

# HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

Provinsi Kalimantan Tengah

# 2017

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



# HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

Provinsi Kalimantan Tengah

*2017*

<https://kalteng.pps.go.id>



# Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Tengah 2017

ISBN : 978-602-5671-05-0  
Nomor Publikasi : 62560.1804  
Katalog : 1399013.62  
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm  
Jumlah Halaman : xiv + 52 halaman

Naskah:  
Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:  
Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kover oleh:  
Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

*Vector* Kover dan Infografis :  
Freepik.com dan Pexels.com

Diterbitkan Oleh:  
©BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Dicetak oleh :  
CV Azka Putra Pratama

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

## **TIM PENULIS**

Pengarah : Hanif Yahya  
Koordinator : Muhammad Said  
Penyusun : Nella Indriani  
Penyunting : Rio Afirando  
Gambar Kulit : Nella Indriani  
Tata Letak dan Infografis : Nella Indriani

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



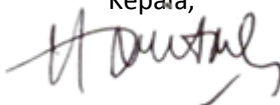
## KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2017 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2016 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2016 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Provinsi Kalimantan Tengah sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Palangka Raya, Februari 2018  
BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Kepala,



Hanif Yahya, S.Si, M.Si



## DAFTAR ISI

TIM PENULIS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pemasaran Data .....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Data.....	5
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan .....	6
1.4 Metodologi .....	8
1.4.1 Metode Pengumpulan Data .....	8
1.4.2 Metode Analisis .....	8
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA.....	15
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik .....	18
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin .....	18
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	18



2.1.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama .....	19
2.1.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama .....	20
2.2	Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	21
2.3	Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	22
2.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan .....	23
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....		25
3.1	Jenis Data yang Dicari .....	27
3.2	Level Data yang Dicari.....	29
3.3	Periode Data yang Dicari .....	31
3.4	Perolehan Data yang Dicari .....	32
BAB IV ANALISIS KUALITAS DATA .....		35
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN .....		39
BAB VI KESIMPULAN.....		44
LAMPIRAN .....		47

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 2017 .....	17
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	19
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017.....	20
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	21
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017.....	22
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	23
Tabel 2.7	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang digunakan pengguna data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	24
Tabel 3.1	Sepuluh Jenis Data yang Paling Banyak Dicari di BPS Kalimantan Tengah, 2017 .....	28

Tabel 3.2	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	30
Tabel 3.3	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	31
Tabel 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	33
Tabel 4.1	Tingkat kepuasan pengguna data menurut unsur-unsurnya di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Cartesius .....	10
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016 .....	29
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	30
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	32
Gambar 5.1	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	41
Gambar 5.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Atribut Pelayanan, 2017 .....	42
Gambar 5.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017 .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner VKD-P .....	49
Lampiran 2 Kuesioner VKD-D .....	51

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



# BAB I PENDAHULUAN

## ANALISIS TABULASI SILANG

Tabel yang menggambarkan hubungan 2 atau lebih variabel dan digunakan untuk analisis deskriptif

## ANALISIS KESENJANGAN

Analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kinerja pelayanan oleh unit layanan

## IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

## INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

## INDIKATOR KINERJA UTAMA

Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah

## METODE ANALISIS SKD





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bagaimana pelayanan publik dilaksanakan akan membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik harus disampaikan dengan integritas, berpusat pada masyarakat, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, masyarakat mengharapkan transparansi yang memungkinkan mereka untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan dan preferensi serta melibatkan mereka dalam memberikan ide inovasi pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh pemerintah pada umumnya disusun dengan cara yang menempatkan masyarakat dalam peran pasif. Ini berbeda pelayanan publik oleh swasta seperti ritel, transportasi, pariwisata, dan lain-lain dimana setiap konsumen dapat segera memberikan umpan balik pada barang dan jasa yang mereka terima. Masyarakat yang berperan aktif ini adalah sebuah tantangan sekaligus kesempatan bagi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah

Salah satu kepercayaan publik yang perlu ditingkatkan adalah kepercayaan terhadap data statistik. Penyediaan data statistik dasar merupakan tugas dan tanggung jawab Badan Pusat Statistik (BPS). BPS memiliki visi sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua. Oleh karena itu, BPS merancang Survei Kebutuhan Data (SKD) agar setiap pengguna data memainkan peran aktif dalam meningkatkan kualitas data dan informasi statistik. SKD diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. Untuk

informasi menyeluruh, setiap tahunnya SKD dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Secara khusus SKD 2016 bertujuan untuk :

1. Mengetahui segmentasi pengguna data;
2. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
4. Menghasilkan informasi bagi *subject matter* untuk perbaikan ketersediaan dan kualitas data yang dihasilkannya;
5. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Menyediakan data untuk mendukung pembentukan zona integritas.

## **1.3 Landasan Teori**

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2016 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

### **1.3.1 Pemasaran Data**

Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung

penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebaran data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum, layanan resepsionis, layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

### **1.3.2 Faktor Kepuasan Data**

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan data. Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) dengan *Data Quality Assessment Framework* (DQAF) menetapkan tiga faktor yang memengaruhi kepuasan data yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas. Sementara itu, *Food and Agriculture Organization* (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan. Sementara itu, dalam draf *Statistical Quality Assurance Framework* (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan.

Pelaksanaan SKD 2016 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama.

Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (up to date) data.

### 1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit layanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang dijamin.

e. *Empathy* (empati)

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

## **1.4 Metodologi**

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

### **1.4.1 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2016 dilakukan pada Maret-Juni 2016. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden. Responden SKD 2016 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun. Pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-P. Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-D.

### **1.4.2 Metode Analisis**

Hasil SKD 2016 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2016 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

**a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)**

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2016 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

**b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)**

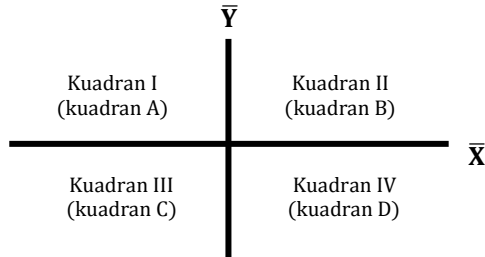
*Gap analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

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

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan  $\bar{Y}$  dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan  $\bar{X}$ .



Gambar 1.1 Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran pertama** (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- **Kuadran kedua** (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh

pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

- **Kuadran ketiga** (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran keempat** (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan

menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

**Indeks Harapan Gabungan** dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

$\bar{h}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke-*i*

$B_i$  = penimbang atribut ke-*i*

**Indeks Kinerja Gabungan** dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

$\bar{k}_i$  = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke-*i*

$B_i$  = penimbang atribut ke-*i*

**Indeks Kepuasan Konsumen** dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{IH}{IK}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK<sub>k</sub> = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK<sub>k</sub> dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK<sub>k</sub> akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

#### e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kesesuaian data.



# BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA

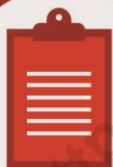
**76,84%**

Fasilitas utama yang digunakan pengguna data adalah PST



**77,89%**

Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah perpustakaan tercetak



**41,05%**

Pemanfaatan hasil kunjungan terbesar untuk skripsi/thesis/disertasi

**62,11%**

Pengguna data terbesar adalah pelajar/mahasiswa





## BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2017 di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah dengan target responden sebanyak 190 orang seperti yang diperlihatkan pada tabel 2.1. Realisasi responden memenuhi target yaitu 150 reponden dari pengunjung PST dan 40 responden dari pengguna data di instansi-instansi.

Tabel 2.1 Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah 2017

Pengguna Data (Jenis Dokumen)	Target	Realisasi		Total	Persentase
		Laki-Laki	Perempuan		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pengguna Data datang langsung (VKD17-P)	150	72	78	150	100,00
Pengguna Data dikunjungi (VKD17-D)	40	25	15	40	100,00
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>190</b>	<b>100,00</b>

Dari 190 pengguna data yang berkunjung ke PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, terdapat 160 pengguna data (84,21 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, 15,79 persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, sebagian besar



pengguna data menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

## **2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik**

### **2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, hanya terdapat perbedaan kecil jumlah pengguna data antara laki-laki dan perempuan. Sebesar 51,05 persen pengguna data adalah laki-laki, dan sebesar 48,95 persen adalah perempuan. Terdapat 160 orang yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama dengan pengguna data berjenis kelamin laki-laki sebesar 51,25 persen dan perempuan sebesar 48,75 persen.

### **2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan**

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan, pengguna data BPS lulusan SLTA sebesar 53,68 persen. Sebagian besar pengguna data lulusan SLTA ini adalah mahasiswa yang memerlukan data BPS untuk keperluan tugas kuliah dan skripsi. Lebih lanjut, pengguna data lulusan perguruan tinggi sebesar 44,74% dengan rincian lulusan D1/D2/D3 sebesar 2,11 persen, lulusan D4/S1 sebesar 28,42 persen dan lulusan S2/S3 sebesar 14,21 persen. Berdasarkan hal tersebut, pengguna data BPS adalah kalangan yang berpendidikan cukup tinggi sehingga BPS harus menyiapkan pelayanan data yang berkualitas dari segi pendidikan agar dapat membantu para pengguna memahami data BPS. Lebih rinci mengenai pengguna data berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
(1)	(2)
SLTP/Sederajat	1,58
SLTA/Sederajat	53,68
D1/D2/D3	2,11
D4/S1	28,42
S2/S3	14,21
Jumlah	100,00

### 2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan pekerjaan utama, pengguna data dikelompokkan menjadi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Konsep pekerjaan utama dalam SKD 2017 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Segmentasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan data BPS.

Tabel 2.3 menunjukkan persentase pengguna data BPS berdasarkan pekerjaan utama. Kalangan akademisi paling banyak memanfaatkan data BPS yaitu sebesar 67,90 persen. Sebanyak 62,11 persen adalah Pelajar/Mahasiswa dan 5,79 persen adalah peneliti/dosen, sedangkan pemanfaatan data BPS oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah sebesar 25,79 persen.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(4)
Pelajar/ Mahasiswa	62,11
Peneliti/Dosen	5,79
PNS/TNI/Polri	24,21
Pegawai BUMN/D	1,58
Pegawai Swasta	2,63
Wiraswasta	0,53
Lainnya	3,16
Jumlah	100,00

#### 2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 2.4 menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Terlihat bahwa 68,95 persen pengguna data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri. Sementara pengguna data yang bekerja pada lembaga pemerintahan dalam negeri sebesar 24,21 persen. Pengguna data yang berkerja pada media massa atau wartawan sangat kecil yaitu sebesar 1,05 persen. Hal ini dikarenakan para wartawan memperoleh data tidak hanya melalui PST saja, melainkan dari *press release* yang diadakan setiap awal bulan di kantor BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	68,95
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	1,05
Kementerian & Lembaga Pemerintah	10,00
Lembaga Internasional	0,53
Media Massa	1,05
Pemerintah Daerah	14,21
BUMN/D	0,53
Swasta Lainnya	2,11
Lainnya	1,05
Jumlah	100,00

## 2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebesar besar data dimanfaatkan untuk urusan akademis dan penelitian, yaitu sebesar 32,38 persen data dimanfaatkan untuk skripsi/thesis/disertasi, 32,38 persen untuk tugas sekolah/kuliah, dan 16,80 persen untuk penelitian. Sementara untuk perencanaan hanya dimanfaatkan sebanyak 12,70 persen. Lebih

lanjut mengenai gambaran pengguna data menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.5.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
(1)	(2)
Tugas Sekolah/kuliah	34,74
Skripsi/Thesis/Disertasi	41,05
Penelitian	9,47
Perencanaan	13,16
Evaluasi	1,58
Penyebaran Informasi	0,00
Jumlah	100,00

### 2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Pelayanan publik BPS adalah berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak; perpustakaan digital; penjualan buku; penjualan data mikro, peta digital, dan softcopy publikasi; konsultasi data statistik; serta konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik. Gambaran persentase pengguna data berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 2.6. Terlihat bahwa layanan perpustakaan tercetak adalah yang paling diminati oleh pengguna data yaitu sebesar 77,89 persen. Oleh karena itu, kenyamanan PST dan pencetakan publikasi pada hari rilis menjadi perhatian utama

sebagai bentuk pelayanan prima BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Selain itu, persentase pengguna yang berkonsultasi terkait data statistik semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai mengenal data BPS dan memanfaatkannya untuk berbagai keperluan.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Jenis Layanan yang Digunakan	Pengguna Data
(1)	(2)
Perpustakaan Tercetak	77,89
Perpustakaan Digital	6,84
Penjualan Buku	0,00
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy	
Publikasi	8,42
Konsultasi Data Statistik	5,26
Konsultasi Kegiatan & Rekomendasi Statistik	1,58
Jumlah	100,00

## 2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

BPS menyediakan beberapa pilihan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, email, surat, dan berkunjung langsung ke PST. Tabel 2.7 menunjukkan bahwa pengguna data cenderung lebih memanfaatkan PST untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu sebesar 76,84 persen,

sedangkan pengguna data yang memanfaatkan website hanya sebesar 20,00 persen. Penggunaan fasilitas PST lebih diminati karena di PST disediakan petugas yang selalu siap untuk menjawab pertanyaan pengguna data baik dari ketersediaan data hingga konsultasi statistik. Pada tahun 2017, BPS Provinsi Kalimantan juga melakukan renovasi ruang PST agar lebih nyaman sehingga pengguna betah di PST.

Tabel 2.7 Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang digunakan pengguna data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Fasilitas Utama	Pengguna Data
(1)	(2)
Website	20,00
Telepon	0,53
Email	2,11
Surat	0,53
PST	76,84
Jumlah	100,00

# BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## 5 JENIS DATA TERPOPULER 2017



**HORTIKULTURA**

**16,84%**



**KEPENDUDUKAN**

**15,77%**



**PDRB MENURUT LAPANGAN USAHA**

**12,37%**



**KEUANGAN PEMERINTAH**

**8,44%**



**SOSIAL DAN BUDAYA**

**7,18%**







## **BAB III**

### **ANALISIS KEBUTUHAN DATA**

Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, bab ini akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Unit analisis pada publikasi ini adalah BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebagai penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Kalimantan Tengah pada PST BPS pusat, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.

**Orang-data** adalah satuan yang dipakai untuk menggambarkan jumlah data yang dicari untuk setiap pengguna data dan jenis data. Contohnya adalah seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka akan dihitung menjadi lima orang-data. Contoh lainnya adalah seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

#### **3.1 Jenis Data yang Dicari**

Di masa ini, data BPS semakin dikenal dan diminati oleh masyarakat. Hal ini tak lepas dari gencarnya promosi data oleh BPS. Website BPS tidak menjadi satu-satunya media penyebaran informasi. BPS juga menggunakan Facebook, Instagram, dan Youtube untuk mempromosikan data dan kegiatan BPS. Selain itu, BPS telah menyajikan data dengan infografis atau videografis sehingga data lebih menarik dan mudah dipahami. Melalui media tersebut, masyarakat semakin mengenal sensus dan survei yang dilakukan BPS.

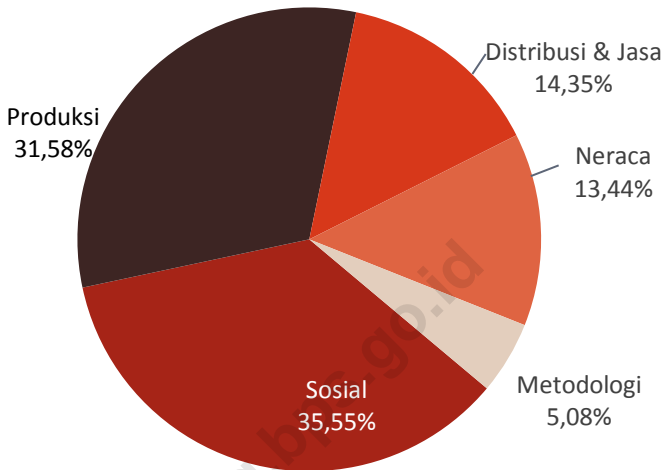
Walaupun BPS telah menyediakan data dan publikasi melalui media online, tidak sedikit juga masyarakat yang datang langsung ke PST. Mereka dapat membaca koleksi publikasi cetak dan konsultasi langsung dengan petugas yang kompeten. Di bawah ini terdapat 10 data yang paling banyak dicari oleh pengunjung.

Tabel 3.1 Sepuluh Jenis Data yang Paling Banyak Dicari di BPS Kalimantan Tengah, 2017

Jenis Data	Persentase dari Total Orang-Data
(1)	(2)
Hortikultura	16,84
Kependudukan	15,77
PDRB Menurut Lapangan Usaha	12,37
Keuangan Pemerintah	8,44
Sosial dan Budaya	7,18
Tanaman Perkebunan	6,45
Kedadaan Geografi	5,04
Kemiskinan	3,17
Peternakan	2,83
Ketenagakerjaan	2,63

Beberapa jenis data yang paling banyak dicari merupakan data sektoral atau data yang dihasilkan oleh instansi pemerintah daerah.

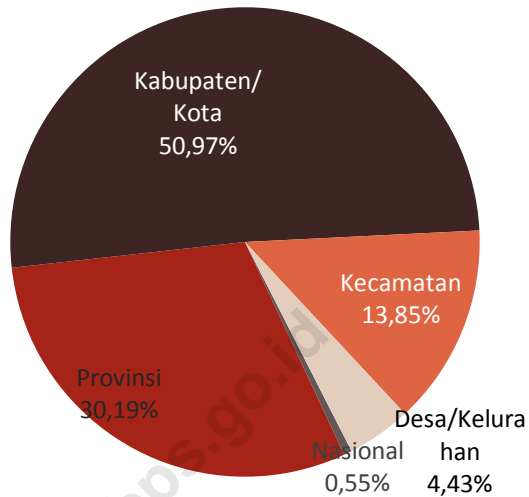
Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2016



### 3.2 Level Data yang Dicari

Berdasarkan level data, pengguna data mencari data yang lebih rinci seperti pada tingkat penyajian kabupaten/kota hingga kecamatan. Sebesar 50,97 persen pengguna data mencari data pada tingkat kabupaten/kota dan 30,19 persen pada tingkat provinsi. Lebih rinci mengenai level data yang dicari pengguna ditunjukkan pada gambar 3.2, sedangkan level data per kelompok data disajikan pada tabel 3.2.

Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017



Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Nasional	1,32	0,00	0,00	0,00	0,00
Provinsi	30,26	31,33	25,00	52,78	7,69
Kab/kota	37,50	57,83	75,00	47,22	53,85
Kecamatan	25,00	8,43	0,00	0,00	19,23
Desa/Kelurahan	5,92	2,41	0,00	0,00	19,23
Lainnya	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

### 3.3 Periode Data yang Dicari

Periode data dalam SKD 2017 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 91,97 persen. Saat ini, sebagian besar data BPS tersedia dengan periode tahunan. Data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi. Sementara data mingguan dan harian belum dapat disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

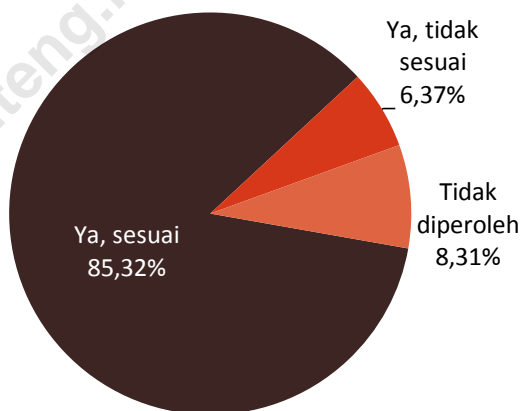
Tabel 3.3 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10 tahunan	0,66	4,82	0,00	0,00	0,00
5 tahunan	0,00	4,82	9,38	0,00	3,85
3 Tahunan	0,66	2,41	0,00	0,00	0,00
Tahunan	97,37	87,95	78,13	100,00	96,15
Semesteran	1,32	0,00	0,00	0,00	0,00
Triwulanan	0,00	0,00	1,56	0,00	0,00
Bulanan	0,00	0,00	10,94	0,00	0,00
Mingguan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Harian	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lainnya	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

### 3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD menghasilkan persentase perolehan data apakah data yang yang dicari dapat diperoleh atau tidak oleh pengguna data. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang sesuai adalah jenis data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna data. Data yang diperoleh namun tidak sesuai adalah jenis data yang diperoleh tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data antara yang diperoleh dengan yang dicari pengguna data.

Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017



Sebesar 85,32 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, sebanyak 6,37 persen pengguna data menggunakan data pengganti. Adapun sebanyak 8,31 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia

data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan. Data yang tidak tersedia di BPS Provinsi Kalimantan namun sering dicari oleh pengguna contohnya adalah peta wilayah, jumlah tenaga kerja sampai level kelurahan/desa, data pendapatan masyarakat, dan jumlah wisatawan.

Tabel 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

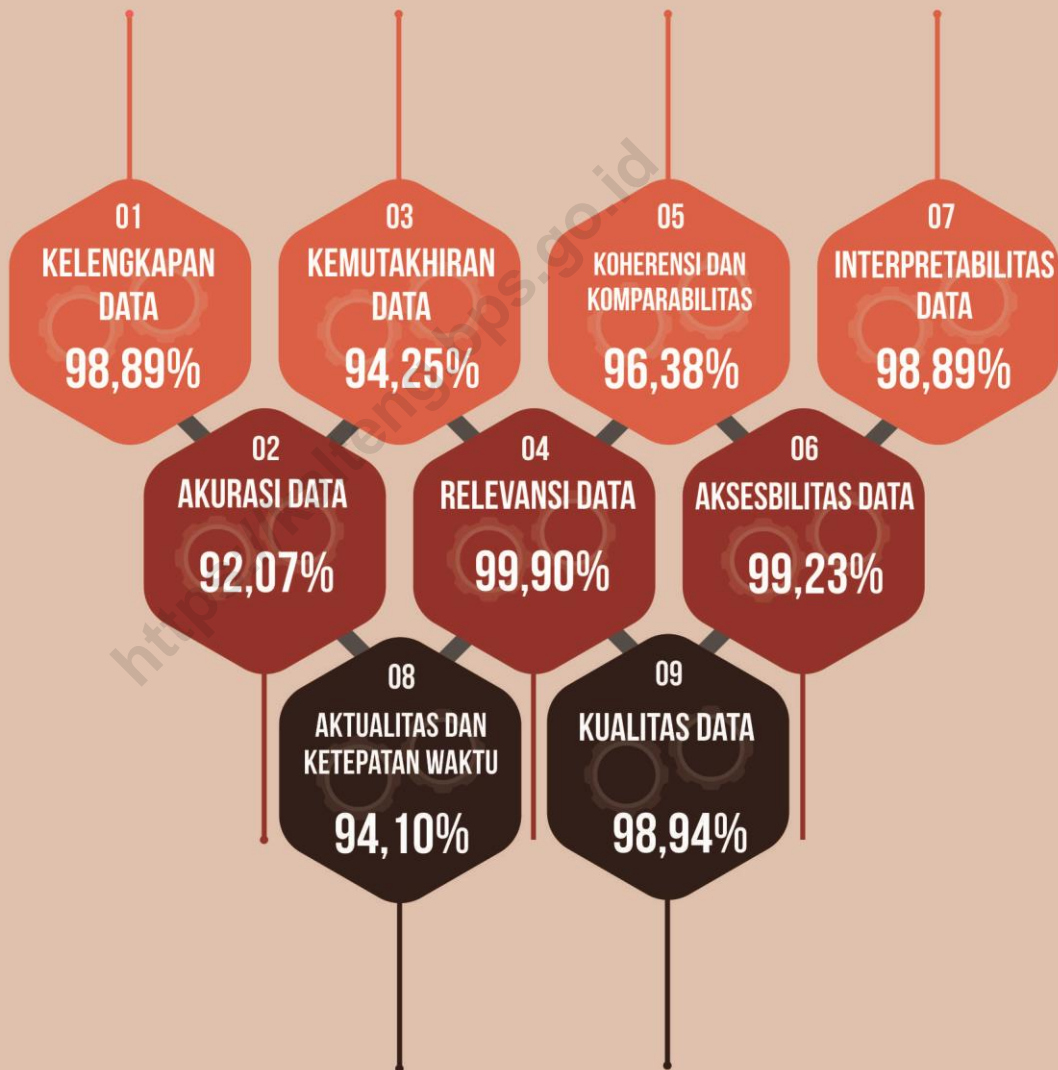
Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Diperoleh, Sesuai	87,50	75,90	89,06	94,44	80,77
Diperoleh, Tidak Sesuai	4,61	12,05	4,69	5,56	3,85
Tidak Diperoleh	7,89	12,05	6,25	0,00	15,38
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00





# BAB IV ANALISIS KUALITAS DATA

## Nilai Kepuasan Pengguna Data





## **BAB IV**

### **ANALISIS KUALITAS DATA**

Analisis kepuasan data merupakan analisis terhadap pengguna data dengan menggunakan konsep orang-data seperti yang dijelaskan pada Bab 3. Analisis ini dibuat untuk memberikan gambaran terkait kepuasan pengguna data terhadap kualitas, kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu data BPS. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi pengguna data atau hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh pengguna data. Analisis yang dilakukan dalam kepuasan data ini merupakan analisis deskriptif yang menggunakan pengukuran persentase. Persentase tersebut merupakan representasi penghitungan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU). Orang-data yang dianalisis adalah orang-data yang memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan orang-data yang memperoleh data meskipun tidak sesuai dengan yang dicari. Jumlah orang-data untuk BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah 2.069 orang-data.

Tingkat kepuasan tersebut tersusun dari kepuasan terhadap kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Secara rinci, tingkat kepuasan menurut unsur-unsurnya tersedia pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 Tingkat kepuasan pengguna data menurut unsur-unsurnya di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017

Kualitas Data	Nilai Kepuasan (persen)
(1)	(2)
Kelengkapan	98,89
Akurasi	92,07
Kemutakhiran	94,25
Relevansi	99,90
Koherensi dan Komparabilitas	96,38
Aksesibilitas	99,23
Interpretabilitas	98,89
Aktualitas dan Ketepatan Waktu	94,10
Kualitas Data	98,94

# BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

**1** Kecepatan Petugas Ketika Memberikan Pelayanan

**2** Kenyamanan Ruang Pelayanan

**3** Kejelasan Informasi Prosedur Pelayanan

**TIGA ASPEK PELAYANAN  
YANG PALING MEMUASKAN  
PENGGUNA**

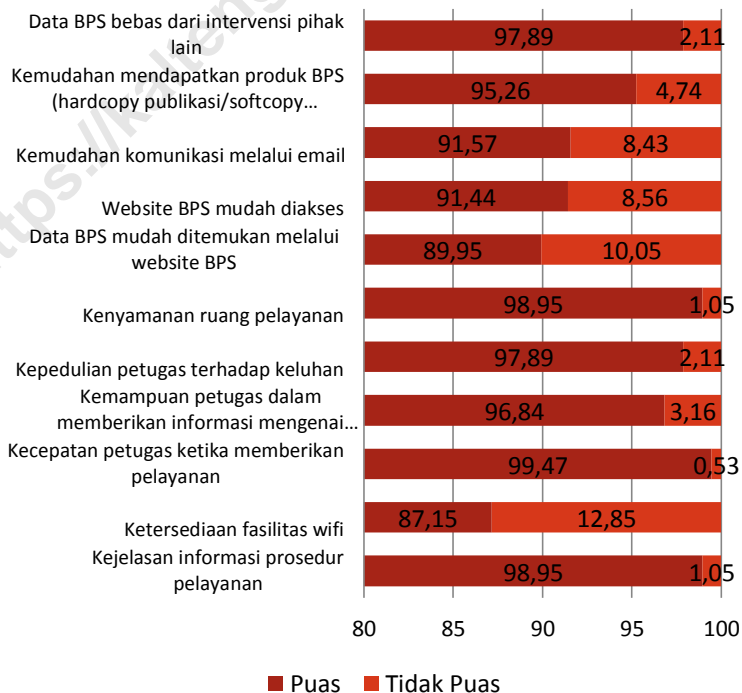


## BAB V

### ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

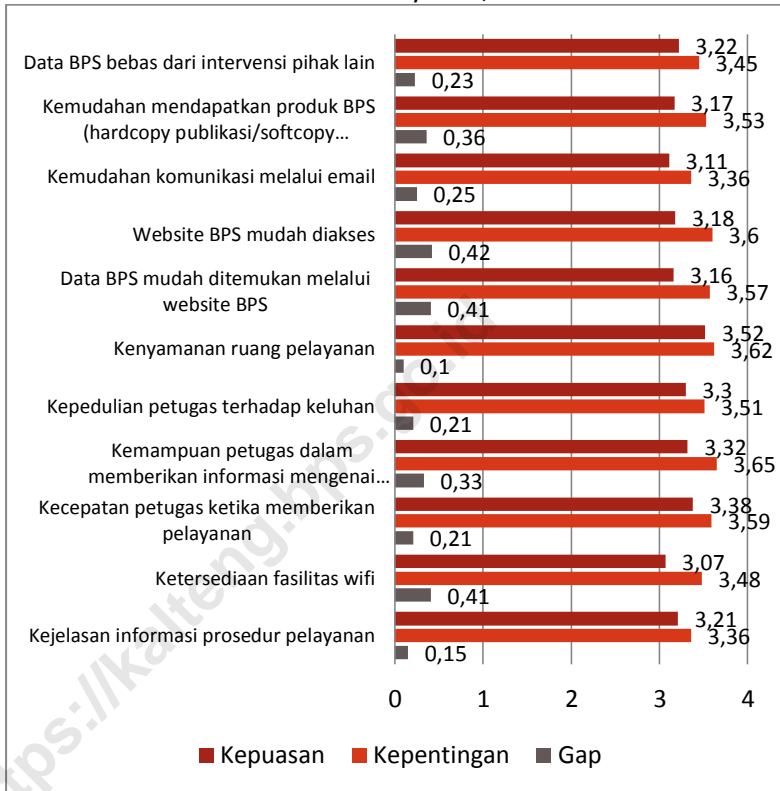
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan suatu nilai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Nilai IKK BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 93,78 persen. Adapun beberapa kriteria pelayanan yang dinilai adalah seperti yang disajikan pada gambar 5.1. Tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan yaitu sebesar 99,47 persen, sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah pada ketersediaan fasilitas *wifi* yaitu sebesar 87,15 persen.

Gambar 5.1 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017





Gambar 5.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah Menurut Atribut Pelayanan, 2017

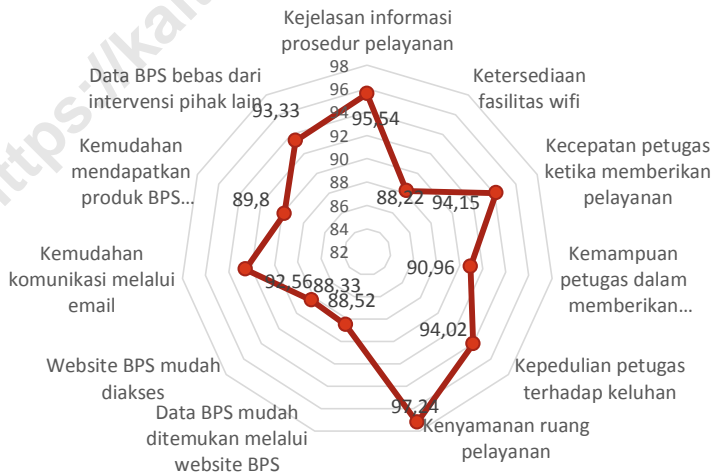


Gambar 5.2 yang menampilkan nilai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan, dan gap di antara keduanya. Analisis *gap* merupakan potret tingkat kepentingan pengguna dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan berada di antara skala 3 dan 4 tetapi memiliki nilai di bawah tingkat kepentingan pengguna layanan. *Gap* terbesar terdapat pada atribut Kemampuan petugas dalam memberikan informasi

mengenai data/buku/publikasi (0,33), sedangkan gap terendah terdapat pada kenyamanan ruang pelayanan (0,10).

Secara umum, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) tahun 2017 adalah sebesar 93,78. Indeks ini dibangun dari beberapa unsur diantaranya terlihat pada gambar 5.3. IKK tertinggi terdapat pada unsur kenyamanan ruang pelayanan yaitu sebesar 97,24. IKK terendah terdapat pada kelengkapan koleksi publikasi pada *digital library* yaitu sebesar 87,78. Konsumen juga belum puas dengan unsur ketersediaan wifi dan kemudahan akses *website* BPS. Hal ini terus menjadi perhatian BPS. Mulai akhir tahun 2017, dilakukan pembaruan terhadap *website* BPS seperti penambahan fitur indikator strategis, galeri infografis, dan identitas publikasi yang semakin detail.

Gambar 5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2017



# BAB VI KESIMPULAN



👍 Pengguna data BPS terbanyak adalah pelajar/mahasiswa untuk keperluan skripsi/thesis/disertasi

👍 85,32 persen pengguna data memperoleh data yang dibutuhkan.

👍 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 93,78 persen.

👍 Pengguna data paling puas dengan kecepatan petugas memberikan pelayanan.

👍 Unsur kualitas data yang memiliki nilai kepuasan tertinggi adalah relevansi data.

👍 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 85,59.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Melalui SKD, BPS memperoleh segmentasi pengguna data BPS. Menurut karakteristik pengguna data, mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun menyusun tugas akhirnya. Sementara menurut jenis layanan, perpustakaan tercetak adalah yang paling diminati oleh pengguna data. Oleh karena itu, kenyamanan PST dan pencetakan publikasi pada hari rilis menjadi perhatian utama sebagai bentuk pelayanan prima BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Selain itu, fasilitas *wifi* akan diperbaiki sehingga pengunjung semakin betah berada di PST.

Pengguna data yang memperoleh data sesuai kebutuhannya mencapai 85,32 persen. Terdapat 8,31 persen pengguna data yang tidak memperoleh data yang dihasilkan oleh sesuai kebutuhannya. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan. Data-data tersebut adalah data-data yang bukan tugas dan kewenangan BPS Provinsi Kalimantan Tengah untuk disediakan.

Secara umum pelayanan data di BPS Provinsi Kalimantan Tengah dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 93,78 persen, naik 1,18 poin dari tahun 2016. Walaupun demikian, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kelengkapan koleksi publikasi pada *digital library*, kemudahan memperoleh

*softfile* dari *digital library*, ketersediaan fasilitas *wifi*, dan kemudahan akses *website* BPS.

Pada SKD tahun 2017, terdapat penilaian Perilaku Anti Korupsi. Beberapa unsur yang dinilai adalah keberadaan sistem dan prosedur pelayanan yang tidak berpeluang menimbulkan KKN, kinerja petugas pelayanan, praktek percaloan, kesesuaian tarif pelayanan dan ada atau tidaknya praktek gratifikasi. Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah sebesar 85,59.

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

# LAMPIRAN

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



Lampiran 1.  
Kuesioner VKD17-P

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2017**

VKD17-P

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

Nomor Responden

--	--	--	--	--	--	--	--

Nama pencacah/pemeriksa	:	_____	:	_____	2017	:	_____	2017
Tanggal pencacahan/pemeriksaan	:	_____	:	_____	2017	:	_____	2017

**Blok I. Keterangan Pengguna Data**

<p>1 Nama : <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>2 Umur : ..... tahun <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>3 Jenis Kelamin : Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/></p> <p>4 Pendidikan Terakhir yang Ditempuh : SLTP/Sederajat <input type="checkbox"/> SLTA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2/S3 <input type="checkbox"/></p> <p>5 Pekerjaan Utama : Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Peneliti/Dosen <input type="checkbox"/> PNS/THL/Pustak <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/D <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya ( ..... ) <input type="checkbox"/></p> <p>6 Nama Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama : <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>7 Kategori Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama : Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Dalam Negeri <input type="checkbox"/> Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Luar Negeri <input type="checkbox"/> Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> Media Massa <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> Perbankan <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Swasta lainnya <input type="checkbox"/> Lainnya ( ..... ) <input type="checkbox"/></p>	<p>8 Tujuan Kunjungan : Mencari Data <input type="checkbox"/> - 1 Konsultasi Data <input type="checkbox"/> - 2 Konsultasi Kegiatan Statistik <input type="checkbox"/> - 4</p> <p>9 Pemanfaatan Hasil Kunjungan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah <input type="checkbox"/> - 1 Skripsi/Testis/Diseriasi <input type="checkbox"/> - 2 Penelitian <input type="checkbox"/> - 4 Perencanaan <input type="checkbox"/> - 8 Evaluasi <input type="checkbox"/> - 16 Penyebaran Informasi <input type="checkbox"/> - 32</p> <p>10 Jenis Layanan yang Digunakan : Layanan Perpustakaan Tercetak <input type="checkbox"/> - 1 Layanan Perpustakaan Digital <input type="checkbox"/> - 2 Layanan Penjualan Buku <input type="checkbox"/> - 4 Layanan Data Mikro/Peta Digital/Software Publikasi <input type="checkbox"/> - 8 Layanan Konsultasi Data Statistik <input type="checkbox"/> - 16 Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik <input type="checkbox"/> - 32</p> <p>11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS : Website BPS <input type="checkbox"/> - 1 Telepon/Fax/Intle <input type="checkbox"/> - 2 E-mail <input type="checkbox"/> - 3 Surat <input type="checkbox"/> - 4 PST/Perpustakaan BPS <input type="checkbox"/> - 5 Lainnya ( ..... ) <input type="checkbox"/> - 0</p> <p>12 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama? : Ya <input type="checkbox"/> - 1 Tidak <input type="checkbox"/> - 2</p>
---	--



Lanjutan Lampiran 1  
Kuesioner VKD17-P

<b>Blok II. Data yang Dicari</b> (Disiil jika Blok I Rincian 8 kode 1 dilingkari)																							
Berikan skala prioritas untuk masing-masing dimensi Analitis data di bawah ini dengan angka 1 s.d. 8 pada kotak yang tersedia:																							
<b>Kelengkapan Data</b> Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data			<input type="checkbox"/>			<b>Kemutakhiran Data</b> Data yang dihasilkan oleh BPS up to date/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini			<input type="checkbox"/>			<b>Koherensi dan Komparabilitas</b> Data yang dihasilkan BPS akurat dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa atau fenomena sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu			<input type="checkbox"/>			<b>Interpretabilitas</b> Data yang dihasilkan BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami			<input type="checkbox"/>		
<b>Akurasi Data</b> Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya			<input type="checkbox"/>			<b>Relevansi</b> Data yang dihasilkan BPS sudah memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek cakupan maupun konten			<input type="checkbox"/>			<b>Aksesibilitas</b> Data yang dihasilkan BPS mudah diakses			<input type="checkbox"/>			<b>Aktualitas dan Ketepatan Waktu</b> Data yang dihasilkan BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa atau fenomena dan diaktualisasikan/diinformasikan sesuai jadwal			<input type="checkbox"/>		
(Disiil jika kolom 6 berkode 1 atau 2)																							
No.	Jenis data yang dicari  Tuliskan jenis data yang dicari beserta wilayah dan tahun data misal: Jumlah Penduduk Provinsi Bengkulu Tahun 2016	Kode Data (ditil editor)	Level Data (kode)	Periode Data (kode)	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari?  Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3	Sumber Data (Publikasi/Data Mikro)			Tingkat Kepuasan Kualitas Data (Bilkan kode tingkat kepuasan sesuai jenis data yang dicari pada kolom 2) Sangat Tidak Memuaskan -1 Tidak Memuaskan -2 Sangat Memuaskan -3 Memuaskan -4														
						Judul	Tahun	[misal] Publikasi Hardcopy -1 Publikasi Softcopy -2 Data Mikro -3	Kelengkapan Data	Akurasi data	Kemutakhiran data	Relevansi	Koherensi dan Komparabilitas	Aksesibilitas	Interpretabilitas	Aktualitas dan Ketepatan Waktu							
																	Tahun	Publikasi Hardcopy -1 Publikasi Softcopy -2 Data Mikro -3	Kelengkapan Data	Akurasi data	Kemutakhiran data	Relevansi	Koherensi dan Komparabilitas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)							
1																							
2																							
3																							
4																							

**Kode level data kolom (4)**  
 1. Nasional  
 2. Provinsi  
 3. Kabupaten/kota  
 4. Kecamatan  
 5. Desa/kelurahan  
 6. Individu  
 0. Lainnya (.....)

**Kode periode data kolom (5)**  
 1. Sepuluh tahunan  
 2. Lima tahunan  
 3. Tiga tahunan  
 4. Tahunan  
 5. Semestarian  
 6. Triwulanan  
 7. Bulanan  
 8. Mingguan  
 9. Harian  
 0. Lainnya (.....)

## Lampiran 1.

## Kuesioner VKD17-P

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS										
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)										
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan				(dituliskan editor)		
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan			
1 Kejelasan informasi prosedur pelayanan										
2 Kejelasan alur dari prosedur pelayanan										
3 Kesesuaian layanan dengan maldomat/ jenis pelayanan yang ditetapkan										
4 Ketersediaan fasilitas wifi BPS										
5 Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab)										
6 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan										
7 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan										
8 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi										
9 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan										
10 Kepedulian petugas terhadap keluhan										
11 Pelayanan sesuai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan										
12 Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan										
13 Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah										
14 Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi										
15 Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas										
16 Kemudahan produk layanan rapi dan formal										
17 Kenyamanan ruang pelayanan										
18 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu										
19 Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi										
20 Kelengkapan koleksi publikasi pada digital library										
21 Kemudahan memperoleh softfile dari digital library										
22 Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS										
23 Website BPS mudah diakses										
24 Kemudahan akses website metadata Sistem Rujukan Statistik (sruksa.bps.go.id)										
25 Kemudahan komunikasi melalui e-mail										
26 Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/textfile										
27 Kemudahan mendapatkan produk BPS (hardcopy publikasi/ softcopy publikasi/ data mikro)										
28 Data BPS bebas dari intervensi pihak lain										
29 Ketersediaan sarana pengaduan										

Lanjutan Lampiran 1  
Kuesioner VKD17-P

Blok IV. Penilaian dan Harapan Perbaikan terhadap Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS																							
Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan penilaian dan harapan perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS? (berikan tanda ✓ sesuai pilihan Saudara)																							
Hal yang Ditolak	Penilaian			Harapan Perbaikan					(dituliskan editor)	Hal yang Ditolak	Penilaian			Harapan Perbaikan			(dituliskan editor)						
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Perlu	Tidak Perlu	Perlu	Sangat Perlu			Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Perlu	Tidak Perlu		Perlu	Sangat Perlu				
1	Sistem dan prosedur pelayanan tidak berpeluang menimbulkan KKN									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas pelayanan tidak menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8	Petugas pelayanan menolak tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas pelayanan tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Tidak terdapat praktik percaloan									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah/barang dari pengguna (gratifikasi)									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

Blok V. Catatan

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jl. Kapten Piere Tendean No. 06, Palangka Raya, 73112

Telp: (0536) 3228105, Fax: (0536) 3221380

Homepage: <http://kalteng.bps.go.id>, Email: [bps6200@bps.go.id](mailto:bps6200@bps.go.id)

ISBN 978-602-567-105-0



9 786025 671050 >