
DI Yogyakarta	90,06
Jawa Timur	91,88
Banten	89,69
Bali	91,83
Nusa Tenggara Barat	94,76
Nusa Tenggara Timur	95,09
Kalimantan Barat	93,78
Kalimantan Tengah	94,28
Kalimantan Selatan	94,04
Kalimantan Timur	90,22
Kalimantan Utara	92,31
Sulawesi Utara	95,39
Sulawesi Tengah	93,48
Sulawesi Selatan	89,89
Sulawesi Tenggara	92,17
Gorontalo	95,09
Sulawesi Barat	94,71
Maluku	93,08
Maluku Utara	92,05
Papua Barat	90,70
Papua	97,72

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p>$w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Nasional	94,12
Pusat	95,06
Provinsi	
Aceh	95,04
Sumatera Utara	96,13
Sumatera Barat	96,32
Riau	92,83
Jambi	95,52
Sumatera Selatan	94,93
Bengkulu	92,79
Lampung	95,63
Kep. Bangka Belitung	95,99
Kep. Riau	95,00
DKI Jakarta	92,91
Jawa Barat	96,22
Jawa Tengah	97,22
DI Yogyakarta	94,33
Jawa Timur	96,44
Banten	93,40
Bali	94,36
Nusa Tenggara Barat	96,97
Nusa Tenggara Timur	96,27
Kalimantan Barat	93,70
Kalimantan Tengah	96,05
Kalimantan Selatan	96,21
Kalimantan Timur	94,09
Kalimantan Utara	96,52
Sulawesi Utara	98,69
Sulawesi Tengah	96,94
Sulawesi Selatan	94,20
Sulawesi Tenggara	95,11
Gorontalo	96,55
Sulawesi Barat	96,55
Maluku	96,25
Maluku Utara	94,00
Papua Barat	96,77
Papua	98,94

Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p>w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalance), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Blok IV. Catatan

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

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

4

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

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

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

Homepage: <http://www.bps.go.id> Email: bpshq@bps.go.id

ISSN 2302-7738



9 772302 773807