

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021

SKD 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA JAKARTA SELATAN**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021

SKD 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2021 BPS Kota Jakarta Selatan

ISSN : -
No. Publikasi : 31710.21.18
Katalog : 1399013.3171
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : x + 68 halaman

Naskah:

BPS Kota Jakarta Selatan

Gambar Kover oleh:

BPS Kota Jakarta Selatan

Ilustrasi Kover:

Kantor BPS Kota Jakarta Selatan

Diterbitkan oleh:

© BPS Kota Jakarta Selatan

Dicetak oleh:

BPS Kota Jakarta Selatan

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

Penanggung Jawab : Munawaroh, SE, MAB

Editor : Istiqamah Rani, SST, SE, M.Si

Penyusun : 1. Selamat Haryoko, SE
2. Irwanto

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



KATA PENGANTAR

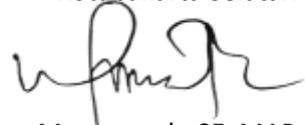
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. BPS Kota Jakarta Selatan sebagai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

Penyajian hasil SKD tahun 2021 berupa publikasi “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Selatan Tahun 2021” merupakan bentuk keterbukaan dan keinginan untuk terus memperbaiki pelayanan publik. Adanya publikasi ini diharapkan menjadi panduan yang bermanfaat untuk terus menjadi yang terbaik dan terdepan dalam penyediaan data statistik yang berkualitas.

Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terimakasih dan selamat membaca.

Jakarta, 23 Desember 2021

Kepala BPS
Kota Jakarta Selatan



Munawaroh, SE, MAB



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Landasan Teori.....	2
1.3.1 Konsep dan Definisi.....	2
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu.....	3
1.3.3 Kepuasan Layanan.....	4
1.4 Metodologi.....	5
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	5
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4.3 Metode Analisis Data.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	12
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	12
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021.....	13
SEGMENTASI KONSUMEN.....	15
1.1 Gambaran Umum Konsumen.....	15
1.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	15
1.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	17
1.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	18
1.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS... ..	18
1.6 Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.....	19
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	21
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	21
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	21

3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	22
3.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	22
3.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan	23
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	27
3.7	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	28
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI		29
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan	29
4.2	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan	29
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	29
ANALISIS KEBUTUHAN DATA		31
5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data	31
5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	32
5.3	Kebutuhan Data Menurut Ragam Data	32
5.4	Kebutuhan Data Menurut Jenis Data	32
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA		35
5.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	35
5.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	36
PENUTUP		37
7.1	Kesimpulan	37
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Layanan	37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		41



IKK
Indeks Kepuasan Konsumen

85.10 (Baik)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan 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 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) 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*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020

karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian 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
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

- a. 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 akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3 Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana 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).
5. 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.
6. 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.

7. 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.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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 (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 akan 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. 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden 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

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)

terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

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 disbanding 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. 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 kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

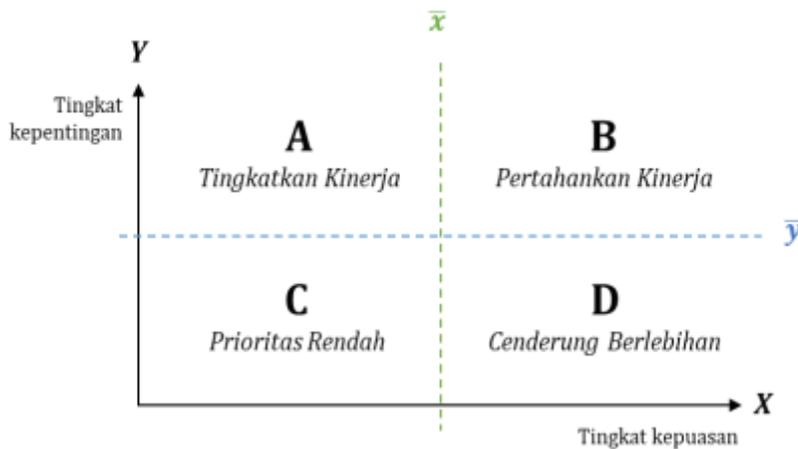
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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.

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

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

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

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 data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 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 kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i = 1, 2, ..., 11 	<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> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<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> <ul style="list-style-type: none"> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i 	<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> <ul style="list-style-type: none"> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

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 VKD21.

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.

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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-

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 SKD2021.

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

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan berdasarkan Blok II VKD21.

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

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Jakarta Selatan 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 Kota Jakarta Selatan.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

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

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik 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, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

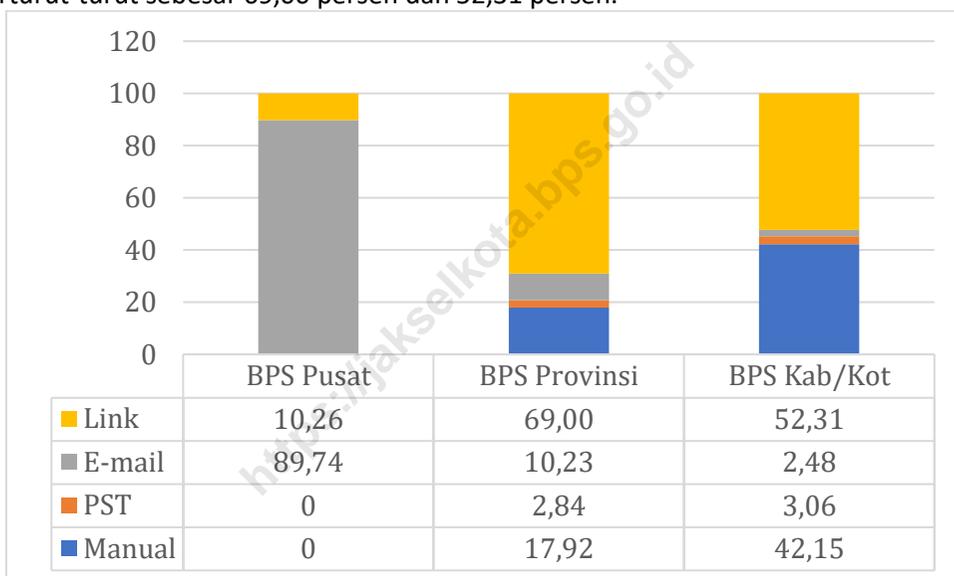
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
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 54,36 persen. 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 38,28 persen. 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, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. 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 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

SEGMENTASI KONSUMEN

Bab ini menjelaskan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2021 di PST BPS Kota Jakarta Selatan. Segmentasi ini meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

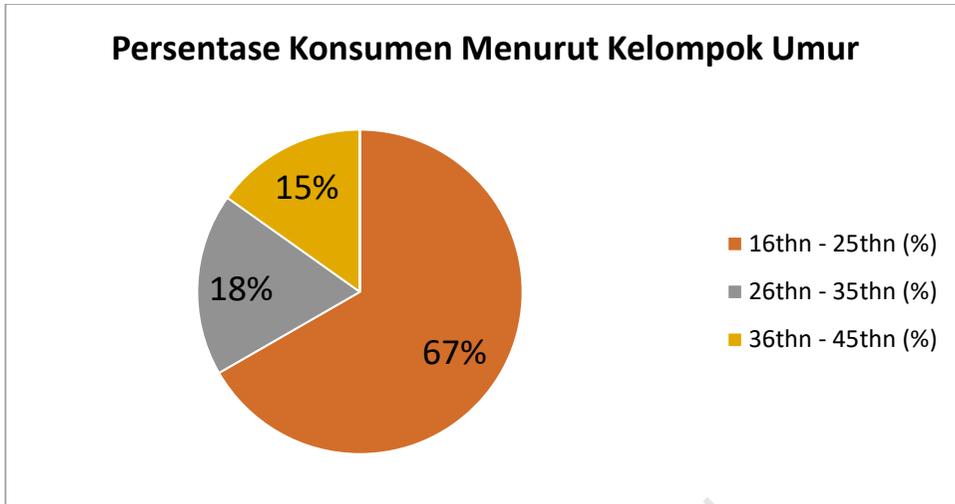
1.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut digunakan untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS, khususnya BPS Kota Jakarta Selatan, dalam menyajikan data yang lengkap, akurat dan mutakhir, yang sejalan dengan visi BPS tahun 2020-2024 yaitu Penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju. Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama adalah sebesar 60,61%. Hal tersebut dapat menjelaskan dengan kecenderungan konsumen yang membutuhkan data utama dari hasil kompilasi produk administrasi terutama dari data Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Data BPS digunakan sebagai data pendukung (bukan variabel atau indikator utama). Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

1.2 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.

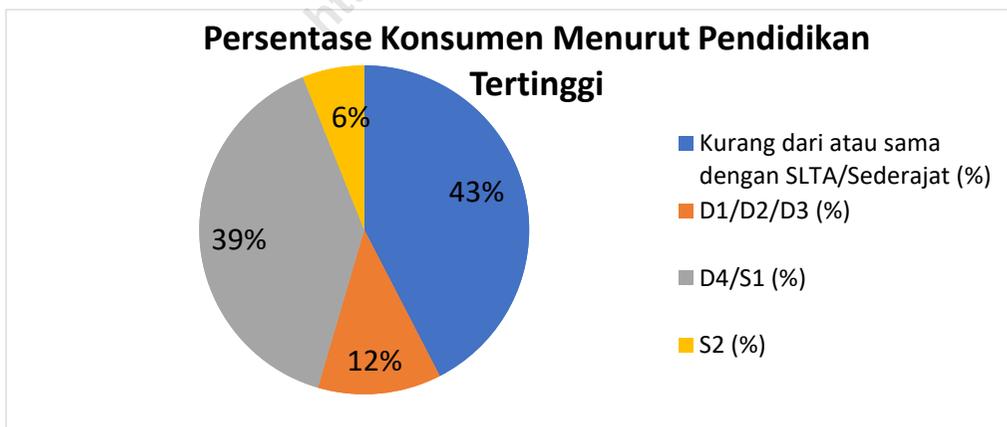
Karakteristik menurut kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebanyak 67 persen konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan berada di kelompok umur 16 tahun – 25 tahun. Konsumen dikelompokkan umur ini adalah para mahasiswa yang sedang menyusun penelitian ataupun tugas kuliah. Kelompok umur terbanyak berikutnya adalah di kelompok umur 26 tahun – 45 tahun. Kelompok umur ini didominasi oleh pegawai ataupun karyawan yang memerlukan data pendukung untuk bisnis ataupun institusinya.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan Menurut Kelompok Umur

Karakteristik berikutnya adalah berdasarkan jenis kelamin. Tahun 2021, konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan didominasi oleh konsumen perempuan sebesar 63,64 persen.

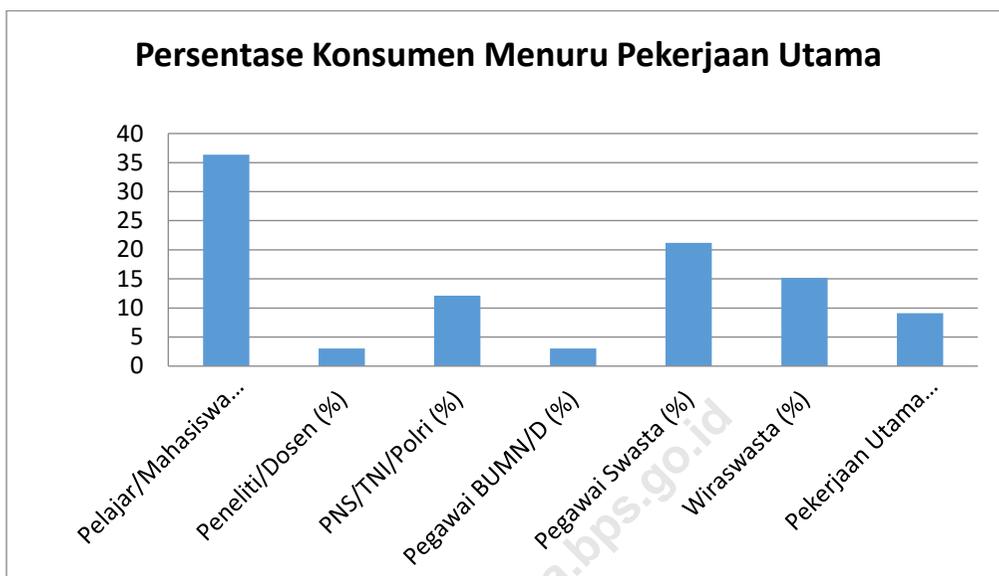
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Pendidikan tertinggi SLTA/ sederajat mendominasi karakteristik konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan pada tahun 2021. Hal ini sejalan dengan kelompok umur konsumen data yang 67 persen adalah di rentang umur 16 tahun – 25 tahun.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan Menurut Pendidikan Tertinggi

Karakteristik konsumen menurut pekerjaan utama dapat dilihat pada Gambar 2.3. Pekerjaan Utama Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan terdiri atas

pelajar/mahasiswa dan Pegawai Swasta. Hal ini menjelaskan dengan adanya kepentingan data untuk perencanaan.

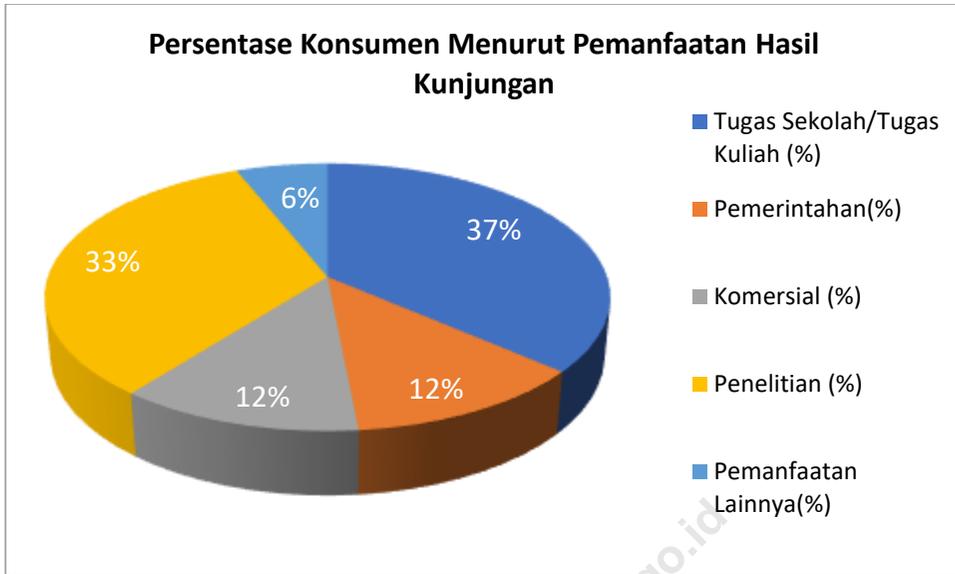


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan Menurut Pekerjaan Utama

Jika dikaitkan antara pekerjaan utama dan instansi/institusi asal, maka menjelaskan bahwa sebanyak 39 persen konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan berasal dari lembaga pendidikan dan lembaga penelitian serta swasta Lainnya sebanyak 21 persen.

1.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Selatan menggambarkan tujuan pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Pemanfaatan hasil yang paling banyak dilakukan oleh konsumen PST BPS Kota Jakarta Selatan adalah untuk Pemerintahan, Komersial dan Penelitian. Pemanfaatan hasil ini searah dengan dominasi karakteristik konsumen menurut Kelompok Umur dan Pekerjaan Utama seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya di bagian Karakteristik Konsumen.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa 37 persen konsumen tugas sekolah/tugas kuliah yang menggunakan data BPS, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan. Masih tergolong rendahnya angka tersebut, ter jelaskan oleh posisi BPS Kota Jakarta Selatan yang berada di daerah khusus yaitu Kota Administrasi Jakarta Selatan yang bersifat otonom, sehingga data perencanaan, monitoring ataupun evaluasi berasal dari data di instansi vertikalnya.

1.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Peran BPS sebagai Lembaga publik mengharuskan BPS mampu menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan tersebar di Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Data Mikro, Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Dominasi Jenis Layanan ada di jenis layanan akses produk statistic pada website BPS yaitu mencapai 36,59 persen. Pustaka tercetak merupakan jenis layanan yang paling sedikit digunakan yaitu hanya sebesar 2,44 persen. Hal ini sejalan dengan kondisi pandemi Covid-19 yang mengharuskan PST BPS Kota Jakarta Selatan mengalihkan layanan ruang perpustakaan menjadi sepenuhnya layanan berbasis *online*.

1.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Layanan Pustaka Digital mendominasi jenis layanan yang diiringi oleh dominannya fasilitas website BPS yang digunakan oleh konsumen PST BPS Kota Jakarta Selatan. *Website* jakselkota.bps.go.id dirasa cukup mumpuni bagi para

konsumen dalam mencari data dan informasi yang dibutuhkan. Kunjungan website yang terpantau oleh monitoring internal menunjukkan lebih dari 29.804 pengguna data mengakses website BPS Kota Jakarta Selatan yang pada akhirnya menjelaskan rendahnya kunjungan ke Perpustakaan di BPS Kota Jakarta Selatan. Selain itu, tercatat juga peralihan konsultasi data dari kunjungan langsung ke konsultasi melalui *whatsapp* ataupun email.

1.6 Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-24, 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. Hal ini menjadi tantangan bagi BPS Kota Jakarta Selatan untuk mampu mensosialisasikan banyaknya ragam data yang dapat dimanfaatkan oleh instansi sebagai dasar perencanaan, monitoring ataupun evaluasi. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Karakter data seperti itu akan meningkatkan kepercayaan diri BPS Kota Jakarta Selatan sebagai instansi penyedia data berkualitas untuk Indonesia Maju di lingkup Kota Jakarta Selatan. Penggunaan data oleh instansi sendiri, dari jumlah responden instansi yang mengisi Survei Kebutuhan Data 2021, tercatat 100 persen menggunakan data tersebut untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.

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

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

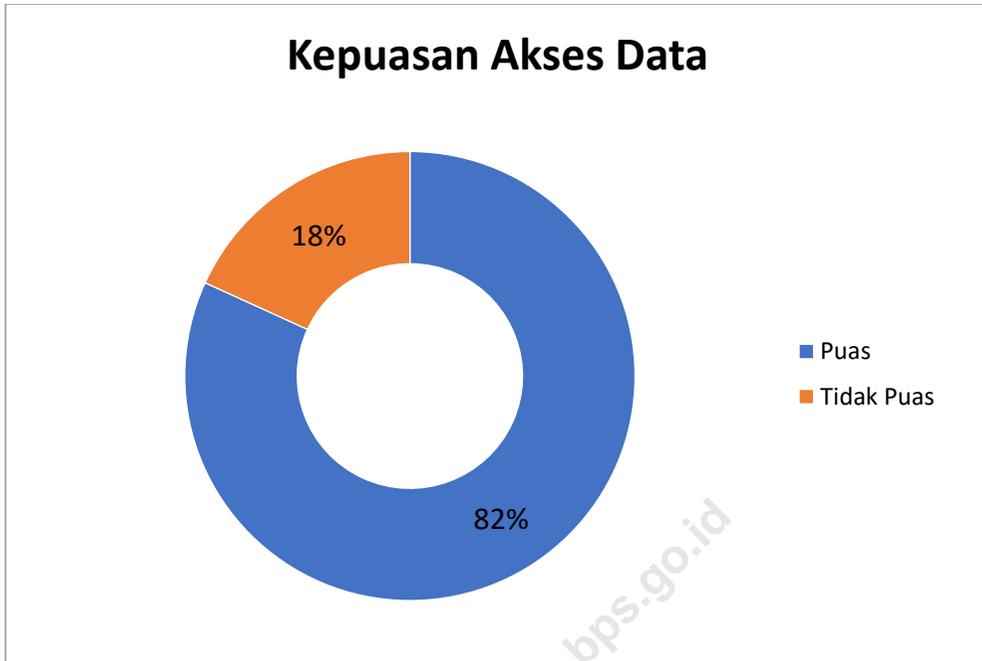
Bab ini menjelaskan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan terhadap pelayanan kepada konsumen. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, serta analisis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

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan BPS Kota Jakarta Selatan dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil SKD 2021, konsumen yang puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan adalah sebesar 77,48 persen. Kategori ini merujuk pada Tabel 1.1 yang menyatakan angka tersebut masuk dalam kategori Baik. Kepuasan ini menurun dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 dimana pada tahun 2021 tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan mencapai 81,82 persen. Hal ini disebabkan salah satunya dari perbedaan indikator dan rumus hitung seperti yang sudah dijelaskan pada bagian Metodologi. Selain itu, banyaknya permintaan data mikro yang tidak dapat dipenuhi oleh PST BPS Kota Jakarta Selatan sehingga mengharuskan konsumen menghubungi langsung ke BPS Pusat menjadi satu alasan menurunnya kepuasan layanan konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan.

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS Kota Jakarta Selatan, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS Kota Jakarta Selatan. Berdasarkan Gambar 3.1 terlihat adanya peningkatan kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap akses data.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Jakarta Selatan

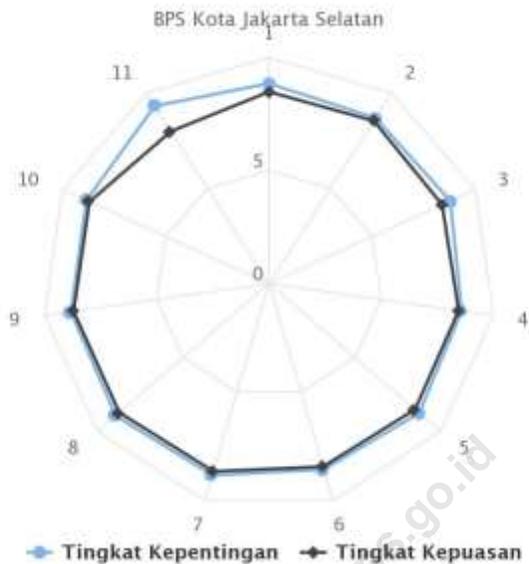
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Kota Jakarta Selatan diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Sebanyak 72,73 persen konsumen puas terhadap sarana dan prasarana di BPS Kota Jakarta Selatan. Indikator kenyamanan ini tidak mudah diinterpretasikan karena konsumen yang merupakan responden SKD 2021 mayoritas adalah konsumen yang menerima layanan secara *online* akibat dari dialihkannya layanan *offline* atau tatap muka selama masa pandemic Covid-19.

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap Analysis* merupakan analisis yang menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan. Upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan yang dijelaskan melalui *Gap Analysis*.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.2 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen PST BPS Kota Jakarta Selatan

Berdasarkan Gambar 3.2, antara tingkat kepentingan dan kepuasan masih ada gap yang berarti masih ada kinerja yang harus ditingkatkan untuk dapat mengisi gap tersebut. Gap tersebut menggambarkan nilai harapan konsumen PST BPS Kota Jakarta Selatan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan*

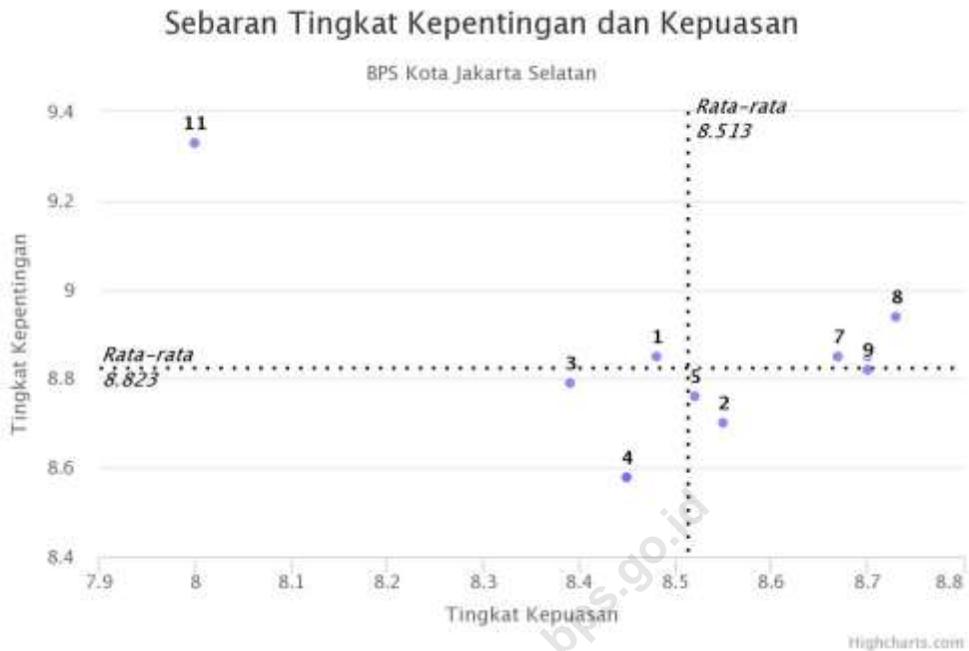
Salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam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

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan

Tingkat Kepentingan R1	8,85
Tingkat Kepuasan R1	8,48
Kesesuaian (%) R1	95,89
GAP R1	-0,36
Tingkat Kepentingan R2	8,7
Tingkat Kepuasan R2	8,55
Kesesuaian (%) R2	98,26
GAP R2	-0,15
Tingkat Kepentingan R3	8,79
Tingkat Kepuasan R3	8,39
Kesesuaian (%) R3	95,52
GAP R3	-0,39
Tingkat Kepentingan R4	8,58
Tingkat Kepuasan R4	8,45
Kesesuaian (%) R4	98,59
GAP R4	-0,12
Tingkat Kepentingan R5	8,76
Tingkat Kepuasan R5	8,52
Kesesuaian (%) R5	97,23
GAP R5	-0,24
Tingkat Kepentingan R6	8,58
Tingkat Kepuasan R6	8,45
Kesesuaian (%) R6	98,59
GAP R6	-0,12
Tingkat Kepentingan R7	8,85
Tingkat Kepuasan R7	8,67
Kesesuaian (%) R7	97,95
GAP R7	-0,18
Tingkat Kepentingan R8	8,94
Tingkat Kepuasan R8	8,73
Kesesuaian (%) R8	97,63
GAP R8	-0,21
Tingkat Kepentingan R9	8,82
Tingkat Kepuasan R9	8,7
Kesesuaian (%) R9	98,63

GAP R9	-0,12
Tingkat Kepentingan R10	8,85
Tingkat Kepuasan R10	8,7
Kesesuaian (%) R10	98,29
GAP R10	-0,15
Tingkat Kepentingan R11	9,33
Tingkat Kepuasan R11	8
Kesesuaian (%) R11	85,71
GAP R11	-1,33
Tingkat Kepentingan R12	9,06
Tingkat Kepuasan R12	8,91
Kesesuaian (%) R12	98,33
GAP R12	-0,15
Tingkat Kepentingan R13	9,09
Tingkat Kepuasan R13	8,91
Kesesuaian (%) R13	98
GAP R13	-0,18
Tingkat Kepentingan R14	9,21
Tingkat Kepuasan R14	9,06
Kesesuaian (%) R14	98,36
GAP R14	-0,15
Tingkat Kepentingan R15	9,06
Tingkat Kepuasan R15	9,03
Kesesuaian (%) R15	99,67
GAP R15	-0,03

Tabel 3.1 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut dibawah angka 100 persen yang artinya tingkat kepuasan konsumen masih harus terus ditingkatkan agar dapat melebihi harapan konsumen.



Gambar 3.3 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan

Melalui IPA, terdapat pemetaan 13 atribut pelayanan yaitu :

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Data pada *website* BPS Kota Jakarta Selatan mudah dicari
9. Konten pada *website* BPS Kota Jakarta Selatan mudah diunduh
10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas dan tidak berbelit-belit

Atribut pelayanan yang terbagi atas 13 kriteria tersebut dipetakan dalam empat Kuadran. Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki 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. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran A adalah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan. Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang ada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Melalui IPA, terdapat pemetaan 7 atribut pelayanan yang berada di kuadran B yaitu :

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
6. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
7. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.

Kuadran C berisi atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah rata-rata. Atribut pelayanan di kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah daripada atribut pelayanan yang berada di kuadran A. Hanya satu atribut pelayanan yang berada di kuadran C yaitu atribut pelayanan Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan. Kuadran terakhir yaitu kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dibawah rata-rata harapan tapi kinerja diatas rata-rata kinerja. Atribut pelayanan di kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Terdapat 4 atribut pelayanan di kuadran D yaitu :

1. Data pada *website* BPS Kota Jakarta Selatan mudah dicari
2. Konten pada *website* BPS Kota Jakarta Selatan mudah diunduh
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas dan tidak berbelit-belit

Pemetaan atribut pelayanan memerlukan rencana tindak lanjut untuk dapat memastikan harapan konsumen PST BPS Kota Jakarta Selatan dapat terpenuhi dengan kinerja yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Jakarta Selatan kepada konsumen. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Jakarta Selatan tahun 2021 adalah sebesar 85,10 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Jakarta Selatan masuk kategori **Baik**. Angka tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Setelah pada tahun 2018 angka IKK 82,43 menurun ke angka 81,87 di tahun 2019, tahun 2020 angka IKK Kembali meningkat ke angka 85,26 (Gambar 3.4)



Gambar 3.4 IKK BPS Kota Jakarta Selatan Tahun 2018-2021

3.7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Anti korupsi adalah satu sifat yang sangat wajib dimiliki oleh aparatur sipil negara. Bab ini menjelaskan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Jakarta Selatan. Analisis perilaku anti korupsi menjabarkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang. Penilaian persepsi anti korupsi memiliki empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup yaitu :

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.

Berdasarkan empat atribut tersebut, angka IPAK BPS Kota Jakarta Selatan mencapai 89,78 yang berarti masuk dalam kategori **Baik**. IPAK menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi selalu diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan.

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Jakarta Selatan. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan

Perilaku Anti Korupsi merupakan hal yang terus menerus ditingkatkan untuk mendapatkan hasil birokrasi yang bersih melayani. Konsumen data merupakan konsumen yang banyak berinteraksi dengan PST untuk mendapatkan data ataupun hal lainnya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan dilakukan secara tegas dan kontinu.

4.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan

Kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan tercermin dari *gap analysis* di table tingkat kepentingan. Tabel 3.1 menggambarkan *gap analysis* yang terjadi di BPS Kota Jakarta Selatan. Angka di bawah 100 menunjukkan bahwa pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan dalam menerapkan perilaku anti korupsi masih perlu ditingkatkan agar dapat melebihi harapan konsumen.

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Anti korupsi adalah satu sifat yang sangat wajib dimiliki oleh aparatur sipil negara. Bab ini menjelaskan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Jakarta Selatan. Analisis perilaku anti korupsi menjabarkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang. Penilaian persepsi anti korupsi memiliki empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup yaitu :

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.

Berdasarkan empat atribut tersebut, angka IPAK BPS Kota Jakarta Selatan mencapai 89,78 yang berarti masuk dalam kategori **Baik**. IPAK menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi selalu diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan.

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

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. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

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

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun,

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

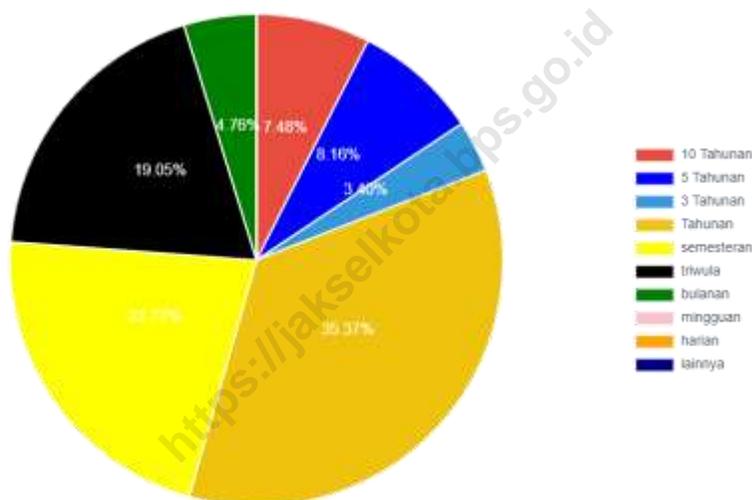
Tingkat penyajian data atau yang disebut level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang-data di PST BPS Kota Jakarta Selatan sebanyak 33 orang-data. Jumlah tersebut terbagi menjadi level data provinsi, level data kabupaten/kota, level data kecamatan dan level data kelurahan.

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa level data Kabupaten/Kota menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen mencapai 39,20 persen. Kebutuhan tersebut diikuti oleh kebutuhan level data berikutnya yaitu level data kelurahan sebanyak 22,40 persen. Level data kecamatan menjadi level data yang paling sedikit dibutuhkan yaitu hanya 4,80 persen. Hal tersebut sangat wajar mengingat jarak antara BPS Kota Jakarta Selatan dengan BPS Provinsi DKI Jakarta tidak terlalu jauh sehingga konsumen yang membutuhkan data level provinsi dapat langsung mengunjungi PST BPS Provinsi DKI Jakarta. Level data nasional untuk PST BPS Kota Jakarta Selatan menyentuh angka 0 yang berarti konsumen tidak

melakukan pencarian data level nasional. Hal tersebut juga sejalan dengan makin tingginya kesadaran konsumen untuk menggunakan *website* BPS Pusat di *bps.go.id* sebagai sumber data level nasional.

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 yang dapat dilihat pada Gambar 5.1, periode data Tahunan adalah periode data yang paling dibutuhkan oleh konsumen sedangkan periode data Triwulanan menjadi periode data yang paling sedikit dibutuhkan oleh konsumen. Periode data Bulanan, Mingguan dan Harian menjadi periode data yang tidak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Jakarta Selatan.



Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kota Jakarta Selatan

5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Kebutuhan data di BPS Kota Jakarta Selatan berdasarkan SKD 2021 adalah data yang tercakup dalam publikasi yang diterbitkan. Ragam data yang dibutuhkan konsumen 90 persen adalah data berupa table mengenai indikator tertentu. Sisanya adalah data mengenai peta wilayah.

5.4 Kebutuhan Data Menurut Jenis Data

Jenis perolehan data dihitung dari total orang-data yang menjadi konsumen di PST BPS Kota Jakarta Selatan. Dari 33 orang-data diketahui jenis perolehan datanya yang terbagi menjadi empat kategori. Keempat kategori tersebut yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum

diperoleh. Hasil SKD 2021 secara umum menunjukkan bahwa konsumen tidak memperoleh data yang dibutuhkan. Hal tersebut digambarkan oleh 65,31 persen dari 33 orang-data yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan diperoleh dan sesuai mencapai 5,44 persen yang diikuti oleh data diperoleh tetapi tidak sesuai yaitu sebesar 13,61 persen. Hasil kategori ini menunjukkan bahwa masih harus terus berinovasi dalam menyajikan data yang mutakhir dan kekinian agar konsumen dapat terus terpenuhi kebutuhan datanya. Ragam data yang dimiliki oleh BPS Kota Jakarta Selatan harus dapat ditingkatkan dengan tidak hanya menunggu limpahan data semata dari BPS Pusat namun berusaha untuk menghidupkan statistik bergaya kini agar dapat memenuhi kebutuhan data konsumen ke depannya.

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

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

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

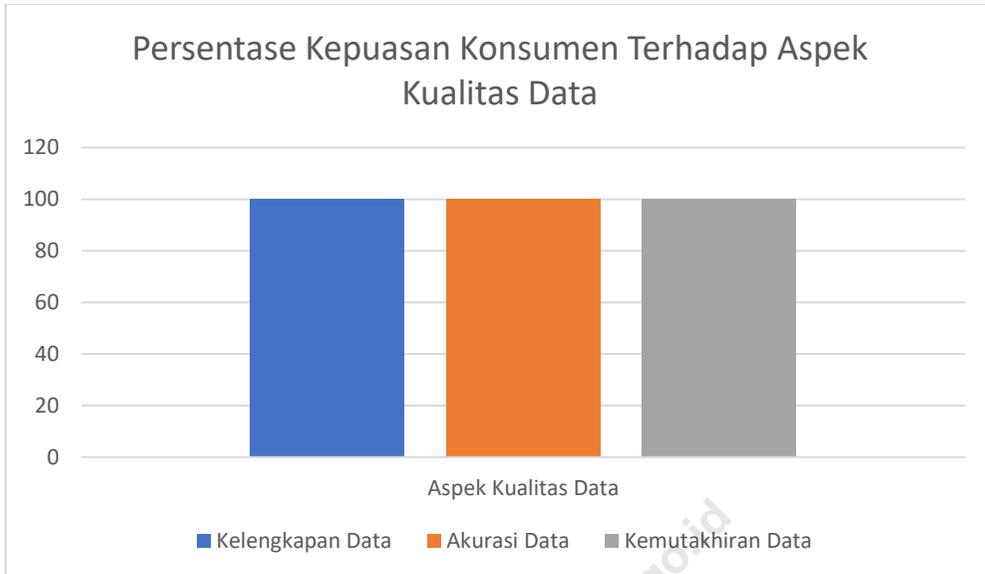
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Jakarta Selatan. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di BPS Kota Jakarta Selatan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu. Manfaat dari indikator ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia BPS Kota Jakarta Selatan mencapai 100 persen dari jumlah orang-data sebanyak 33 orang-data. Angka ini merupakan pencapaian yang sangat baik karena kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Jakarta Selatan tidak diragukan oleh para konsumen. Indikator sebesar 100 persen menyatakan bahwa data yang diperoleh oleh 33 orang-data adalah relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia BPS Kota Jakarta Selatan tidak hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui tiga aspek kualitas data dari hasil SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.



Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Aspek Kualitas Data di PST BPS Kota Jakarta Selatan

Aspek kualitas data pada Gambar 5.1 memperlihatkan bahwa kelengkapan data menjadi isu atau masalah yang perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Kelengkapan data harus menjadi amunisi utama bagi PST BPS Kota Jakarta Selatan untuk dapat meningkatkan popularitas BPS Kota Jakarta Selatan sebagai penyedia data yang berkualitas untuk Indonesia Maju. Kelengkapan data merupakan aspek yang wajib ditingkatkan dengan cara terus memperbaharui koleksi yang ada dan terus meningkatkan volume tersedianya table dinamis di *website* agar mudah menjangkau para konsumen.

5.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS merupakan indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2021. SKD tahun sebelumnya menampilkan IKK secara keseluruhan. Dengan demikian, indicator ini tidak dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. IKK Terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Jakarta Selatan berada di angka 91,11 persen. IKK Terhadap Kualitas Data BPS merupakan indicator yang diukur melalui tiga aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data seperti yang telah tergambarkan sebelumnya di Gambar 4.1 IKK Terhadap Kualitas Data BPS hasil SKD 2021 untuk PST BPS Kota Jakarta Selatan adalah sebesar 91,11 persen. Angka ini lebih besar dari angka IKK Terhadap Pelayanan BPS Kota Jakarta Selatan yaitu 85,10 persen. Masih ada ruang untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen dari berbagai aspek untuk dapat memastikan baik kualitas maupun pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dapat terlampaui dengan kinerja PST BPS Kota Jakarta Selatan.

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilaksanakan setiap tahun untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kota Jakarta Selatan. SKD 2021 telah selesai diselenggarakan oleh BPS Kota Jakarta Selatan dengan pencapaian kuota responden mencapai 100 persen. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima layanan dari PST BPS Kota Jakarta Selatan selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Kota Jakarta Selatan dilakukan dalam kurun waktu Juni-September 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan 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 dan pelayanan. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS di PST BPS Kota Jakarta Selatan.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kota Jakarta Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Jakarta Selatan berjalan tepat waktu dan terpenuhi kuota yaitu 100 persen.
2. Kepuasan konsumen terhadap kualitas dan pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan berada dalam kategori **Baik**. IKK Terhadap Kualitas Data BPS adalah sebesar 85.10 persen, sedangkan IKK Terhadap Pelayanan adalah sebesar 85.10 persen.
3. Angka Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) untuk PST BPS Kota Jakarta Selatan mencapai angka 89.78 persen yang berarti perilaku anti korupsi sudah diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Selatan.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Layanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Jakarta Selatan adalah Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. Data pada website BPS mudah dicari.
2. Konten pada website BPS mudah diunduh.
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dan lain-lain.
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

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

LAMPIRAN



METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Kelompok Umur

Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i xi = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (< 16 th), 2 (16 -25 th), 3 (26 - 35 th), 4 (36 - 45 th), 5 (46 - 55 th), 6 (56 - 65 th), 7 (> 65 th)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Jenis Kelamin

Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i y = Jumlah

	seluruh konsumen i= 1 (< SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	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.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Jenis Pekerjaan Utama
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4

	(Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Kategori Instansi
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i xi = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian &

	Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Lainnya)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i y = Jumlah

	seluruh konsumen $i = 1$ (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Jenis Layanan PST
Rumus	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke- i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka

	Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Website BPS), 2

	(AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	Segmentasi konsumen
Uraian	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 dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ 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.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan money pembangunan
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD yang menjadi responden SKD 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. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004). Monitoring 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.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y * 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
----------------	--

Konsep	Pencarian data
Uraian	Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Level Data
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan level data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut level data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
----------------	--

Konsep	Pencarian data
Uraian	Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Periode Data
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai periode data yang dicari oleh konsumen.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
----------------	---

Konsep	Pencarian data
Uraian	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data
Rumus	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

ETADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
----------------	--

Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

METADATA

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

Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS 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.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

METADATA

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

Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS 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. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

METADATA

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

Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS 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. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

METADATA

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

Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = x/y \times 100\%$ 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 persentase 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.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	Semakin tinggi persentase 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.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST 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. 2. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi	Semakin tinggi persentase 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.

METADATA

Nama Indikator	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	Konsumen yang puas
Uraian	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
Ukuran	Persentase
Satuan	Persen
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Atribut Pelayanan

Rumus	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan: p_i = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Persyaratan pelayanan), 2 (Prosedur/alur pelayanan), 3 (Waktu pelayanan), 4 (Biaya), 5 (Kesesuaian pelayanan), 6 (Sarana dan Prasarana), 7 (Akses dari fasilitas utama yang digunakan), 8 (Pencarian data di website), 9 (Akses konten pada website), 10 (Respon petugas atau aplikasi pelayanan online), 11 (Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online), 12 (Fasilitas pengaduan), 13 (Proses penanganan pengaduan)</p>
Interpretasi	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	Mendapatkan informasi kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

METADATA

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

Satuan	Skala 100
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

METADATA

Nama Indikator	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	Indeks kepuasan konsumen
Uraian	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data

	diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, dan kualitas.
Ukuran	Indeks
Satuan	Skala 100
Klasifikasi	Wilayah Penyedia Data
Rumus	<p>1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/4</p> <p>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, dan kualitas data secara umum.</p> <p>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</p>
Interpretasi	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <p>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</p> <p>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</p> <p>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik</p> <p>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</p>
Manfaat	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

METADATA

Nama Indikator	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	Indeks persepsi anti korupsi
Uraian	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Ukuran	Indeks
Satuan	Skala 100
Klasifikasi	Wilayah PST
Rumus	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. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi. 3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
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.

METADATA

Nama Indikator	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	Tingkat kepentingan, kepuasan, dan gap
Uraian	1. Tingkat Kepentingan Tingkat kepentingan adalah gambaran pelayanan yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen. 2. Tingkat Kepuasan Tingkat kepuasan adalah gambaran pelayanan di unit PST yang dirasakan konsumen. 3. Tingkat Kesesuaian Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan. 4. Gap Gap atau nilai kesenjangan diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. 5. Wilayah PST Wilayah Satuan Kerja BPS.
Ukuran	Skala penilaian 1-10
Satuan	Skala 10
Klasifikasi	1. Wilayah PST 2. Atribut Pelayanan
Rumus	1. Tingkat Kesesuaian $TK = \bar{x} / \bar{y} \times 100\%$ Dengan: TK = Tingkat kesesuaian \bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan \bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan 2. Gap $Gap = \bar{x} - \bar{y}$ Dengan: \bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan \bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan
Interpretasi	1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan memiliki skala 1-10. Nilai 1 (satu) menunjukkan rincian layanan sangat tidak penting atau

	<p>responden merasa sangat tidak puas terhadap rincian layanan yang ditanyakan. Sedangkan Nilai 10 (sepuluh) menunjukkan rincian layanan sangat penting atau responden merasa sangat puas terhadap rincian layanan yang ditanyakan. 2. Tingkat Kesesuaian Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah: $TK > 100\%$: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen $TK = 100\%$: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen $TK < 100\%$: kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen 3. Gap Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas terhadap rincian pelayanan tersebut. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas terhadap rincian pelayanan tersebut.</p>
<p>Manfaat</p>	<p>Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS sebagai salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di unit PST BPS.</p>

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

----- Enlighten The Nation -----



jakselkota.bps.go.id



[bpsjaksel](https://www.instagram.com/bpsjaksel)



Badan Pusat Statistik
Kota Adm Jakarta Selatan



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA JAKARTA SELATAN

Jl. Tanjung Barat Raya No. 65 Pejaten Timur Pasar Minggu Jakarta Selatan 12510
telp : 021 27872810 Fax : 021 27872812 email : bps3171@bps.go.id website : jakselkota.bps.go.id