

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 2022



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 2022



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2022**

**ISSN:** -

**Nomor Publikasi:** 64000.2231

**Katalog:** 1399013.64

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

**Jumlah Halaman:** xiv+137 halaman

**Naskah:**

BPS Provinsi Kalimantan Timur

**Penyunting:**

BPS Provinsi Kalimantan Timur

**Desain Kover:**

BPS Provinsi Kalimantan Timur

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Provinsi Kalimantan Timur

**Dicetak oleh:**

CV.Suvi Sejahtera

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2022**

**Pengarah:**

Yusniar Juliana

**Penanggung Jawab:**

Gandi Wilyanto

**Editor:**

Titik Hidayati

**Penulis:**

Prima A. Y. Tahapary

**Desain Layout dan Infografis:**

Prima A. Y. Tahapary

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



## Kata Pengantar

---

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Samarinda, Desember 2022  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Kalimantan Timur

Yusniar Juliana



## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xii
Bab 1 Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi .....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan .....	7
1.4. Metodologi .....	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	9
1.4.3. Metode Analisis Data .....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen .....	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	26
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik .....	27
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	32
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	34
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	35
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	36
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....	37
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	39
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	41
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	41
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	42

3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	44
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	48
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	50
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	53
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	54
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS .....	55
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	57
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data .....	60
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data .....	60
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data .....	61
5.4. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....	62
5.5. Kebutuhan Data menurut Jenis Data .....	63
5.6. Kebutuhan Data menurut Sumber Data .....	64
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....	67
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	69
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	70
Bab 7 Penutup .....	73
7.1. Kesimpulan.....	75
7.2. Rekomendasi.....	78
Daftar Pustaka .....	79
Lampiran.....	81

## Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	44
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	45
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	55
Tabel 5.1.	Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data.....	64

## Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data .....	25
Gambar 2.2.	Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur .....	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Kelompok Umur .....	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Kelamin .....	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan .....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pekerjaan Utama.....	31
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Instansi/Institusi .....	32
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	33
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Layanan .....	34
Gambar 2.11.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	35
Gambar 2.12.	Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	36

Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Pelayanan PST .....	39
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan.....	40
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Akses Data BPS.....	41
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Sarana dan Prasarana PST....	42
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	43
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur .....	46
Gambar 4.1.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur .....	53
Gambar 4.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2020-2022 .....	56
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data.....	60
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data .....	61
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data.....	62
Gambar 5.4.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehan Data .....	63
Gambar 5.5.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data.....	65
Gambar 6.1.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Aspek Kualitas Data...	69
Gambar 6.2.	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Data BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2021 dan 2022 .....	70

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	85
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	87
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	89
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	91
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	93
Lampiran 6	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS .....	95
Lampiran 7	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur .....	97
Lampiran 8	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	99
Lampiran 9	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi .....	101
Lampiran 10	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	103
Lampiran 11	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	105
Lampiran 12	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data .....	108
Lampiran 13	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	110
Lampiran 14	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data .....	112
Lampiran 15	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	114
Lampiran 16	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	116
Lampiran 17	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	118
Lampiran 18	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	120
Lampiran 19	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	122

Lampiran 20	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	124
Lampiran 21	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	126
Lampiran 21	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan (Lanjutan) .	127
Lampiran 22	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	130
Lampiran 23	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data .....	132
Lampiran 24	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....	134
Lampiran 25	Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data .....	136

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



ANALISIS  
TABULASI  
SILANG

IMPORTANCE &  
PERFORMANCE  
ANALYSIS

INDEKS  
KEPUASAN  
KONSUMEN

ANALISIS  
KESENJANGAN

PERSENTASE  
KONSUMEN  
YANG PUAS

INDEKS  
PERSEPSI  
ANTI KORUP

# BAB 1 PENDA- HILIHAN

*Survei Kebutuhan Data (SKD)  
BPS Provinsi Kalimantan Timur  
2022 dilaksanakan dengan  
metode nonprobability sampling  
dengan teknik pengambilan  
sampel yaitu quota sampling*

*Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022*



# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

### 1.3. Landasan Teori

#### 1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

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

#### **a. Persyaratan**

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

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

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

#### **c. Waktu Penyelesaian**

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

## 1.4. Metodologi

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

### 1.4.1. Metode *Sampling*

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

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

##### a) Analisis Tabulasi Silang

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

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

#### **b) Analisis Kesenjangan**

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

#### **c) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

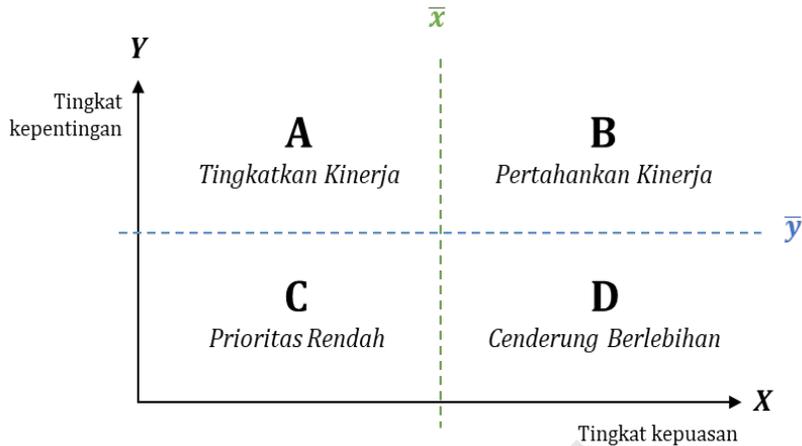
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

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

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

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

## 2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung IPAK

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

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

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan,** berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi,** berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data,** berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

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



Capaian Responden SKD 2022

**119 orang**

atau mencapai

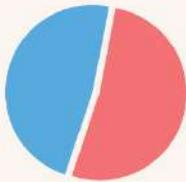
**170%** dari target  
70 responden



**84,9%**

konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim  
menggunakan data BPS

**SEBAGAI  
RUJUKAN UTAMA**



**52,1%**

konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim  
berjenis kelamin

**PEREMPUAN**

**55,6%**

konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim

mengakses produk statistik di

**WEBSITE BPS**



# BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN



*Konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim  
paling banyak adalah  
PNS/TNI/Polri (41,18%)  
dan Pelajar/Mahasiswa  
(37,82%)*



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022



## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2022 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 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

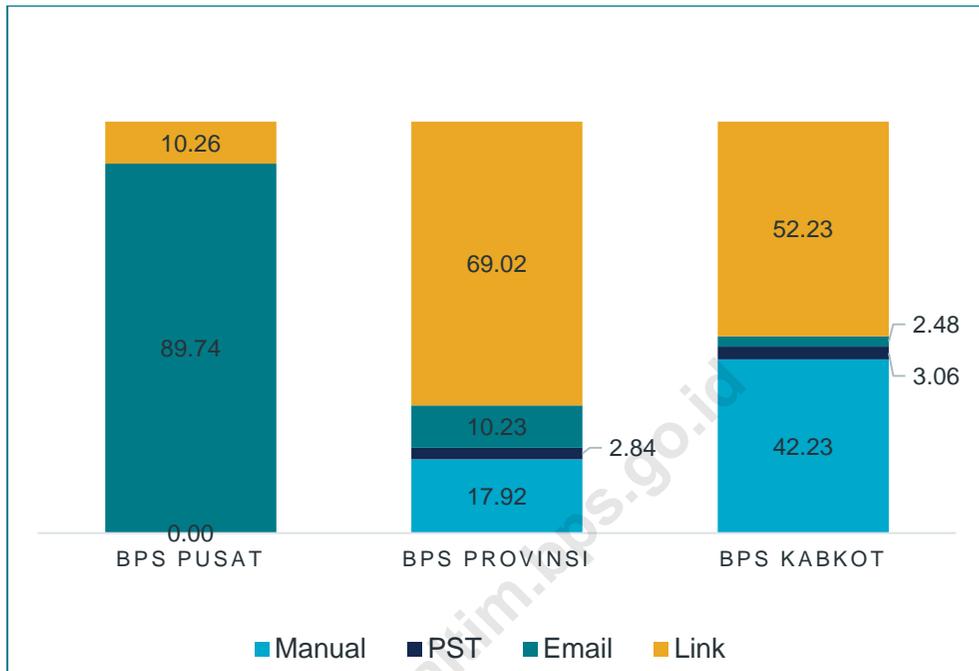
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi 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 2022 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.

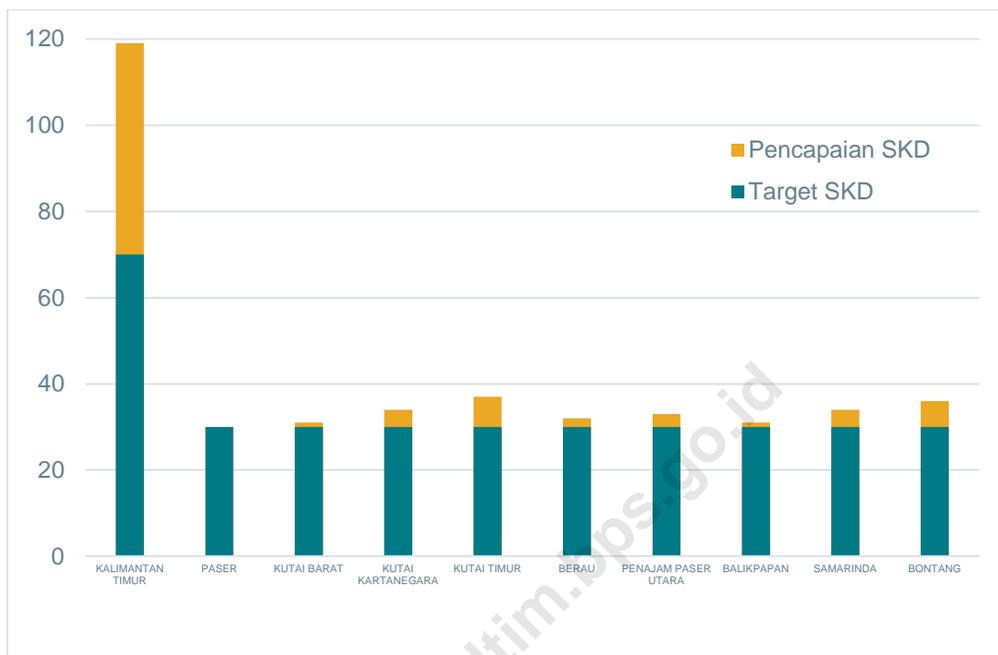
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggaran SKD di Provinsi Kalimantan Timur, tampak bahwa 9 dari 10 PST mencatatkan capaian lebih dari 100 persen. Secara persentase dan jumlah, PST BPS Provinsi Kalimantan Timur mencatatkan capaian tertinggi dengan realisasi 119 responden dari target sebesar 70 responden (170,00 persen). Namun bila hanya mempertimbangkan PST BPS Kabupaten/Kota saja, maka yang memiliki capaian tertinggi adalah PST BPS Kab. Kutai Timur dengan realisasi 37 responden dari target sebesar 30 responden (123,33 persen), diikuti oleh PST BPS Kota Bontang dengan realisasi 36 responden dari target 30 responden (120,00 persen) dan PST BPS Kab. Kutai Kartanegara dan PST BPS Kota Samarinda yang sama-sama memiliki realisasi 34 responden dari target 30 responden (113,33 persen).

Gambar 2.2. Realisasi Responden SKD Menurut Wilayah PST di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

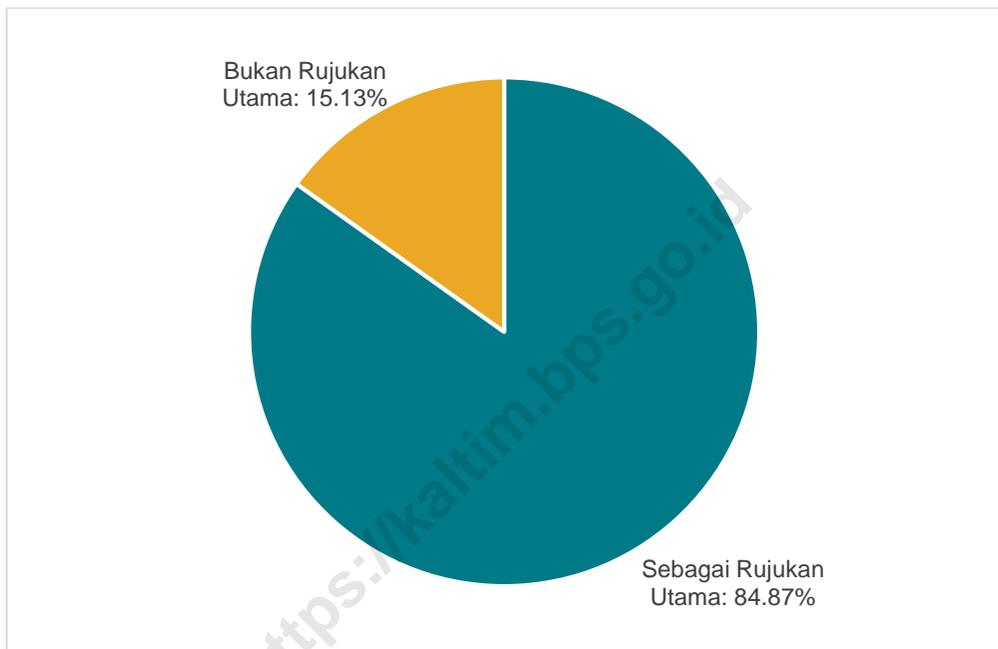
## 2.2. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Berdasarkan jenisnya, data dan informasi yang digunakan oleh para konsumen ini dapat dibagi menjadi dua, yakni digunakan sebagai rujukan utama dan digunakan bukan sebagai rujukan utama. Menggunakan data BPS bukan sebagai rujukan utama dalam hal ini dapat berarti bahwa konsumen menggunakan data BPS hanya sebagai data pendukung saja.

Pada tahun 2022, kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masih sama seperti tahun-tahun sebelumnya, yakni sebagian besar masih menggunakan data BPS sebagai rujukan utama,

sebesar 84,87 persen. Sementara itu sisanya, 15,13 persen menggunakan data BPS bukan sebagai rujukan utama.

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### 2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

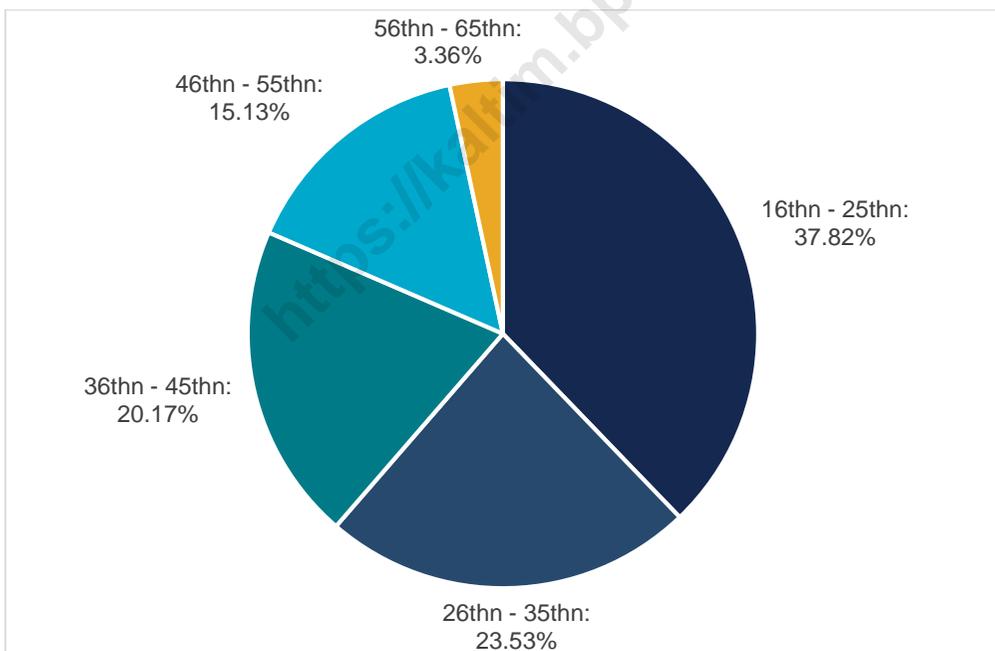
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

#### Kelompok Umur

Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh informasi bahwa konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur seluruhnya berada rentang usia 16 tahun hingga 65 tahun. Tidak ada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang berada pada rentang usia di bawah 16 tahun dan di atas 65 tahun. Hal ini

dimungkinkan karena pada rentang usia tersebut adalah rentang usia produktif (15-64 tahun), dimana pada rentang usia tersebut seseorang dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk dan/atau jasa. Dalam rentang usia 16 tahun hingga 65 tahun, konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terbanyak berada pada rentang usia 16 tahun hingga 25 tahun (37,82 persen). Di urutan berikutnya adalah konsumen pada rentang usia 26 tahun hingga 35 tahun (23,53 persen), 36 tahun hingga 45 tahun (20,17 persen), dan 46 tahun hingga 55 tahun (15,13 persen). Sementara itu, konsumen yang paling sedikit adalah konsumen yang berada pada rentang usia 56 tahun hingga 65 tahun (3,36 persen).

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Kelompok Umur



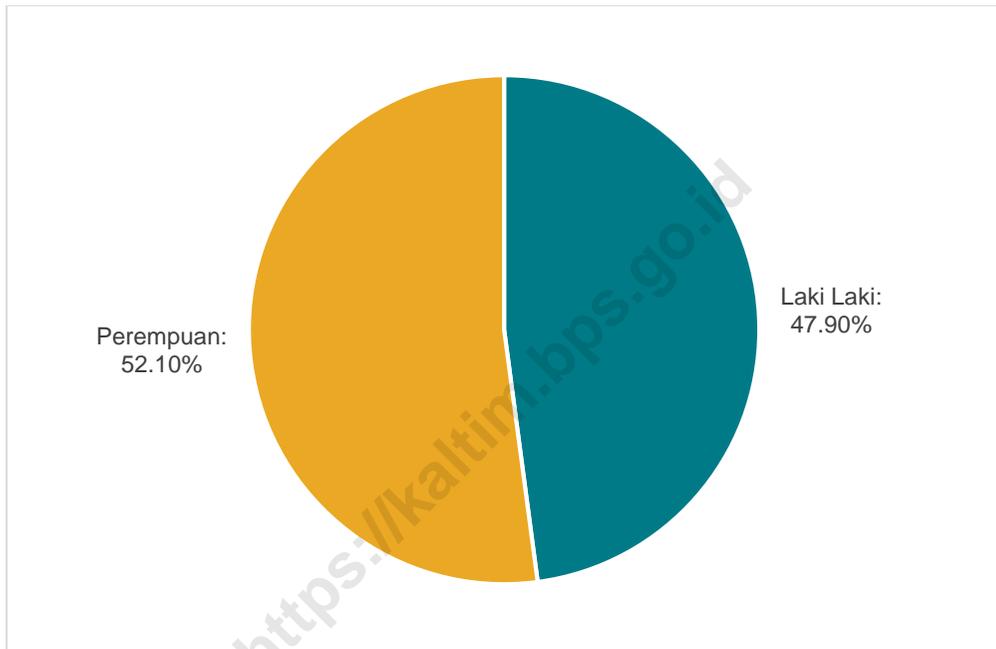
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### Jenis Kelamin

Ditinjau berdasarkan jenis kelamin, tampak bahwa konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sedikit lebih banyak berjenis kelamin perempuan (52,10 persen) daripada laki-laki (47,90 persen). Hal ini menunjukkan

perubahan dibandingkan tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2021 konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sedikit lebih banyak berjenis kelamin laki-laki daripada perempuan.

Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Kelamin



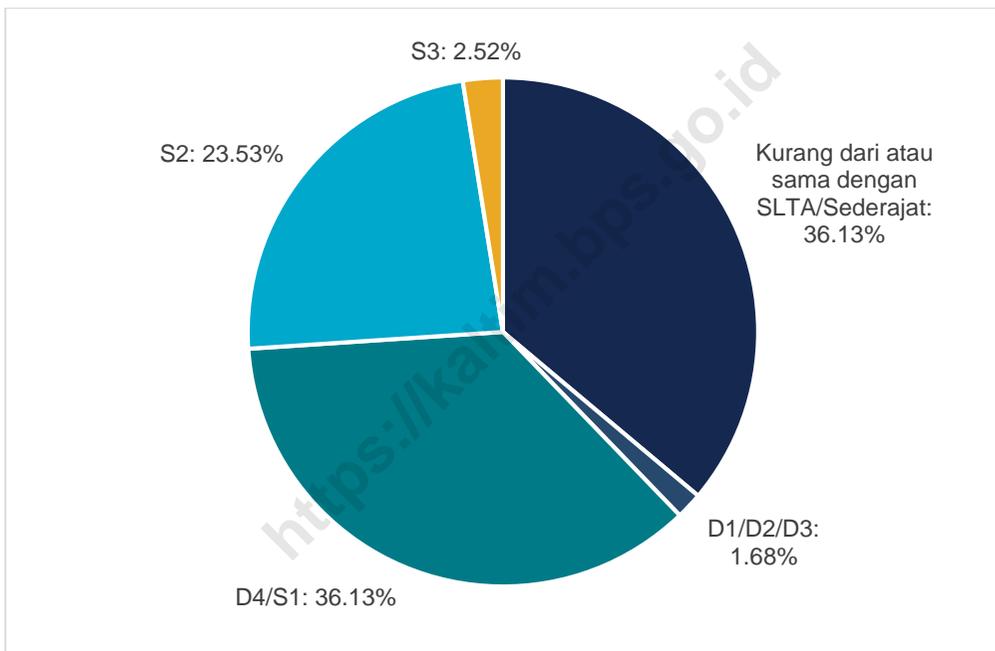
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Sama seperti tahun sebelumnya, SKD 2022 membagi kategori pendidikan terakhir yang ditamatkan konsumen menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2022 paling banyak berasal dari konsumen dengan pendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, dan konsumen dengan pendidikan tertinggi D4/S1, dengan persentase masing-masing adalah sama, yakni 36,13 persen. Sementara itu, konsumen yang memiliki pendidikan tertinggi D1/D2/D3 dan konsumen yang memiliki pendidikan tertinggi S3 adalah yang paling sedikit, dengan persentase masing-masing sebesar 1,68 persen dan 2,52 persen. Hal ini

menunjukkan bahwa belum terdapat perubahan yang berarti dalam komposisi konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yang masih didominasi oleh konsumen dengan pendidikan tertinggi kurang dari SLTA/ sederajat dan konsumen dengan pendidikan tertinggi D4/S1.

Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan



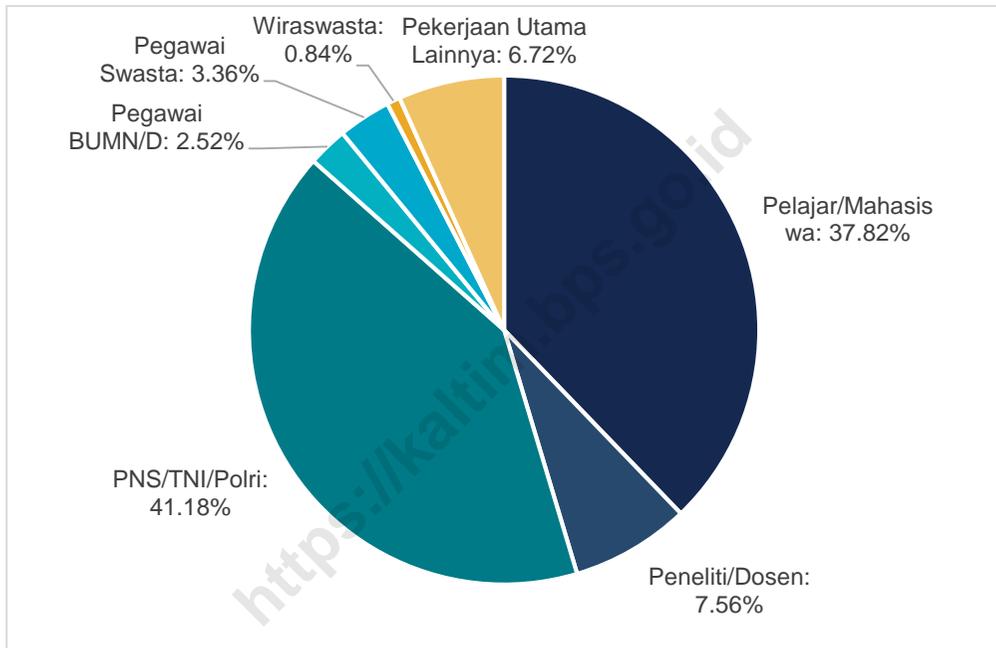
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama yang menjadi cakupan dalam SKD 2022 adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Pengelompokan pekerjaan utama dalam SKD 2022 adalah pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan kelompok pekerjaan utama lainnya. Dari hasil SKD 2022, diperoleh informasi bahwa konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama

PNS/TNI/Polri dan Pelajar/Mahasiswa, dengan persentase masing-masing sebesar 41,18 persen dan 37,82 persen. Sementara itu, konsumen paling sedikit adalah konsumen dengan pekerjaan utama wiraswasta, dengan persentase hanya sebesar 0,84 persen.

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pekerjaan Utama



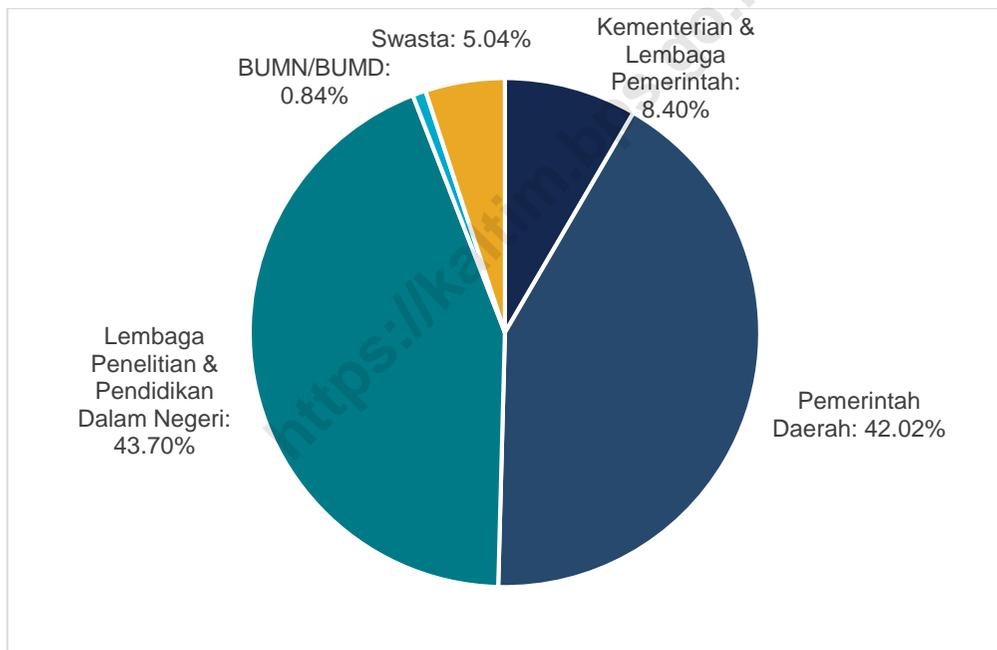
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### Instansi/Institusi

Sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi oleh konsumen pelajar/mahasiswa dan konsumen PNS/TNI/Polri, hal ini juga tampak ketika konsumen dikategorikan berdasarkan instansi/institusi. Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur paling banyak berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri dengan persentase 43,70 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen masuk dalam kategori tersebut. Di urutan kedua dan ketiga adalah konsumen dari Pemerintah Daerah dengan persentase 42,02 persen dan dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah dengan persentase 8,40 persen. Konsumen

dengan pekerjaan utama PNS/TNI/Polri masuk dalam kategori tersebut. Adapun konsumen paling sedikit adalah konsumen yang berasal dari kategori instansi BUMN/D. Sementara itu, beberapa kategori instansi/institusi tidak terwakilkan dalam SKD 2022 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, yakni konsumen yang berasal dari Lembaga Negara, Lembaga Internasional, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri, serta kategori instansi/institusi lainnya.

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Instansi/Institusi



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

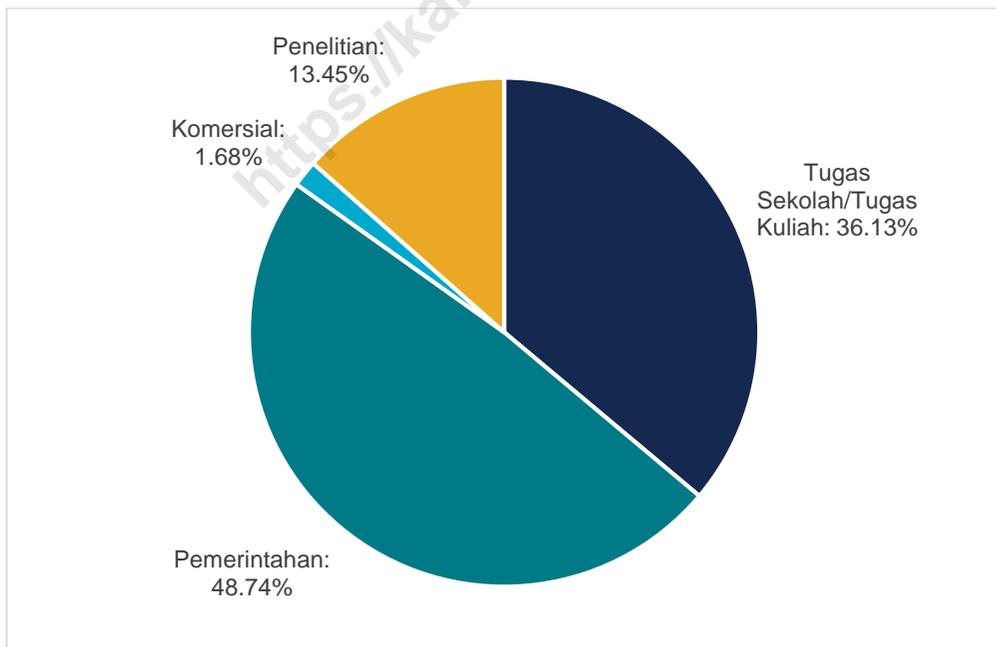
#### 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggambarkan tujuan utama pencarian data/konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2022 dikelompokkan ke

dalam lima kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya.

Dari hasil SKD 2022 diperoleh informasi bahwa hampir separuh (48,74 persen) pemanfaatan utama hasil kunjungan konsumen ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah untuk Pemerintahan. Dua kategori selanjutnya dalam pemanfaatan utama hasil kunjungan adalah Tugas Sekolah/Tugas Kuliah; dan Penelitian, dengan persentase masing-masing sebesar 36,13 persen dan 13,45 persen. Hal ini tampak selaras dengan karakteristik responden yang mayoritas berasal dari pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/Polri, dan peneliti/dosen. Sementara itu, pemanfaatan utama data BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur untuk kepentingan komersial memiliki porsi yang sangat kecil, yakni hanya sebesar 1,68 persen.

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



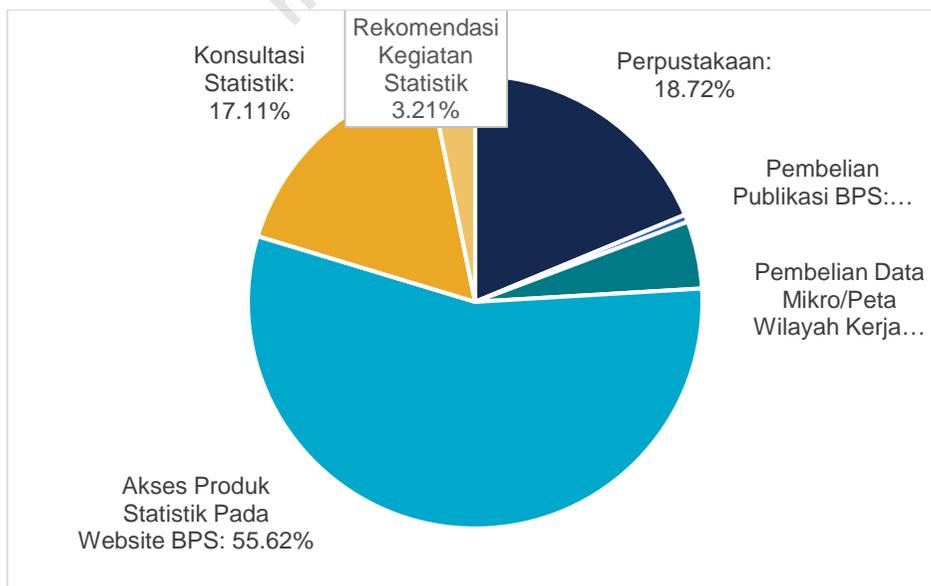
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

## 2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sebagai Lembaga Publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik yang dapat diakses oleh publik. Layanan tersebut antara lain: perpustakaan, pembelian publikasi, pembelian data mikro dan/atau peta wilayah kerja statistik, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Tak hanya itu, BPS juga menyediakan produk statistik melalui website. Produk statistik yang bisa diakses di website meliputi publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta informasi lainnya yang dapat diakses publik secara bebas dan tanpa biaya.

Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh informasi bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah akses produk statistik pada website BPS, dengan persentase sebesar 55,62 persen. Perpustakaan dan Konsultasi Statistik berada di urutan kedua dan ketiga terbanyak dengan persentase masing-masing sebesar 18,72 persen dan 17,11 persen. Sementara itu, Pembelian Publikasi menjadi layanan yang paling sedikit digunakan, dengan persentase 0,53 persen.

Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Layanan

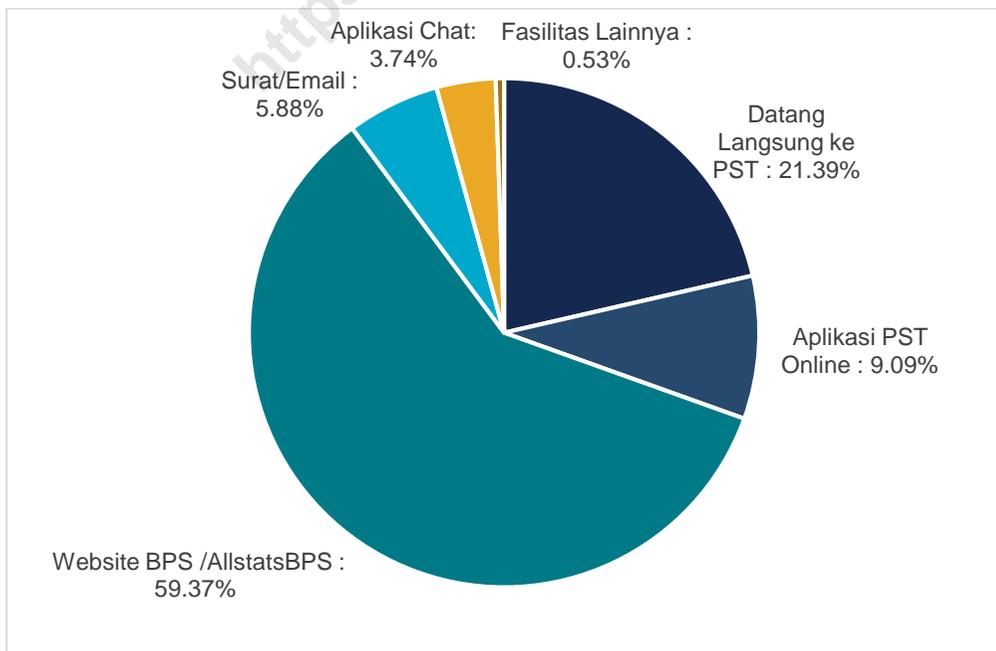


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

## 2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan konsumen dalam memperoleh layanan juga ditanyakan sebagai salah satu pertanyaan dalam SKD 2022. Fasilitas utama ini dikategorikan menjadi datang langsung ke PST; aplikasi PST online; website BPS/Allstats BPS; surat/email; aplikasi chat; dan fasilitas lainnya. Selaras dengan jenis layanan, fasilitas utama yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah website BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 59,37 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar konsumen sudah terbiasa untuk mendapatkan data dan informasi statistik yang dibutuhkan dari website BPS. Meski demikian, pelayanan langsung masih belum bisa ditiadakan karena persentase konsumen yang datang langsung ke PST masih cukup besar, yakni sebesar 21,39 persen.

Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

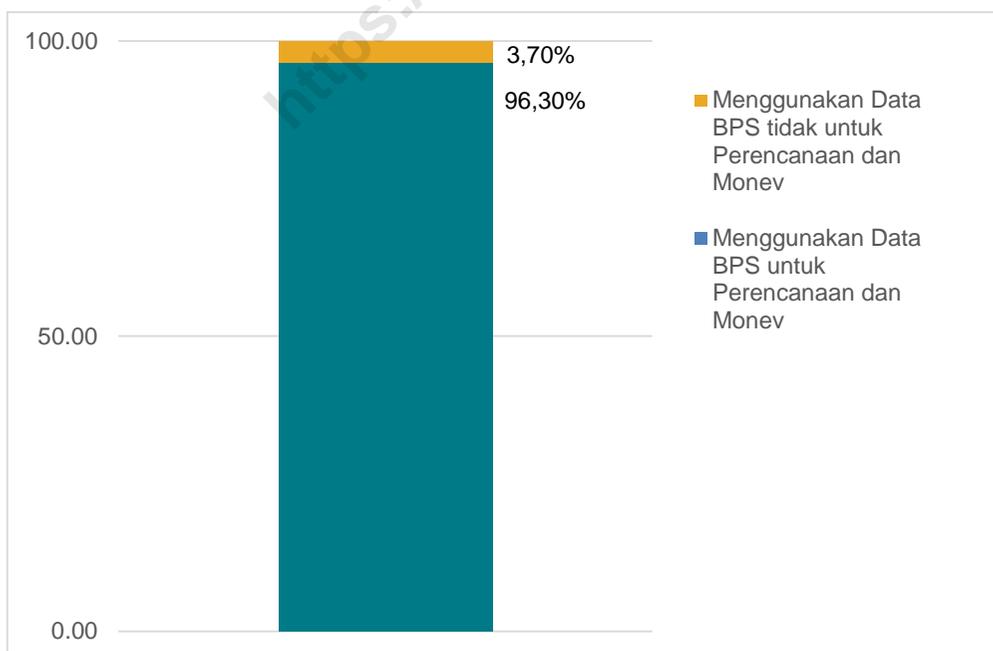


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

## 2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024 sebagai “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS berperan dalam penyediaan data statistik nasional maupun internasional. Data statistik yang dihasilkan pun harus mempunyai kebenaran yang akurat serta dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Semua itu dilakukan BPS dengan tujuan untuk mendukung Indonesia Maju. Salah satu bentuk implementasinya, adalah dengan digunakannya data BPS dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, utamanya bagi konsumen dengan pemanfaatan utama Pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh informasi bahwa ada 96,30 persen konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

Gambar 2.12. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

**95,6%**

konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim

**PUAS**

terhadap pelayanan di PST  
BPS Provinsi Kalimantan Timur



**94,1%**

konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim

**PUAS**

terhadap akses data di PST  
BPS Provinsi Kalimantan Timur



**96,6%**

konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim

**PUAS**

terhadap sarana prasarana di PST  
BPS Provinsi Kalimantan Timur

# BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

*Nilai IKK terhadap pelayanan  
PST BPS Provinsi Kalimantan Timur  
pada tahun 2022 adalah 88,47  
(kategori Sangat Baik)*



## Bab 3

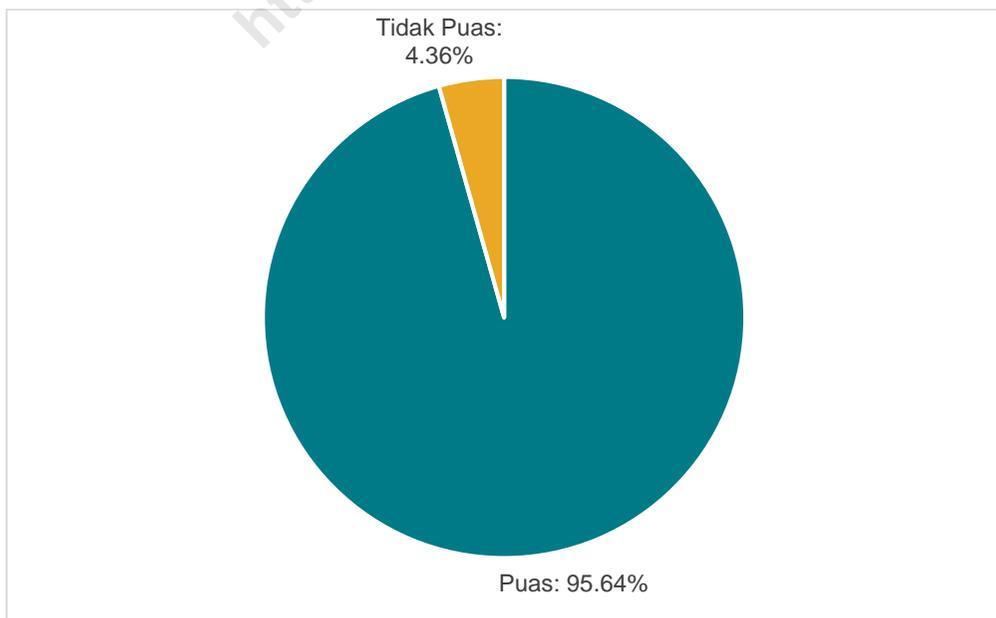
# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur berdasarkan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Dari hasil SKD 2022, diperoleh informasi bahwa 95,64 persen konsumen puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

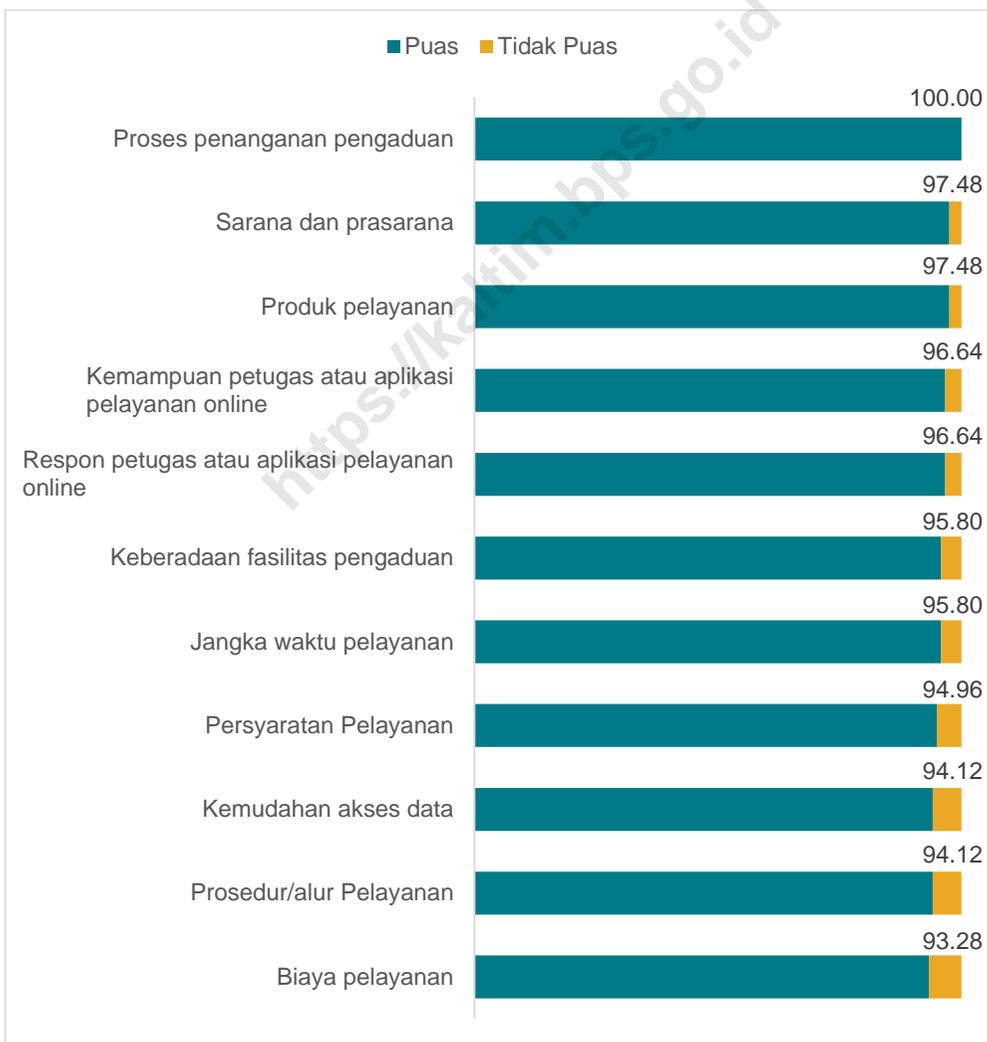
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Pelayanan PST



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Bila ditinjau menurut atribut pelayanan, tampak bahwa kepuasan konsumen berkisar di rentang antara 93,28 hingga 100,00 persen untuk setiap atribut pelayanan. Konsumen merasa paling puas dengan proses penanganan pengaduan, dengan nilai 100,00 persen. Sementara atribut biaya pelayanan menjadi atribut pelayanan dengan nilai kepuasan terendah, dengan nilai 93,28 persen.

Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Pelayanan PST menurut Atribut Pelayanan

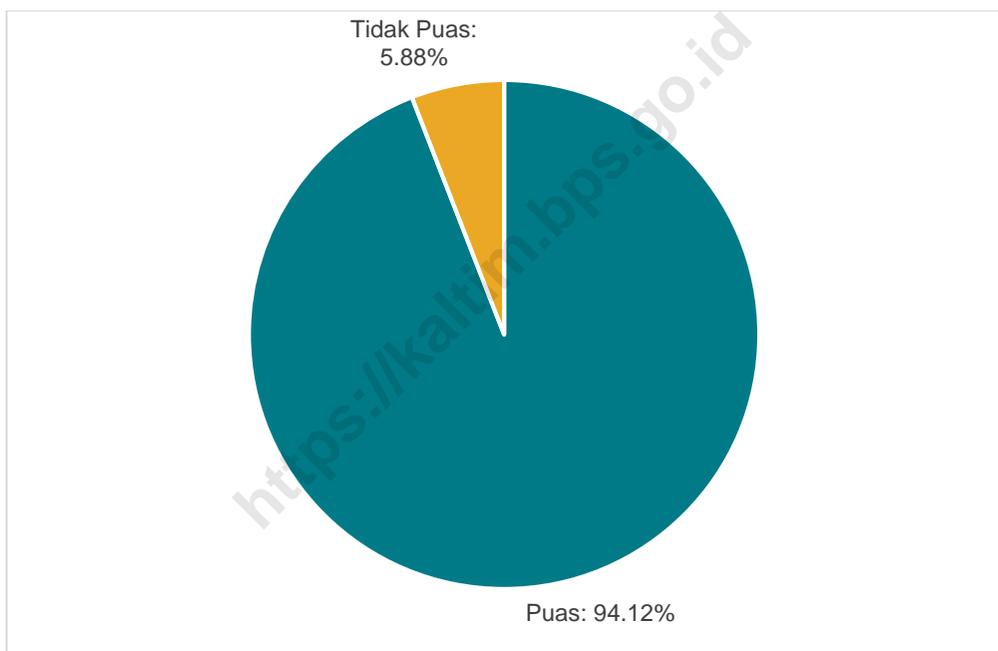


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari nilai-nilai atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, yakni sesuai dengan blok 1 rincian 12. Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh informasi nilai kepuasan konsumen yang puas terhadap akses data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 94,12 persen.

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Akses Data BPS

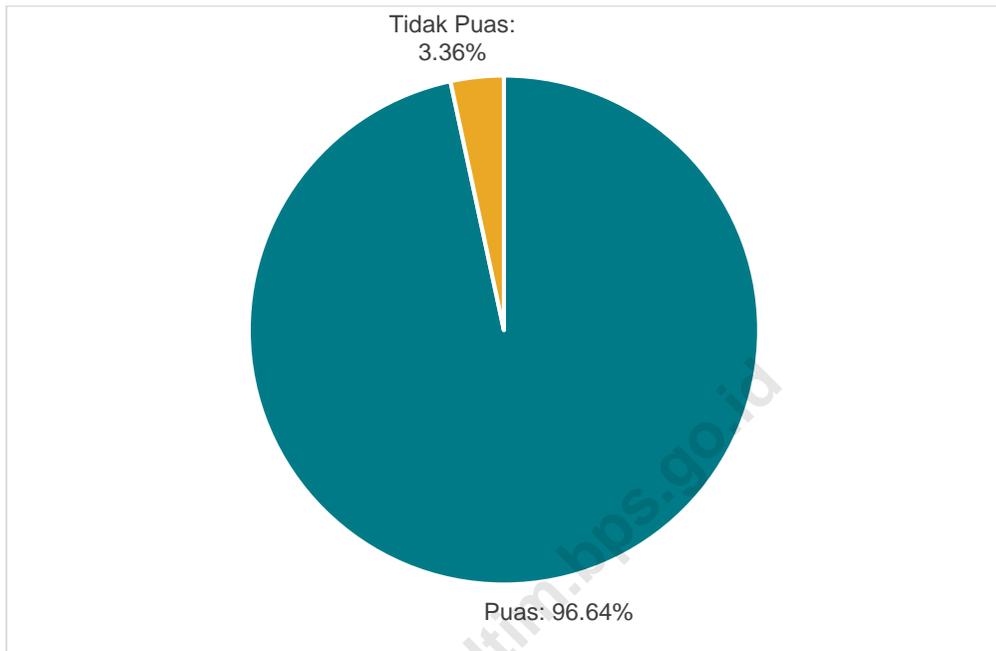


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari dua atribut pelayanan, yaitu atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh informasi nilai kepuasan konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 96,64 persen.

Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap Sarana dan Prasarana PST



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

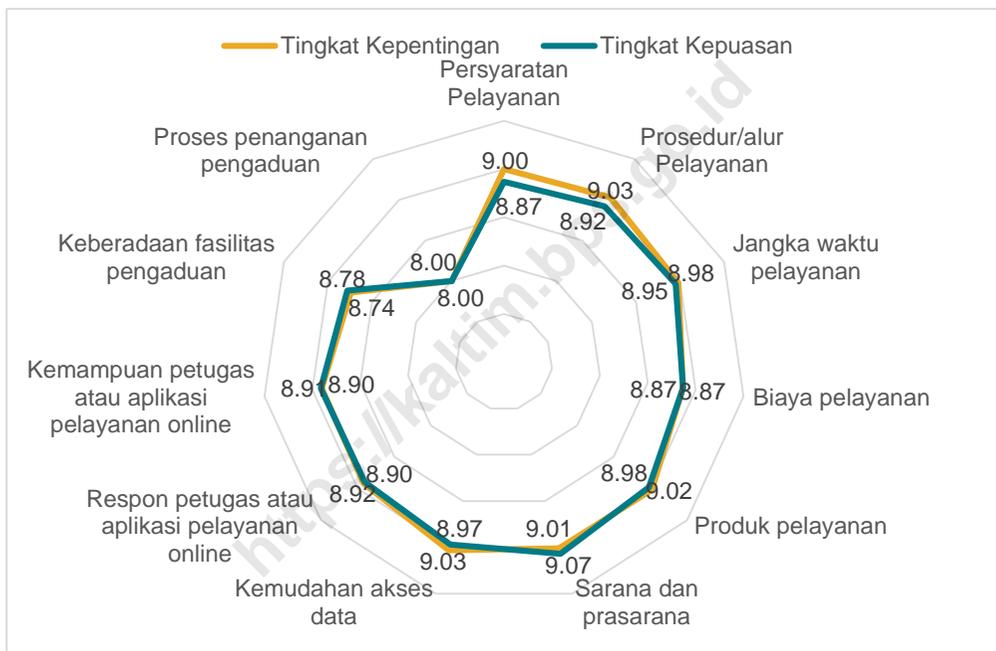
### 3.4. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS**

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan PST BPS bagi konsumen tersebut. Hal ini berarti bahwa persepsi konsumen terhadap seberapa penting suatu pelayanan akan berpengaruh terhadap seberapa puas konsumen pada pelayanan tersebut. Sehingga, pada bagian ini akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan penilaian kepuasan terhadap BPS.

*Gap analysis* mengukur kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan yang diterima oleh konsumen. Dalam hal ini, upaya perbaikan dalam kinerja pelayanan dilakukan dengan cara mengurangi kesenjangan. Dari hasil SKD 2022, diperoleh informasi bahwa dari sebelas

atribut pelayanan, enam atribut pelayanan memiliki gap negatif, tiga atribut pelayanan memiliki gap positif, dan sisanya memiliki gap nol. Atribut pelayanan yang memiliki gap terbesar adalah persyaratan pelayanan, dengan gap sebesar -0,13. Sementara itu, dua atribut dengan nilai nol adalah biaya pelayanan dan proses penanganan pengaduan.

Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Nilai gap dalam atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berkisar antara 0,06 hingga -0,13. Adanya gap negatif menunjukkan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Meski demikian, menurut Parasuraman (1991), jika gap bernilai negatif lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih berada dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa meskipun belum dapat memenuhi seluruh harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik. Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat di Tabel 3.1.

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

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,00	8,87	-0,13
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,03	8,92	-0,10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,98	8,95	-0,03
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,87	8,87	0,00
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,02	8,98	-0,03
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,01	9,07	0,06
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,03	8,97	-0,07
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8,92	8,90	-0,03
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8,90	8,91	0,01
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,74	8,78	0,04
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,00	8,00	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

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

*Importance and Performance Analysis (IPA)* menganalisis tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh nilai rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y (sebagai 'harapan') dan nilai rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X

(sebagai 'kinerja'). Dari hasil tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

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

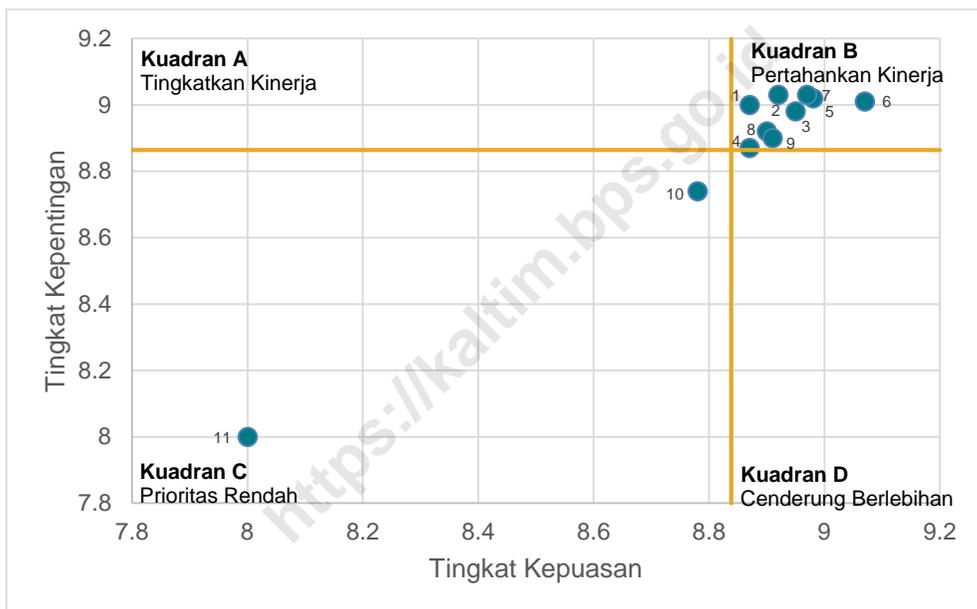
No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,00	8,87	98,51
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,03	8,92	98,88
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,98	8,95	99,63
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,87	8,87	100,00
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,02	8,98	99,63
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,01	9,07	100,65
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,03	8,97	99,26
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8,92	8,90	99,72
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8,90	8,91	100,09
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,74	8,78	100,48
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,00	8,00	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Berdasarkan hasil SKD 2022, diperoleh informasi terkait tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden berada pada kisaran 98,51 persen hingga 100,65 persen. Nilai diatas 100 menunjukkan

bahwa tingkat kepuasan konsumen sudah melebihi harapan konsumen, sementara nilai dibawah 100 berarti sebaliknya. Namun yang perlu diperhatikan adalah bahwa nilai terendah dari tingkat kesesuaian tidak terlalu jauh dari 100,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih ada atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan konsumen, nilainya sudah tergolong baik.

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis (IPA)*  
Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Keterangan:

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

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

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

prioritas utama perbaikan. Namun untuk PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, seperti tampak pada Gambar 3.6., tidak ada atribut pelayanan yang berada di Kuadran A.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa atribut pelayanan yang berada pada Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Seperti tampak pada Gambar 3.6., atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

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

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Hal ini menjadikan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan dengan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran A. Seperti tampak pada Gambar 3.6., atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

- 1) Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui, dan
- 2) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

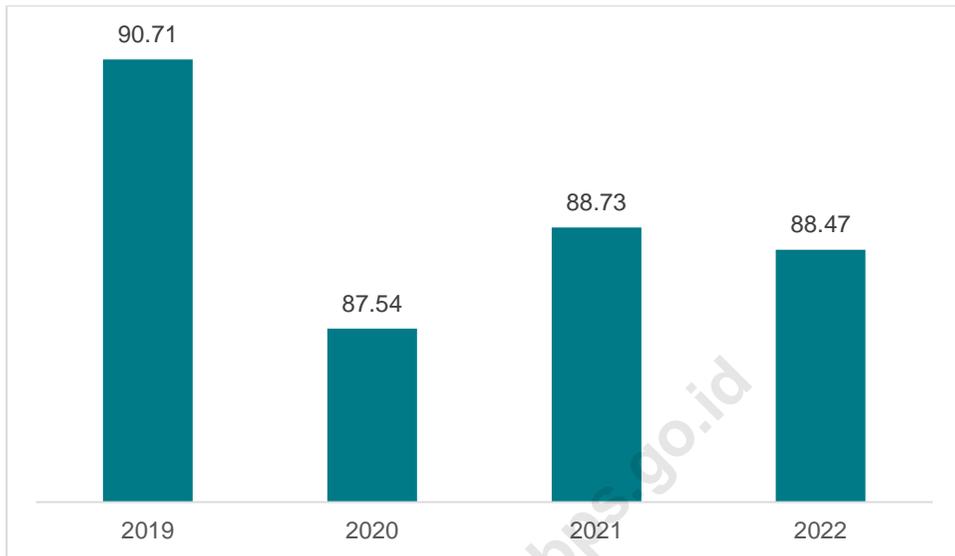
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Atau dengan kata lain, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Seperti tampak pada Gambar 3.6., tidak ada atribut pelayanan yang berada di Kuadran D.

### **3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Pada SKD 2022, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap sebelas (11) atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100.

Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2022 adalah 88,47. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori Sangat Baik. Meski demikian, bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur ini turun tipis. Tercatat, dalam empat tahun terakhir, IKK pelayanan terendah terjadi di tahun 2020, yang saat itu berada pada nilai 87,54.

Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2019-2022



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022





# BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

*Nilai IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2022 adalah 94,67 yang mengindikasikan bahwa perilaku anti korupsi sudah sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur*

*Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022*



## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. 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

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari empat atribut, diantaranya yaitu: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, (3) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (4) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Dari empat atribut ini dapat diperoleh informasi mengenai persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen-konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi di masing-masing atribut.

Berdasarkan hasil SKD 2022, seluruh konsumen merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, yang dinyatakan dalam nilai kepuasan terhadap penerapan perilaku anti korupsi sebesar 100,00 persen. Hal ini dikarenakan pada setiap atribut penerapan perilaku anti korupsi, seluruh konsumen juga merasa puas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa seluruh konsumen merasa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungli dalam pelayanan, serta tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

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

Jika dianalisis lebih lanjut, tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi akan sangat tergantung pada tingkat kepentingan penerapan perilaku anti korupsi bagi konsumen tersebut. Karenanya pada bagian ini, akan dianalisis pula mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Adapun konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS.

Dari hasil SKD 2022 diperoleh bahwa seluruh atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif, dengan gap positif terkecil dimiliki atribut 'tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan' sebesar 0,03. Sementara gap positif terbesar dimiliki atribut 'tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan' sebesar 0,11. Hal ini dapat pula dimaknai bahwa kinerja untuk seluruh atribut sudah melampaui

harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, karena nilai kepuasan seluruh atribut berada diatas nilai kepentingannya.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

No	Atribut Penerapan Perilaku Anti Korupsi	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,29	9,33	0,04
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,34	9,45	0,11
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,49	9,56	0,08
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,50	9,52	0,03

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

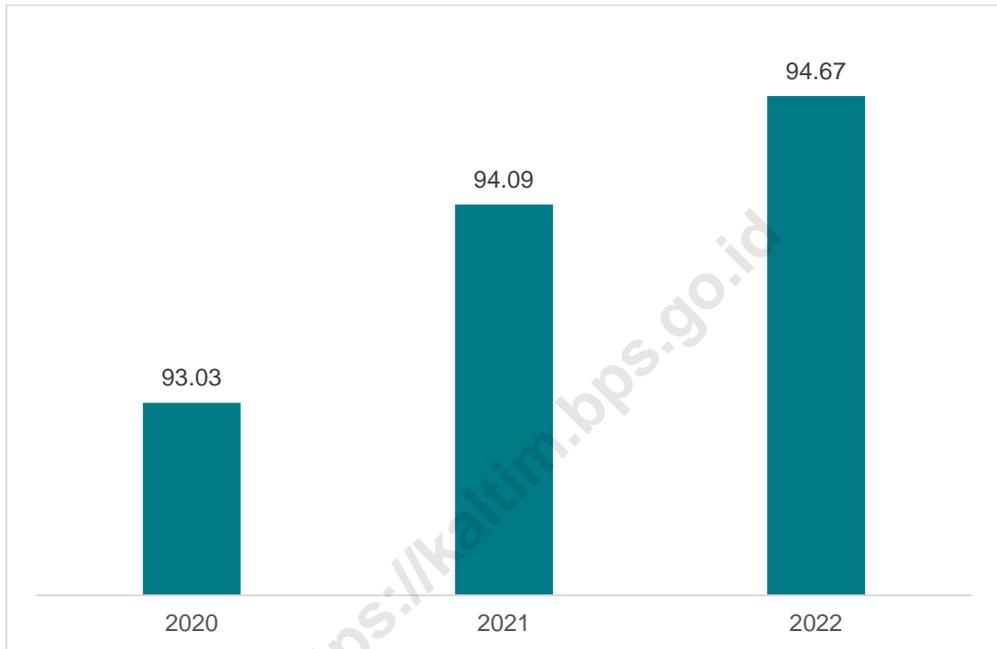
#### 4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Selain melalui Indeks Kepuasan Konsumen dan Gap Analysis, Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) juga dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik di BPS. Namun, berbeda dengan IKK dan Gap Analysis, IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi.

Berdasarkan hasil SKD 2022, nilai IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 94,67. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku anti korupsi sudah sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Bila dibandingkan dengan nilai IPAK tahun sebelumnya, terlihat bahwa IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Timur meningkat bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam pelayanan yang diberikan oleh PST BPS

Provinsi Kalimantan Timur semakin baik bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2020-2022



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

86,9%  
konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim  
mencari data periode  
**TAHUNAN**

56,3%  
konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim  
mencari data level  
**PROVINSI**

77,7%  
konsumen PST  
BPS Prov. Kaltim  
memperoleh data dari  
**TABEL DI  
WEBSITE**

# BAB 5 >> ANALISIS " KEBUTUHAN DATA

*Ragam data yang paling banyak dicari oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Kaltim pada tahun 2022 adalah Statistik Sosial (43,4%) dan Neraca dan Analisis Statistik (30,2%)*



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, 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 dijabarkan 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 Provinsi Kalimantan Timur dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data. Berdasarkan hasil SKD 2022, didapatkan bahwa jumlah orang-data berdasarkan responden di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 1815 orang-data.

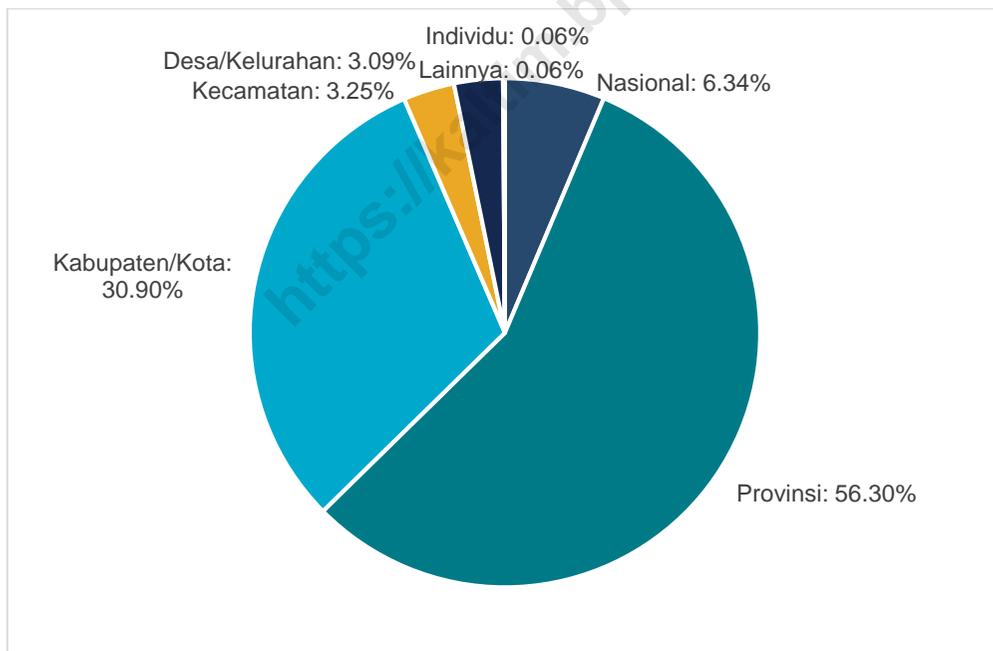
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksud dalam bahasan ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. BPS membagi level data yang disajikan dalam beberapa kategori, yakni nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan level data lainnya. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa sebagian besar level data yang dibutuhkan adalah level data provinsi dan level data kabupaten/kota, dengan persentase masing-masing sebesar 56,30 persen dan 30,90 persen. Sementara level data yang jarang dibutuhkan orang adalah data level individu dan data level lainnya, yang sama-sama memiliki persentase sebesar 0,06 persen.

Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data



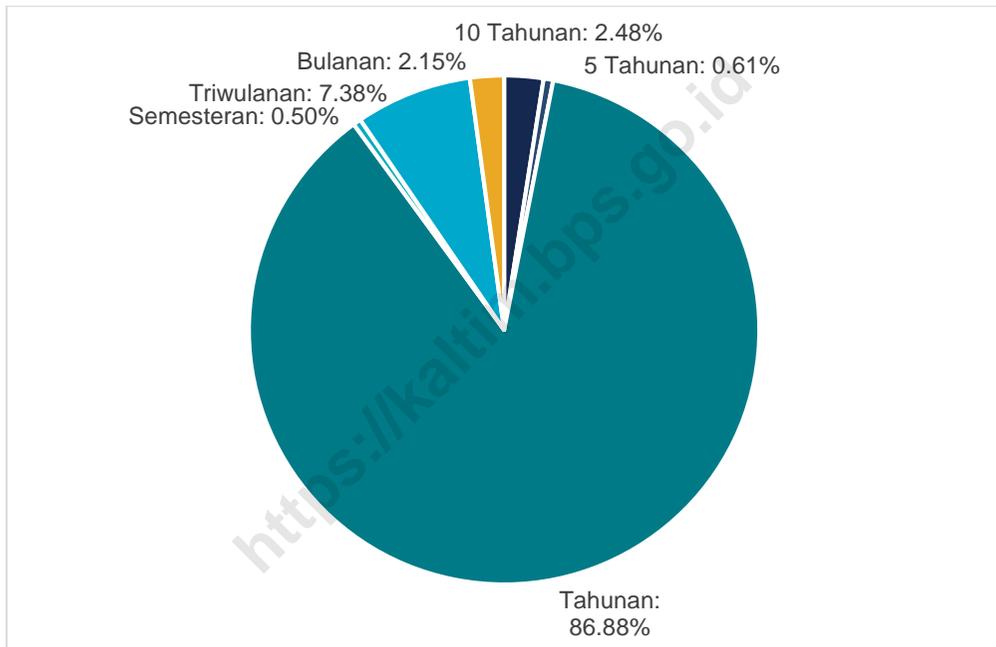
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas periode sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran,

triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan periode data lainnya. Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa mayoritas pencarian data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah data dengan periode tahunan, yang mencapai 86,88 persen. Sementara itu, tercatat pula bahwa tidak ada yang melakukan pencarian data dengan periode tiga tahunan, mingguan, harian, dan lainnya.

Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data



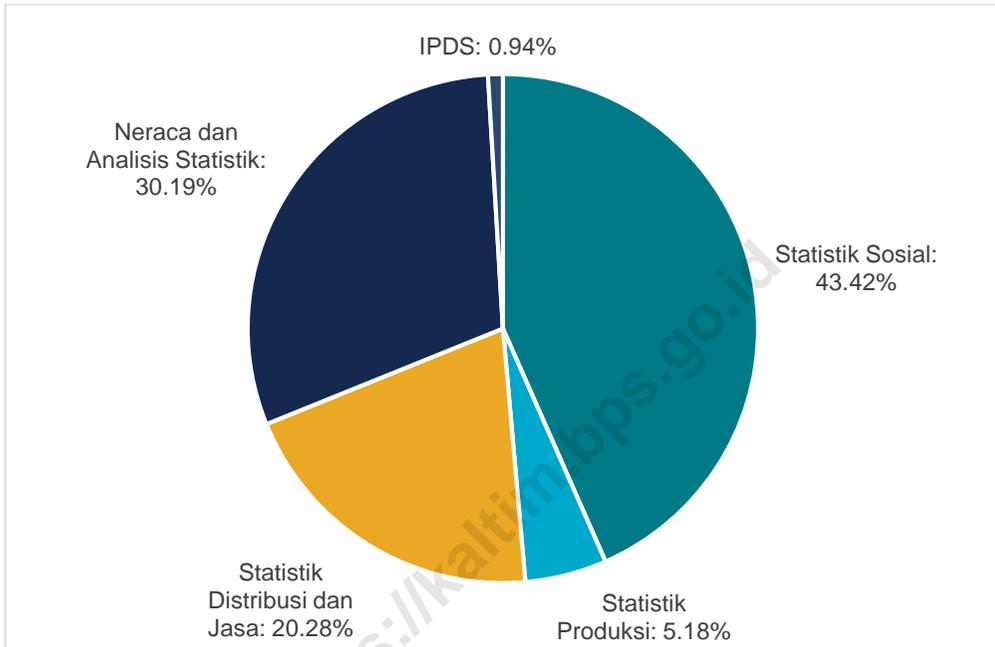
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Ragam data yang dimaksud disini adalah pengelompokan jenis data berdasarkan kedeputian yang ada di BPS. Ragam meliputi statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS). Hasil SKD 2022 menunjukkan pola yang sama seperti tahun-tahun sebelumnya, dimana tercatat bahwa ragam data statistik sosial menjadi yang paling dicari dengan 43,42 persen, diikuti oleh ragam data neraca dan analisis statistik dengan

30,19 persen dan ragam data statistik distribusi dan jasa dengan 20,28 persen.

Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data



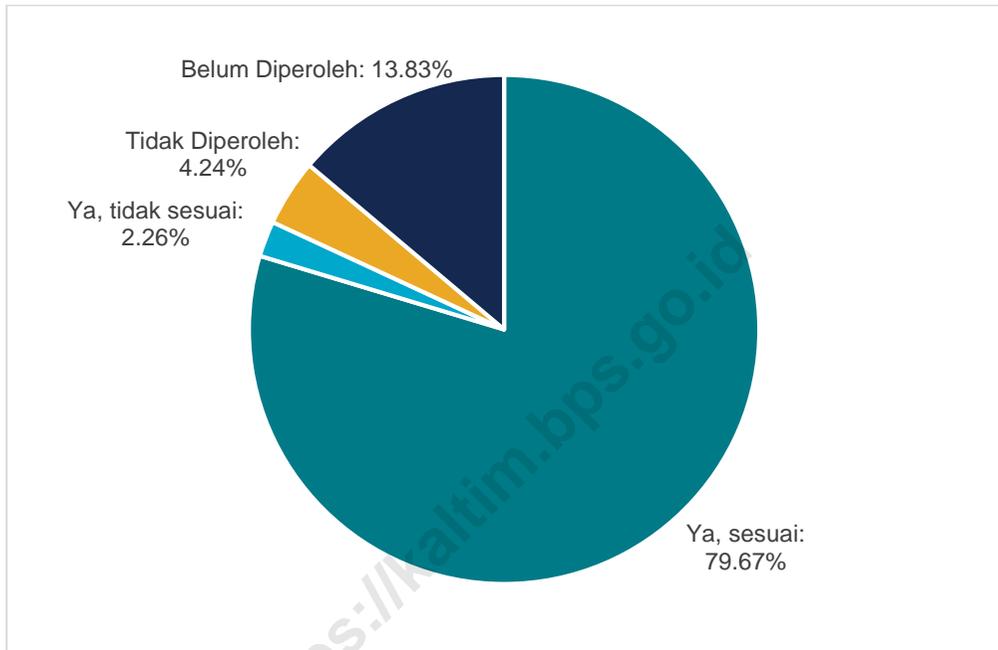
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data, terkadang konsumen tidak memperoleh data tersebut. Karenanya, BPS juga mengumpulkan informasi perolehan data ini dari SKD 2022. Berdasarkan perolehan datanya, SKD 2022 membaginya menjadi 4 kategori, yaitu i) diperoleh dan sesuai, ii) diperoleh tapi tidak sesuai, iii) tidak diperoleh, dan iv) belum diperoleh. Jenis perolehan data 'diperoleh dan sesuai' berarti bahwa data yang diperoleh telah sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sementara 'diperoleh tapi tidak sesuai' berarti bahwa data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau hanya menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan oleh konsumen. Selanjutnya jenis perolehan 'tidak diperoleh' berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh, sementara

'belum diperoleh' berarti bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehan Data



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Berdasarkan hasil SKD 2022 diperoleh informasi bahwa secara umum konsumen yang mencari data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara 2,26 persen menyatakan memperoleh data tapi data tersebut tidak sesuai, hanya memnuhi sebagian kebutuhannya atau hanya menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan oleh konsumen. Sebanyak 13,83 persen konsumen juga menyatakan belum memperoleh data yang mereka butuhkan dari PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

### 5.5. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Kebutuhan data juga dapat diklasifikasikan menurut jenis datanya. Seperti tampak pada tabel 5.1, jenis data ditampilkan dalam urutan ragam

data, yang didasarkan pada tiga teratas perolehan terbanyak menurut orang-data. Dari ragam data statistik sosial, jenis data yang memiliki perolehan terbanyak adalah data ketenagakerjaan. Sementara di ragam data statistik produksi adalah data tanaman perkebunan dan di ragam data statistik distribusi dan jasa adalah data inflasi/harga konsumen. Kemudian untuk ragam data neraca dan analisis statistik adalah PDRB menurut lapangan usaha. Sementara untuk ragam data IPDS, peta wilayah menjadi jenis data yang paling banyak diperoleh.

Tabel 5.1. Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data

No	Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)	(3)
1	Statistik Sosial	Ketenagakerjaan Kependudukan Kemiskinan
2	Statistik Produksi	Tanaman Perkebunan Perikanan Hortikultura
3	Statistik Distribusi dan Jasa	Inflasi / Harga Konsumen Keuangan Pemerintah Transportasi
4	Neraca dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan Usaha Indeks Pembangunan Manusia PDRB menurut Pengeluaran
5	Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Peta Wilayah Metadata Statistik Keadaan Geografi

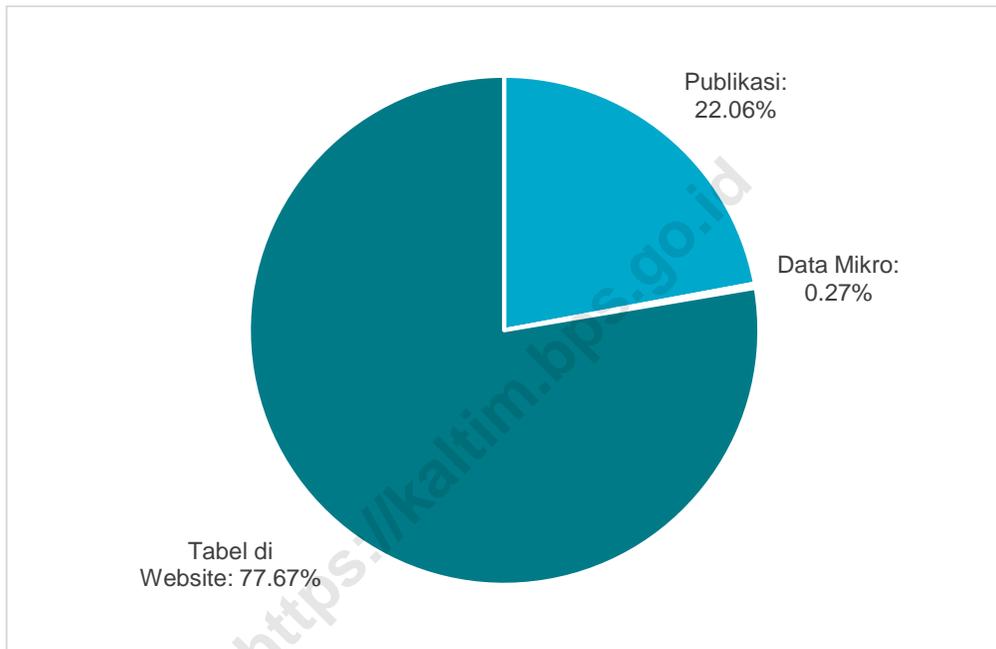
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

### 5.6. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan ke dalam berbagai media sumber data. SKD 2022 membaginya ke dalam lima kategori, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Dari hasil SKD 2022 diperoleh informasi bahwa lebih dari tiga perempat perolehan data BPS Provinsi Kalimantan Timur diperoleh konsumen dari sumber data tabel di

website, dengan persentase sebesar 77,67 persen. Publikasi berada di urutan sumber data selanjutnya dengan 22,06 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen yang memperoleh data dari sumber data peta dan tabulasi data.

Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022





# **BAB 6** **ANALISIS** **KEPUASAN** **KUALITAS** **DATA**

*IKK terhadap kualitas data  
BPS Provinsi Kaltim tahun 2022  
adalah sebesar 90,34 yang berarti  
bahwa kualitas data BPS Provinsi Kaltim  
berada dalam kategori sangat baik*

*Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022*



## Bab 6

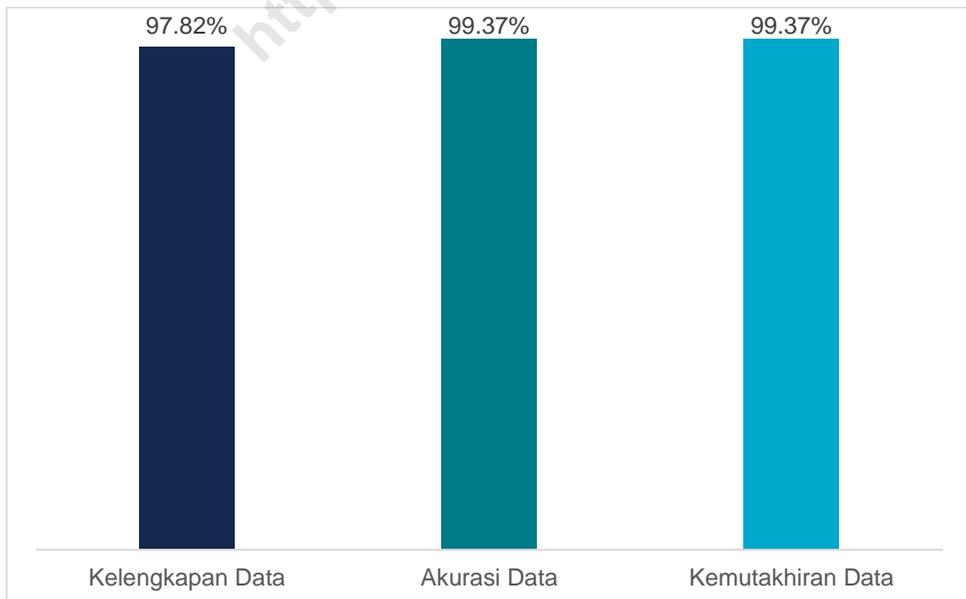
# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur. 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.

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur disajikan dalam 3 (tiga) aspek kualitas data, yakni kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Aspek Kualitas Data



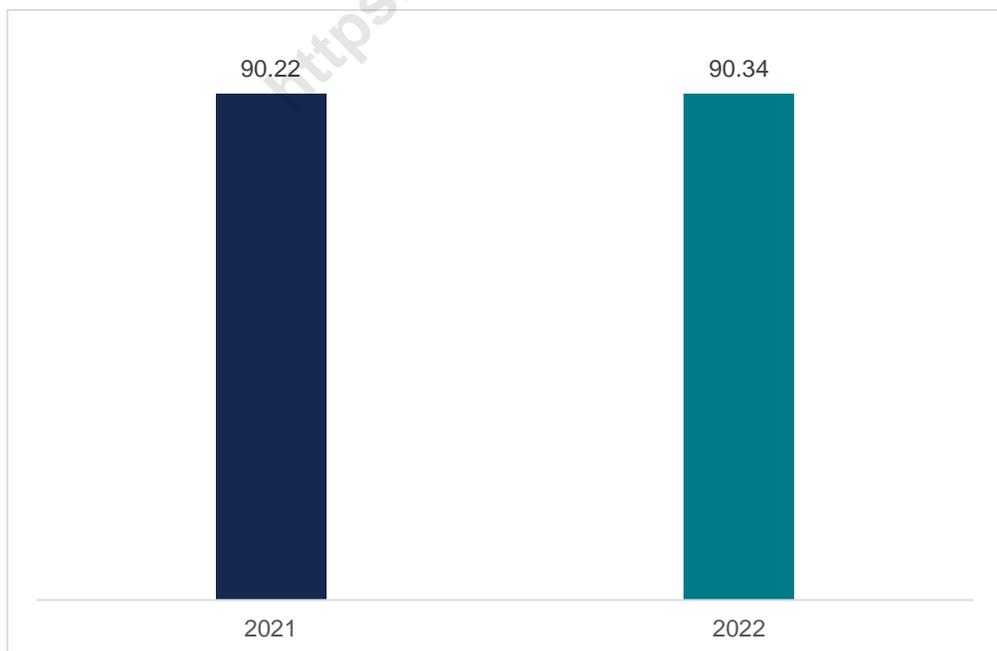
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Berdasarkan hasil SKD 2022 diperoleh informasi bahwa 97,82 persen konsumen puas terhadap kelengkapan data, 99,37 persen konsumen puas terhadap akurasi data, dan 99,37 persen konsumen puas terhadap kemutakhiran data. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen data BPS Provinsi Kalimantan Timur menyatakan lebih puas terhadap akurasi dan kemutakhiran data dibandingkan dengan kelengkapan data.

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

SKD 2022 juga turut menghasilkan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur. IKK terhadap kualitas data dihitung melalui 3 (tiga) aspek kualitas data, yakni kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Gambar 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Data BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2021 dan 2022



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2022

Dari skala 100, IKK terhadap kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan hasil SKD 2022 adalah sebesar 90,34. Hal ini berarti bahwa kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur berada dalam kategori sangat baik. Nilai ini juga menunjukkan adanya kenaikan bila dibandingkan hasil SKD tahun sebelumnya yang mencapai 90,22.

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





# **BAB 7 PENUTUP**



# Bab 7

## Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2022 diselenggarakan di 515 satuan kerja Badan Pusat Statistik (BPS), yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2022 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sejak 1 Januari 2022 sampai dengan periode pelaksanaan pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2022 di BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 119 responden dari target sebanyak 70 responden. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dilakukan pada kurun waktu Mei hingga Juli 2022. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu (1) melakukan wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration* untuk pengunjung yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur / secara *offline* dan (2) melakukan *self-enumeration* oleh responden sepenuhnya untuk pengunjung yang berkunjung atau mengisi kuesioner secara *online*.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), serta persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur secara umum berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memenuhi target (170,00 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri (43,70 persen) dan Pemerintah Daerah (42,02 persen) dengan pemanfaatan data terbesar untuk Pemerintahan (48,74 persen) dan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (36.13 persen).
3. Akses produk statistik pada website BPS menjadi jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur (55,62 persen). Hal ini selaras dengan fasilitas utama yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah website BPS/AllstatsBPS (59,37 persen). Sementara itu jenis layanan terbanyak kedua dan ketiga berturut-turut adalah perpustakaan (18,72 persen) dan konsultasi statistik (17,11 persen). Hal ini didukung juga dengan informasi terkait fasilitas utama yang digunakan konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terbesar kedua, yaitu datang langsung ke PST (21,39 persen).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (84,87 persen). Hal ini mengindikasikan bahwa BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data.
5. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (95,64 persen). Meskipun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada masing-masing atribut pelayanan dengan gap yang berkisar antara -0,13 hingga 0,06.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS

Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan hasil SKD 2022, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 88,47. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk kategori sangat baik. Adapun bila ditinjau menurut atribut pelayanan, proses penanganan pengaduan menjadi atribut dengan kepuasan tertinggi (100,00 persen).

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dari hasil SKD 2022 adalah 94,67. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.
8. Level data dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur cenderung mengerucut pada satu/dua kategori saja. Level data yang paling banyak dicari oleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah level data provinsi (56,30 persen) dan kabupaten (30,90 persen). Sementara periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah tahunan (86,88 persen).
9. Ragam data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah Statistik Sosial (43,42 persen) dan Neraca dan Analisis Statistik (30,19 persen). Bila dirinci menurut ragamnya, jenis data yang paling banyak diperoleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah Ketenagakerjaan (Statistik Sosial), Tanaman Perkebunan (Statistik Produksi), Inflasi/Harga Konsumen (Statistik Distribusi dan Jasa), PDRB menurut Lapangan Usaha (Neraca dan Analisis Statistik) dan Peta Wilayah (Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik).
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IKK terhadap kualitas data. Berdasarkan hasil SKD 2022, nilai IKK terhadap kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 90,34. Nilai ini berarti bahwa kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur berada dalam kategori sangat baik. Adapun bila ditinjau menurut aspeknya, kemutakhiran data dan akurasi data merupakan aspek

kepuasan konsumen terhadap kualitas data dengan nilai tertinggi (99,37 persen).

## **7.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah peningkatan dalam hal-hal berikut:

- a. Kemudahan mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan, dan
- b. Kemudahan mengetahui dan kejelasan proses penanganan pengaduan yang tidak berbelit-belit.

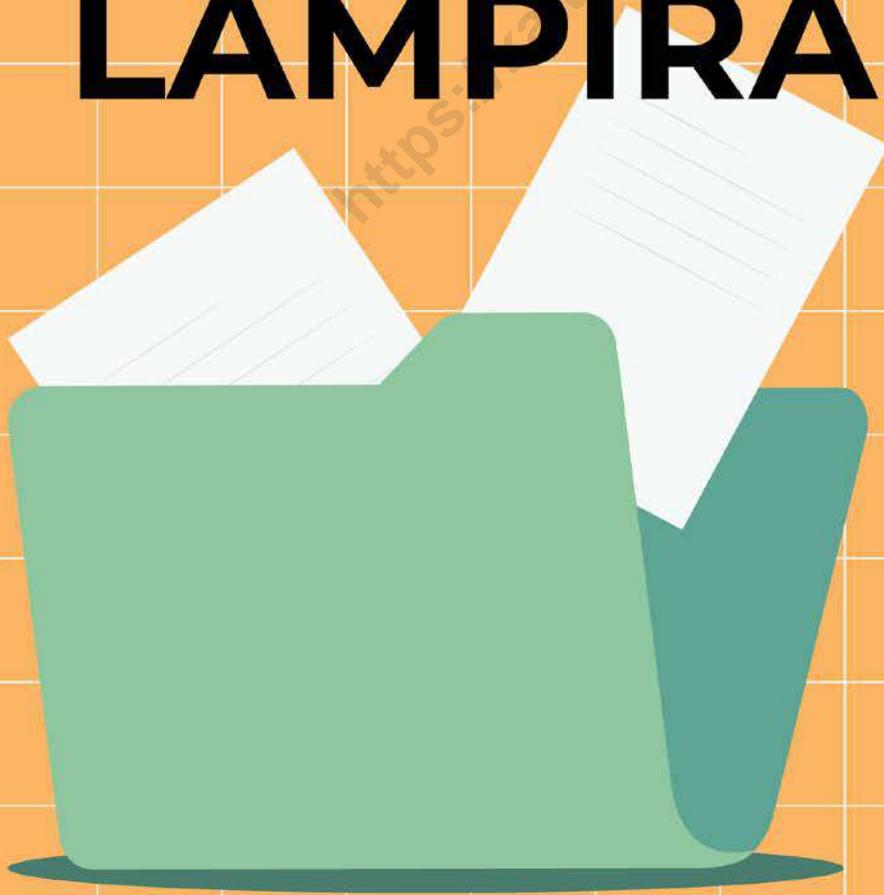
Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2022, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Provinsi Kalimantan Timur telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

# Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



# LAMPIRAN

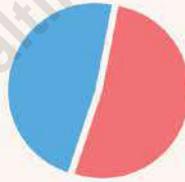




## Data yang dihasilkan oleh produsen data harus memiliki metadata

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

Persentase konsumen pst bps provinsi kalimantan timur 2022 menurut jenis kelamin:



Definisi: perbandingan jumlah konsumen laki-laki dan perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SPO di wilayah pst bps provinsi kalimantan timur.

Klasifikasi pengyajian: wilayah pst bps dan jk

Ukuran: persentase

# META-DATA

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

**Lampiran 1 Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data**

Satker PST	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Provinsi Kalimantan Timur	119	70	170,00
Kabupaten Paser	30	30	100,00
Kabupaten Kutai Barat	31	30	103,33
Kabupaten Kutai Kartanegara	34	30	113,33
Kabupaten Kutai Timur	37	30	123,33
Kabupaten Berau	32	30	106,67
Kabupaten Penajam Paser Utara	33	30	110,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...
Kota Balikpapan	31	30	103,33
Kota Samarinda	34	30	113,33
Kota Bontang	36	30	120,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

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

## Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Provinsi Kalimantan Timur	47,90	52,10
Kabupaten Paser	60,00	40,00
Kabupaten Kutai Barat	64,52	35,48
Kabupaten Kutai Kartanegara	64,71	35,29
Kabupaten Kutai Timur	45,95	54,05
Kabupaten Berau	59,38	40,63
Kabupaten Penajam Paser Utara	42,42	57,58
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...
Kota Balikpapan	58,06	41,94
Kota Samarinda	50,00	50,00
Kota Bontang	55,56	44,44

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

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

### Lampiran 3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/ D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Pekerjaan Utama Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	37,82	7,56	41,18	2,52	3,36	0,84	6,72
Kabupaten Paser	23,33	0,00	60,00	0,00	0,00	6,67	10,00
Kabupaten Kutai Barat	12,90	22,58	38,71	3,23	9,68	3,23	9,68
Kabupaten Kutai Kartanegara	5,88	0,00	70,59	0,00	0,00	2,94	20,59
Kabupaten Kutai Timur	8,11	2,70	86,49	2,70	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	21,88	0,00	65,63	0,00	12,50	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	90,91	3,03	0,00	0,00	6,06
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	19,35	3,23	54,84	3,23	16,13	0,00	3,23
Kota Samarinda	47,06	5,88	29,41	2,94	11,76	0,00	2,94
Kota Bontang	19,44	2,78	38,89	2,78	22,22	5,56	8,33

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan: P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = <math>\sum_{i=1}^7 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen i = pekerjaan utama, yaitu:</p> <table><tr><td>1. Pelajar/Mahasiswa</td><td>5. Pegawai Swasta</td></tr><tr><td>2. Peneliti/Dosen</td><td>6. Wiraswasta</td></tr><tr><td>3. PNS/TNI/Polri</td><td>7. Lainnya</td></tr><tr><td>4. Pegawai BUMN/D</td><td></td></tr></table>	1. Pelajar/Mahasiswa	5. Pegawai Swasta	2. Peneliti/Dosen	6. Wiraswasta	3. PNS/TNI/Polri	7. Lainnya	4. Pegawai BUMN/D	
1. Pelajar/Mahasiswa	5. Pegawai Swasta									
2. Peneliti/Dosen	6. Wiraswasta									
3. PNS/TNI/Polri	7. Lainnya									
4. Pegawai BUMN/D										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.								
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.								

**Lampiran 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	36,13	48,74	1,68	13,45	0,00
Kabupaten Paser	16,67	70,00	3,33	6,67	3,33
Kabupaten Kutai Barat	9,68	51,61	16,13	22,58	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	5,88	79,41	0,00	11,76	2,94
Kabupaten Kutai Timur	8,11	89,19	0,00	2,70	0,00
Kabupaten Berau	21,88	62,50	12,50	0,00	3,13
Kabupaten Penajam Paser Utara	6,06	93,94	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	16,13	51,61	12,90	16,13	3,23
Kota Samarinda	35,29	29,41	5,88	26,47	2,94
Kota Bontang	13,89	38,89	0,00	41,67	5,56

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-<math>i</math></p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-<math>i</math></p> <p><math>y = \sum_{i=1}^5 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah</li><li>2. Pemerintahan</li><li>3. Komersial</li><li>4. Penelitian</li><li>5. Lainnya</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

**Lampiran 5 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan**

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Perpus-takaan	Pem-belian Publikasi BPS	Pem-belian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Konsul-tasi Statistik	Reko-mendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	18,72	0,53	4,81	55,62	17,11	3,21
Kabupaten Paser	9,76	0,00	2,44	39,02	39,02	9,76
Kabupaten Kutai Barat	19,44	0,00	0,00	77,78	0,00	2,78
Kabupaten Kutai Kartanegara	4,08	0,00	2,04	32,65	57,14	4,08
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	0,00	62,50	35,42	2,08
Kabupaten Berau	31,11	0,00	0,00	40,00	28,89	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	25,64	0,00	0,00	61,54	10,26	2,56
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	14,63	0,00	9,76	46,34	19,51	9,76
Kota Samarinda	31,25	4,17	6,25	43,75	8,33	6,25
Kota Bontang	21,74	0,00	0,00	63,04	13,04	2,17

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-<math>i</math> <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-<math>i</math> <math>y = \sum_{i=1}^6 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i</math> = jenis layanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Perpustakaan</li><li>2. Pembelian Publikasi BPS</li><li>3. Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik</li><li>4. Akses produk statistik pada Website BPS</li><li>5. Konsultasi Statistik</li><li>6. Rekomendasi Kegiatan Statistik</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

**Lampiran 6 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS**

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS						
Satker PST	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS/ Allstats-BPS	Surat/ Email	Aplikasi chat	Fasilitas Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	21,39	9,09	59,36	5,88	3,74	0,53
Kabupaten Paser	45,95	2,70	37,84	2,70	10,81	0,00
Kabupaten Kutai Barat	20,59	2,94	70,59	2,94	2,94	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	14,00	2,00	28,00	4,00	50,00	2,00
Kabupaten Kutai Timur	22,03	0,00	44,07	8,47	25,42	0,00
Kabupaten Berau	41,30	6,52	17,39	6,52	28,26	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	23,40	0,00	51,06	4,26	21,28	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	19,61	7,84	43,14	11,76	17,65	0,00
Kota Samarinda	17,02	14,89	42,55	14,89	10,64	0,00
Kota Bontang	19,35	9,68	51,61	6,45	12,90	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-<math>i</math> <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-<math>i</math> <math>y = \sum_{i=1}^6 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i</math> = kategori instansi/institusi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Datang langsung ke PST</li><li>2. Aplikasi PST Online</li><li>3. Website BPS/ AllStats BPS</li><li>4. Aplikasi Chat</li><li>5. Surat/Email</li><li>6. Lainnya</li></ol>
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.

## Lampiran 7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	< 16thn	16thn - 25thn	26thn - 35thn	36thn - 45thn	46thn - 55thn	56thn - 65thn	> 65thn
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	0,00	37,82	23,53	20,17	15,13	3,36	0,00
Kabupaten Paser	0,00	33,33	10,00	33,33	20,00	3,33	0,00
Kabupaten Kutai Barat	0,00	22,58	29,03	29,03	12,90	6,45	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	8,82	20,59	41,18	29,41	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	5,41	51,35	35,14	5,41	2,70	0,00
Kabupaten Berau	0,00	25,00	37,50	9,38	21,88	6,25	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	3,03	15,15	63,64	18,18	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	0,00	32,26	29,03	25,81	12,90	0,00	0,00
Kota Samarinda	0,00	50,00	17,65	20,59	11,76	0,00	0,00
Kota Bontang	0,00	30,56	33,33	27,78	8,33	0,00	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i</math> = kelompok umur tertentu, yaitu:</p> <table><tr><td>1. &lt; 16 th</td><td>5. 46 - 55 th</td></tr><tr><td>2. 16 - 25 th</td><td>6. 56 - 65 th</td></tr><tr><td>3. 26 - 35 th</td><td>7. &gt; 65 th</td></tr><tr><td>4. 36 - 45 th</td><td></td></tr></table>	1. < 16 th	5. 46 - 55 th	2. 16 - 25 th	6. 56 - 65 th	3. 26 - 35 th	7. > 65 th	4. 36 - 45 th	
1. < 16 th	5. 46 - 55 th									
2. 16 - 25 th	6. 56 - 65 th									
3. 26 - 35 th	7. > 65 th									
4. 36 - 45 th										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.								
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.								

**Lampiran 8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤ SLTA/ Sederajat	D1/ D2/ D3	D4/S1	S2	S3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	36,13	1,68	36,13	23,53	2,52
Kabupaten Paser	33,33	0,00	50,00	16,67	0,00
Kabupaten Kutai Barat	19,35	6,45	48,39	19,35	6,45
Kabupaten Kutai Kartanegara	8,82	8,82	79,41	2,94	0,00
Kabupaten Kutai Timur	8,11	2,7	75,68	13,51	0,00
Kabupaten Berau	34,38	0,00	59,38	6,25	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	12,12	9,09	69,70	9,09	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	32,26	3,23	58,06	6,45	0,00
Kota Samarinda	44,12	5,88	35,29	11,76	2,94
Kota Bontang	16,67	8,33	66,67	8,33	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan						
Definisi	:	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.						
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan						
Ukuran	:	Persentase						
Satuan	:	Persen						
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p><math>y = \sum_{i=1}^5 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = pendidikan tertinggi yang ditamatkan, yaitu:</p> <table><tr><td>1. ≤ SLTA/Sederajat</td><td>4. S2</td></tr><tr><td>2. D1/D2/D3</td><td>5. S3</td></tr><tr><td>3. D4/S1</td><td></td></tr></table>	1. ≤ SLTA/Sederajat	4. S2	2. D1/D2/D3	5. S3	3. D4/S1	
1. ≤ SLTA/Sederajat	4. S2							
2. D1/D2/D3	5. S3							
3. D4/S1								
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.						
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan.						

## Lampiran 9 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Satker PST	Instansi/Institusi								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Provinsi Kalimantan Timur	0,00	8,40	42,02	0,00	43,70	0,00	0,84	5,04	0,00
Kabupaten Paser	3,33	3,33	63,33	0,00	26,67	0,00	0,00	0,00	3,33
Kabupaten Kutai Barat	9,68	9,68	32,26	0,00	32,26	0,00	0,00	12,90	3,23
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	2,94	73,53	0,00	11,76	0,00	0,00	2,94	8,82
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	81,08	0,00	10,81	0,00	2,70	0,00	5,41
Kabupaten Berau	0,00	0,00	56,25	0,00	21,88	0,00	0,00	12,50	9,38
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	6,06	87,88	0,00	3,03	0,00	3,03	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	3,23	9,68	48,39	0,00	16,13	0,00	0,00	16,13	6,45
Kota Samarinda	2,94	2,94	23,53	2,94	50,00	0,00	2,94	8,82	5,88
Kota Bontang	0,00	13,89	30,56	0,00	22,22	0,00	2,78	27,78	2,78

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

Keterangan:

A : Lembaga Negara

B : Kementerian & Lembaga Pemerintahan

C : Pemerintah Daerah

D : Lembaga Internasional

E : Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri

F : Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri

G : BUMN/BUMD

H : Swasta

I : Lainnya

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Definisi	:	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.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i</p> <p><math>y = \sum_{i=1}^9 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = Kategori instansi/institusi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lembaga Negara</li><li>2. Kementerian &amp; Lembaga Pemerintahan</li><li>3. Pemerintah Daerah</li><li>4. Lembaga Internasional</li><li>5. Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Dalam Negeri</li><li>6. Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Luar Negeri</li><li>7. BUMN/BUMD</li><li>8. Swasta</li><li>9. Lainnya</li></ol>
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.

**Lampiran 10 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama**

Satker PST	Penggunaan Data BPS	
	Sebagai Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
(1)	(2)	(3)
Provinsi Kalimantan Timur	84,87	15,13
Kabupaten Paser	96,67	3,33
Kabupaten Kutai Barat	96,77	3,23
Kabupaten Kutai Kartanegara	97,06	2,94
Kabupaten Kutai Timur	91,89	8,11
Kabupaten Berau	100,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...
Kota Balikpapan	87,10	12,90
Kota Samarinda	97,06	2,94
Kota Bontang	83,33	16,67

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 11 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	96,30
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	93,75
Kabupaten Kutai Kartanegara	95,45
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	96,67
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	94,44
Kota Samarinda	100,00
Kota Bontang	93,33

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

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

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

## Lampiran 12 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	Nasio- nal	Provin- si	Kabupa- ten/ Kota	Kecama- -tan	Desa/ Kelura- han	Indivi- du	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	6,34	56,31	30,91	3,25	3,09	0,06	0,06
Kabupaten Paser	...	...	73,85	26,15	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	1,06	61,70	35,11	2,13	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartane- gara	0,00	0,00	63,16	11,84	25,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	84,15	12,20	3,66	0,00	0,00
Kabupaten Berau	0,00	0,00	95,74	4,26	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	60,53	39,47	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	0,00	12,64	66,67	19,54	1,15	0,00	0,00
Kota Samarinda	3,13	7,99	72,57	11,81	4,51	0,00	0,00
Kota Bontang	0,00	...	80,09	9,50	9,05	0,00	1,36

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data								
Definisi	:	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.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Level Data								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase pencarian data dengan level data ke- $i$ $x_i$ = Jumlah orang-data menurut level data ke- $i$ $y$ = Jumlah seluruh orang-data $i$ = level data, yaitu: <table><tr><td>1. Nasional</td><td>5. Desa/Kelurahan</td></tr><tr><td>2. Provinsi</td><td>6. Individu</td></tr><tr><td>3. Kabupaten/Kota</td><td>7. Lainnya</td></tr><tr><td>4. Kecamatan</td><td></td></tr></table>	1. Nasional	5. Desa/Kelurahan	2. Provinsi	6. Individu	3. Kabupaten/Kota	7. Lainnya	4. Kecamatan	
1. Nasional	5. Desa/Kelurahan									
2. Provinsi	6. Individu									
3. Kabupaten/Kota	7. Lainnya									
4. Kecamatan										
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.								

### Lampiran 13 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Provinsi Kalimantan Timur	2,48	0,61	0,00	86,89	0,50	7,38	2,15	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Paser	18,46	12,31	0,00	66,15	3,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	29,79	0,00	0,00	70,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	0,00	3,95	96,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	0,00	100	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	17,02	29,79	0,00	53,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	0,00	100	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	2,30	0,00	0,00	96,55	0,00	0,00	1,15	0,00	0,00	0,00
Kota Samarinda	2,43	8,33	0,00	82,99	0,00	1,04	5,21	0,00	0,00	0,00
Kota Bontang	13,57	7,69	0,00	74,21	1,81	2,71	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

**Keterangan:**

- A : 10 Tahunan
- B : 5 Tahunan
- C : 3 Tahunan
- D : Tahunan
- E : Semesteran
- F : Triwulanan
- G : Bulanan
- H : Mingguan
- I : Harian
- J : Lainnya

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data										
Definisi	:	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.										
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Periode Data										
Ukuran	:	Persentase										
Satuan	:	Persen										
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i <math>x_i</math> = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh orang-data <math>i</math> = periode data, yaitu:</p> <table><tr><td>1. Sepuluh tahunan</td><td>6. Triwulanan</td></tr><tr><td>2. Lima tahunan</td><td>7. Bulanan</td></tr><tr><td>3. Tiga tahunan</td><td>8. Mingguan</td></tr><tr><td>4. Tahunan</td><td>9. Harian</td></tr><tr><td>5. Semesteran</td><td>10. Lainnya</td></tr></table>	1. Sepuluh tahunan	6. Triwulanan	2. Lima tahunan	7. Bulanan	3. Tiga tahunan	8. Mingguan	4. Tahunan	9. Harian	5. Semesteran	10. Lainnya
1. Sepuluh tahunan	6. Triwulanan											
2. Lima tahunan	7. Bulanan											
3. Tiga tahunan	8. Mingguan											
4. Tahunan	9. Harian											
5. Semesteran	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.										

**Lampiran 14 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data**

Satker PST	Jenis Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh dan Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Provinsi Kalimantan Timur	79,67	2,26	4,24	13,83
Kabupaten Paser	63,08	12,31	21,54	3,08
Kabupaten Kutai Barat	100,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	67,11	13,16	3,95	15,79
Kabupaten Kutai Timur	100,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	100,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...
Kota Balikpapan	83,91	1,15	0,00	14,94
Kota Samarinda	90,28	2,08	0,00	7,64
Kota Bontang	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

Konsep	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Definisi	:	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: <ol style="list-style-type: none"><li>1) Ya, sesuai</li><li>2) Ya, tidak sesuai</li><li>3) Tidak diperoleh</li><li>4) Belum diperoleh</li></ol>
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wilayah PST BPS</li><li>2. Periode Data</li></ol>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data $i$ = Periode data, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ya, sesuai</li><li>2. Ya, tidak sesuai</li><li>3. Tidak diperoleh</li><li>4. Belum diperoleh</li></ol>
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.

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

<b>Penyedia Data</b>	<b>Puas</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Provinsi Kalimantan Timur	97,82
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	71,74
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00
Kota Balikpapan	100,00
Kota Samarinda	100,00
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	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.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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 diolah
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.

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

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	99,37
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	58,70
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00
Kota Balikpapan	100,00
Kota Samarinda	100,00
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	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.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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.

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

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	99,37
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	58,70
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00
Kota Balikpapan	100,00
Kota Samarinda	100,00
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	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 <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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.

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

Satker PST	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	95,64
Kabupaten Paser	98,01
Kabupaten Kutai Barat	99,68
Kabupaten Kutai Kartanegara	96,47
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	99,70
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	98,71
Kota Samarinda	97,66
Kota Bontang	99,44

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

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

### Lampiran 19 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	94,12
Kabupaten Paser	96,67
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	97,06
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	100,00
Kota Samarinda	100,00
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	96,64
Kabupaten Paser	98,33
Kabupaten Kutai Barat	98,39
Kabupaten Kutai Kartanegara	95,59
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	93,55
Kota Samarinda	97,06
Kota Bontang	97,22

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Atribut Pelayanan					
	R1 Puas	R2 Puas	R3 Puas	R4 Puas	R5 Puas	R6 Puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	94,96	94,12	95,80	93,28	97,48	97,48
Kabupaten Paser	96,67	100,00	100,00	96,67	96,67	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,77
Kabupaten Kutai Kartanegara	97,06	97,06	97,06	100,00	88,24	97,06
Kabupaten Kutai Timur	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Berau	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	96,97	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kota Samarinda	94,12	97,06	97,06	94,12	100,00	97,06
Kota Bontang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,44

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

**Lampiran 21 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan (Lanjutan)**

Wilayah PST	Atribut Pelayanan				
	R7 Puas	R8 Puas	R9 Puas	R10 Puas	R11 Puas
(1)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
Provinsi Kalimantan Timur	94,12	96,64	96,64	95,80	100,00
Kabupaten Paser	96,67	96,67	100,00	96,67	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00	100,00	100,00	100,00	...
Kabupaten Kutai Kartanegara	97,06	100,00	97,06	94,12	...
Kabupaten Kutai Timur	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Berau	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	100,00	100,00	100,00	...
Kabupaten Mahakam Ulu	...	...	...	...	...
Kota Balikpapan	100,00	100,00	100,00	87,10	...
Kota Samarinda	100,00	100,00	100,00	97,06	100,00
Kota Bontang	100,00	100,00	100,00	100,00	...

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

Keterangan :

B2R1 : Persyaratan pelayanan

B2R2 : Prosedur/alur pelayanan

B2R3 : Waktu pelayanan

B2R4 : Biaya

B2R5 : Kesesuaian pelayanan

B2R6 : Sarana dan Prasarana

B2R7 : Akses data BPS dari fasilitas utama yang digunakan

B2R8 : Respon petugas atau aplikasi pelayanan online

B2R9 : Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online

B2R10 : Fasilitas pengaduan

B2R11 : Proses penanganan pengaduan

**Metadata Indikator**

Konsep	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Definisi	:	<p>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 &gt;7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Persyaratan pelayanan,</li> <li>(2) Prosedur/alur pelayanan,</li> <li>(3) Waktu pelayanan,</li> <li>(4) Biaya,</li> <li>(5) Kesesuaian pelayanan,</li> <li>(6) Sarana dan Prasarana,</li> <li>(7) Akses data BPS dari fasilitas utama yang digunakan,</li> <li>(8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online,</li> <li>(9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online,</li> <li>(10) Fasilitas pengaduan,</li> <li>(11) Proses penanganan pengaduan.</li> </ol>
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wilayah PST</li> <li>2. Atribut Pelayanan</li> </ol>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = Atribut pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan</li> <li>2. Prosedur/alur pelayanan</li> <li>3. Waktu pelayanan</li> <li>4. Biaya</li> <li>5. Kesesuaian pelayanan</li> <li>6. Sarana dan prasarana</li> <li>7. Akses data BPS dari fasilitas utama yang digunakan</li> <li>8. Respon petugas atau aplikasi pelayanan online</li> <li>9. Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online</li> </ol>

10.Fasilitas pengaduan

11.Proses penanganan pengaduan

- 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.

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

## Lampiran 22 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Penyedia Data	IKK
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	88,47
Kabupaten Paser	94,53
Kabupaten Kutai Barat	96,46
Kabupaten Kutai Kartanegara	84,18
Kabupaten Kutai Timur	93,95
Kabupaten Berau	97,51
Kabupaten Penajam Paser Utara	90,29
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	92,92
Kota Samarinda	93,7
Kota Bontang	92,03

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Definisi	:	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 VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Indeks
Ukuran	:	Skala 100
Satuan	:	Wilayah PST
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i <math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1, 2, \dots, 11 = 11</math> atribut pelayanan PST BPS</p>
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.

### Lampiran 23 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Penyedia Data	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	90,34
Kabupaten Paser	96,81
Kabupaten Kutai Barat	90,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	81,19
Kabupaten Kutai Timur	93,33
Kabupaten Berau	99,11
Kabupaten Penajam Paser Utara	88,80
Kabupaten Mahakam Ulu	90,00
Kota Balikpapan	104,44
Kota Samarinda	95,56
Kota Bontang	93,58

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	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.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	(Skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p><math>w_i = \frac{1}{3}</math> = Penimbang aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemitakhiran)</p>
Interpretasi	:	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Satker PST	IPAK
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	94,67
Kabupaten Paser	96,08
Kabupaten Kutai Barat	97,42
Kabupaten Kutai Kartanegara	85,37
Kabupaten Kutai Timur	92,43
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	95,65
Kota Samarinda	95,22
Kota Bontang	96,46

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 25 Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data**

Penyedia Data	Jenis Sumber Data				
	Publikasi	Data Mikro	Peta	Tabulasi Data	Tabel di Website
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	42,40	0,00	0,00	0,51	57,09
Kabupaten Paser	50,67	0,00	0,00	10,67	38,67
Kabupaten Kutai Barat	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	91,43	0,00	0,00	0,00	8,57
Kabupaten Kutai Timur	88,12	0,00	0,00	4,95	6,93
Kabupaten Berau	79,37	0,00	0,00	0,00	20,63
Kabupaten Penajam Paser Utara	55,81	0,00	0,00	0,00	44,19
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Balikpapan	95,43	0,00	0,00	0,00	4,57
Kota Samarinda	79,73	0,00	0,00	8,11	12,16
Kota Bontang	68,09	0,00	0,00	0,00	31,91

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2022

## **Metadata Indikator**

Konsep	:	Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah perolehan data menurut jenis sumber data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Jenis sumber data adalah media sumber data yang berisi data-data yang dihasilkan oleh BPS. Jenis sumber data terdiri atas publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Sumber Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dengan: $P_i$ = Persentase perolehan data menurut wilayah penyedia data dan jenis sumber data ke-i $x_i$ = Jumlah perolehan data menurut wilayah penyedia data dan jenis sumber data ke-i $y$ = Jumlah seluruh perolehan data $i$ = Jenis sumber data, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Publikasi</li><li>2. Data Mikro</li><li>3. Peta</li><li>4. Tabulasi Data</li><li>5. Tabel di Website</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak perolehan data terhadap jenis sumber data tertentu di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi perolehan data terhadap masing-masing jenis sumber data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jl. Kemakmuran No.04 Samarinda 75117

Telp (0541) 732793, 743372, Faks (0541) 201121

Email : [bps6400@bps.go.id](mailto:bps6400@bps.go.id), Homepage : <https://kaltim.bps.go.id>