



Sensus  
Penduduk  
2020

#MencatatIndonesia

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2020



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA PALU**



Sensus  
Penduduk  
2020

#MencatatIndonesia

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2020



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA PALU**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Palu 2020**

**ISSN** : -  
**No. Publikasi** : 72710.2206  
**Katalog** : 1399013.7271  
**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : 87 halaman

**Naskah:**

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kota Palu

**Desain Kover:**

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kota Palu

**Penerbit:**

© BPS Kota Palu

**Pencetak:**

Badan Pusat Statistik

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

# Tim Penyusun

Pengarah:

G.A. Nasser, SE, MM

Penanggung Jawab:

Eko Budiyanto, S.Si

Editor:

Eko Budiyanto, S.Si

Penulis:

Mutia Sayyidah, S.Tr.Stat.

Desain Infografis:

Andika Mahakarya A.Md.Stat

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



# Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Palu, 10 Desember 2020  
Kepala BPS Kota Palu

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line.

G.A. Nasser SE, MM



# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi .....	7
1.4.1. Metode Pengumpulan Data .....	7
1.4.2. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>21</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	24
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>32</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	34
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	35
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	36



3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	36
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	39
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	43
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>46</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	48
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS .....	48
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b> .....	<b>50</b>
5.1. Pencarian Jenis Data Menurut Level Data.....	52
5.2. Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data.....	53
5.3. Perolehan Data BPS Kota Palu .....	54
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data</b> .....	<b>56</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	58
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	59
<b>Bab 7 Penutup</b> .....	<b>62</b>
7.1. Kesimpulan.....	64
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	66
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>68</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>70</b>
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin.....	72_Toc54353866
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama.....	73
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	73
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	73
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Layanan BPS.....	74
Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS .....	74
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST BPS dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi.....	74
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	78

Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	78
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	78
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	76
Lampiran 12.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST BPS.....	76
Lampiran 13.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS .....	76
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS.....	77
Lampiran 15.	Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS.....	77
Lampiran 16.	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS Menurut Wilayah PST BPS.....	77

# Daftar Tabel



Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	72_Toc54353866
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	78
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Palu.....	78
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Palu .....	78

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

# Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	72_Toc54353866
Gambar 1.2	Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data .....	78
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	24
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu menurut Kelompok Umur .....	25
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan.....	26
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu menurut Instansi/Institusi .....	28
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST Kota Palu menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	29
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu menurut Jenis Layanan .....	30
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS .....	31
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Palu Terhadap Pelayanan.....	35
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Palu Terhadap Akses Data .....	35
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Palu terhadap Sarana dan Prasarana .....	36
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Palu .....	37
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Palu.....	42
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu .....	44

Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Palu menurut Level Data .....	53
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Palu menurut Periode Data .....	54
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Palu menurut Perolehannya .....	55
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Kota Palu.....	58
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Kota Palu.....	59

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

# Daftar Lampiran



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin.....	72_Toc54353866
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama.....	73
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	73
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	73
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Layanan BPS.....	73
Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS .....	74
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST BPS dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi.....	74
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	74
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	74
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	78
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS .....	78
Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST BPS.....	78
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS .....	78
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST BPS.....	76
Lampiran 15. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS.....	77

Lampiran 16. Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Data BPS  
Menurut Wilayah PST BPS..... 77

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







## Survei Kebutuhan Data

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



### LOKUS & WAKTU

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



Juni-September  
2020

### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:

1 Januari 2020 - akhir periode pencacahan

### ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (cross tab analysis)
- Analisis kesenjangan (gap analysis)
- Analisis Kuadran (importance & performance analysis)  
Diperkaya dengan:  
Indeks Kepuasan onsumen (IKK) dan  
Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

### INSTRUMEN

Kuesioner VKD20  
Hardcopy & Softcopy

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

Pencacahan manual dengan print out kuesioner

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



# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## **1.3. Landasan Teori**

### **1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu**

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

### **1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan**

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

#### **a. *Responsiveness* (daya tanggap)**

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

#### **b. *Assurances* (jaminan)**

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

#### **1.4. Metodologi**

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

##### **1.4.1. Metode Sampling**

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

#### **1.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

#### **1.4.3. Metode Analisis Data**

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),



*Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Palu.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena 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:

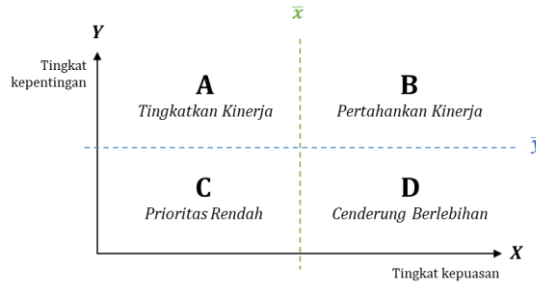
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)  
 Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.  
 Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B (*high importance & high performance*)  
 Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran C (*low importance & low performance*)

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

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

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

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

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Palu dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Palu.

Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:  <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math>  <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 13</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</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

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

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

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Palu. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i$  = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 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:

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Palu yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Palu berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Palu berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Palu yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Palu yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Palu.

### 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.



### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	34							
Kabupaten/ Kota	480							
Jumlah	515							

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Dari 34 PST BPS Provinsi, hanya sarana dan prasarana komputer yang tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi. Sementara itu, informasi petugas pelayanan hanya tersedia pada 30 PST BPS Provinsi (88,24%).

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 96,45% PST yang memiliki informasi pelayanan, 94,57% PST

yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,12% PST yang memiliki wifi, 71,61% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 91,23% PST yang memiliki ruang pelayanan, 86,22% PST yang memiliki komputer, dan 79,54% PST yang memiliki sarana pengaduan.

#### **1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020**

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

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kota Palu, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kota Palu dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kota Palu

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kota Palu	30

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

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

# SEGMENTASI KONSUMEN\*

## bab 2

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SDK 2020

### Konsumen di PST BPS Kota Palu

didominasi oleh ...



Perempuan

63,33%



Lulusan  
SLTA/Sederajat

70%



Berprofesi  
Pelajar/mahasiswa

56,67%

sebagian besar menggunakan ...



Pustaka Tercetak

48,72%



Datang langsung  
ke PST

90%



Data BPS untuk  
tugas sekolah/  
tugas kuliah

40%





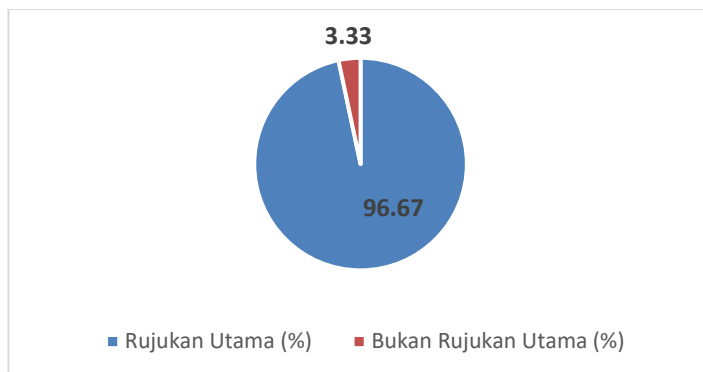
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Palu dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Palu menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,67%.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

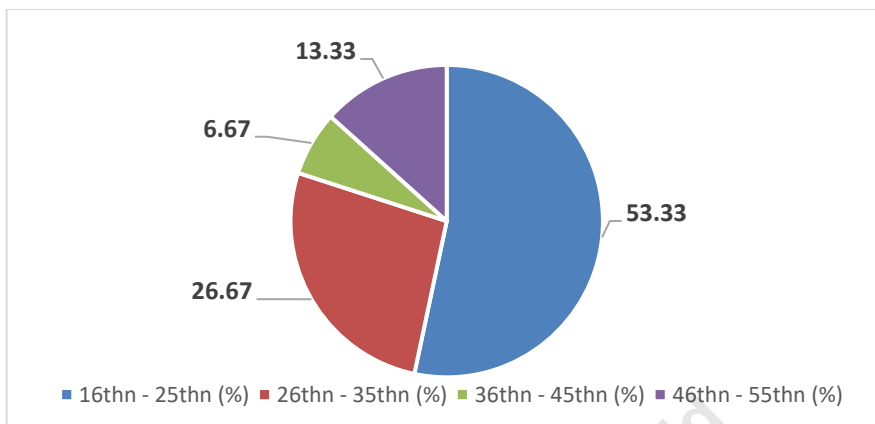
## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Palu didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (53,33%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (26,67%), konsumen berumur 36-45 tahun (6,67%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (13,33%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



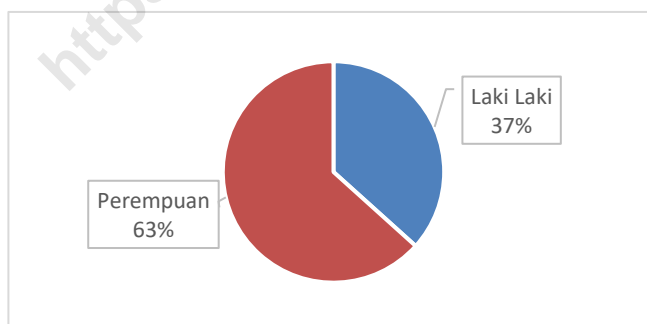


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Kelompok Umur\*

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

### Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Palu menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Palu adalah sebesar 63,33%. Sementara itu, 36,67% konsumen di PST BPS Kota Palu adalah laki-laki.

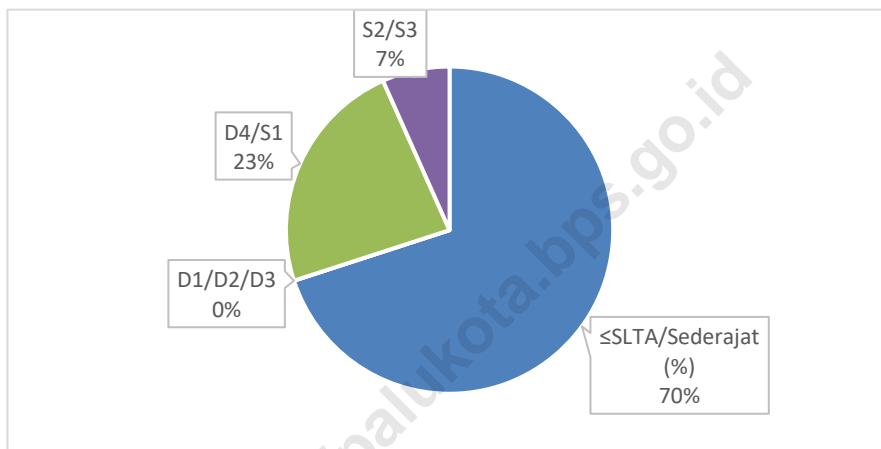


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir

yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Palu didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (70%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (23,33%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2/S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 6,67%.



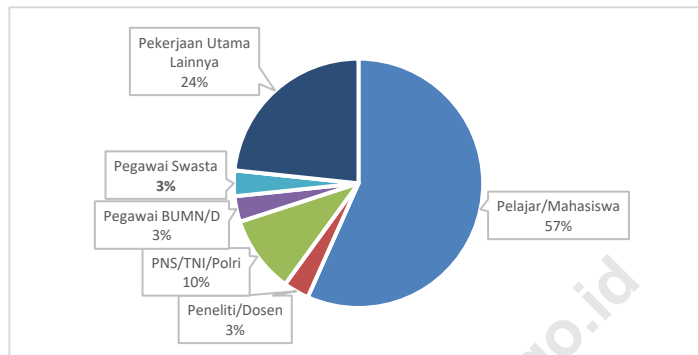
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Palu adalah pelajar/mahasiswa (56,67%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (70%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase

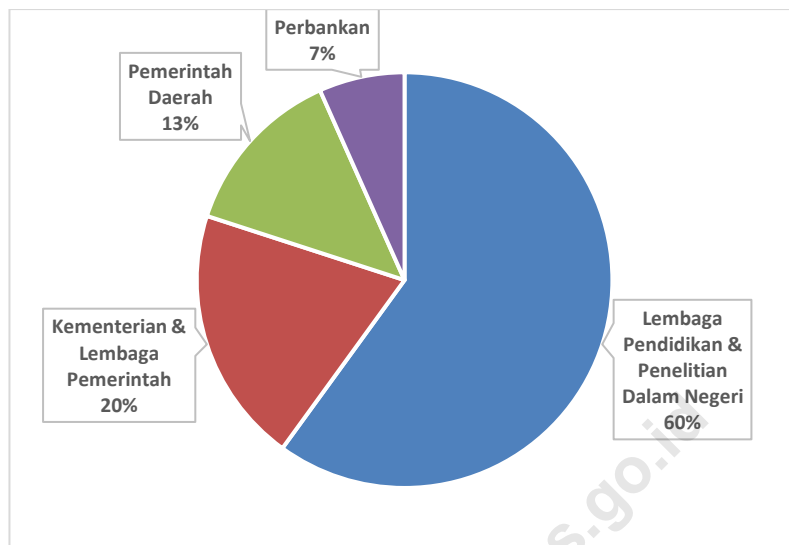
sebesar 15,90%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen dan PNS/TNI/Polri memiliki persentase sama yaitu sebesar 6,15%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Pekerjaan Utama

### **Instansi/Institusi**

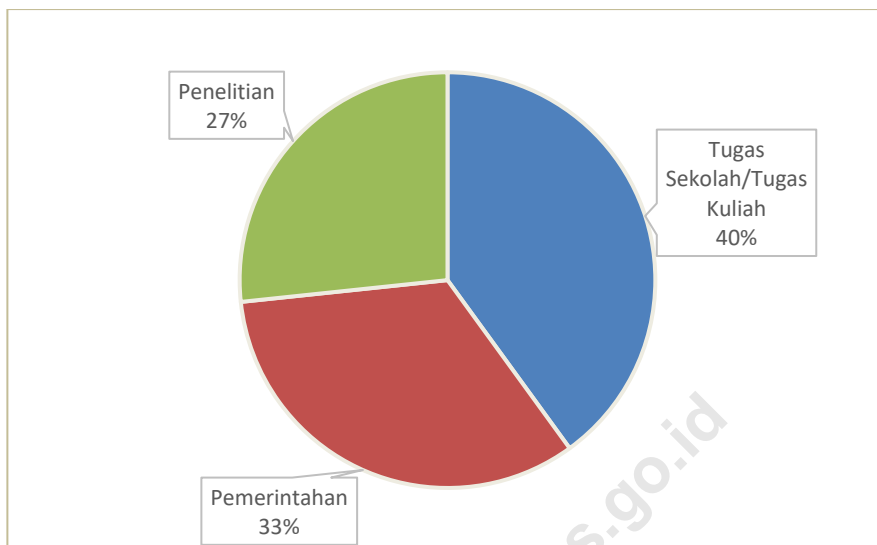
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Palu berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (60%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah memiliki persentase sebesar 13,33%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Palu menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Palu. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Palu cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Palu paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (40%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 33,33% dan 26,67%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Palu sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.



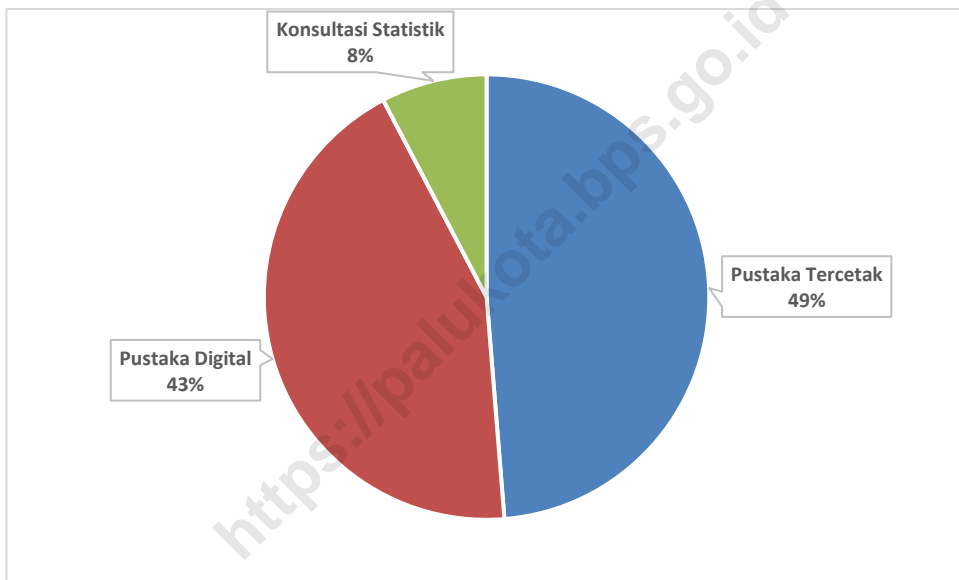
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Palu didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju” , BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Palu oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Tercetak, yaitu sebesar 48,72%. Pada posisi kedua, Pustaka Digital dengan persentase sebesar 43,59%. Sementara itu, Konsultasi Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 7,69%.

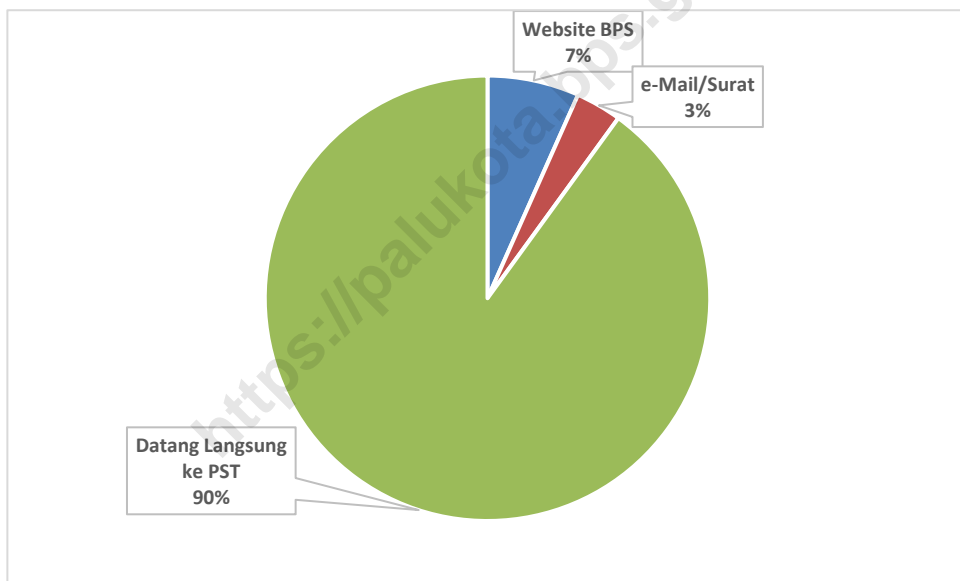


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Palu mendapatkan data melalui fasilitas datang langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 90 %. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS belum cukup diketahui oleh konsumen data BPS Kota Palu. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang mengunjungi *Website* BPS dengan persentase 6,67%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Palu adalah melalui Email/Surat dengan persentase masing-masing 3,33%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Palu Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

## bab 3

# IKK=92,51

Indeks Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan PST BPS Kota Palu termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di BPS Kota Palu

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses Data BPS

# 100 %



Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

# 98,49 %



Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana & Prasarana Pelayanan BPS

# 96,67 %









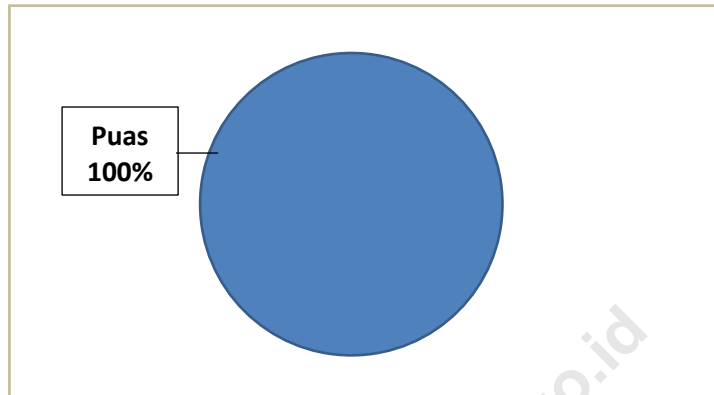
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

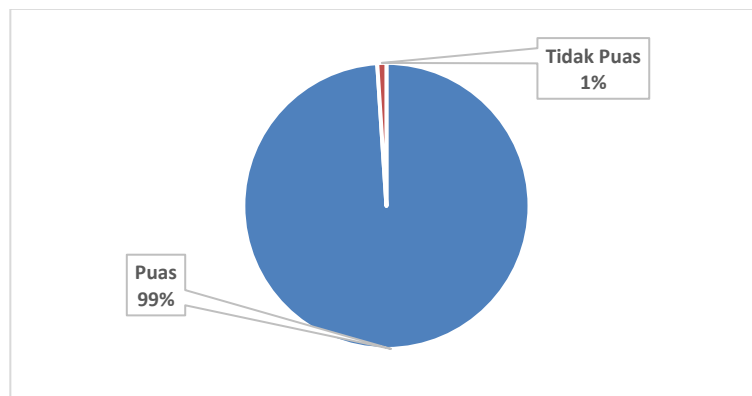
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu sebesar 100%. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, maka persentase tersebut dapat dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Palu selalu optimal.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Palu Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

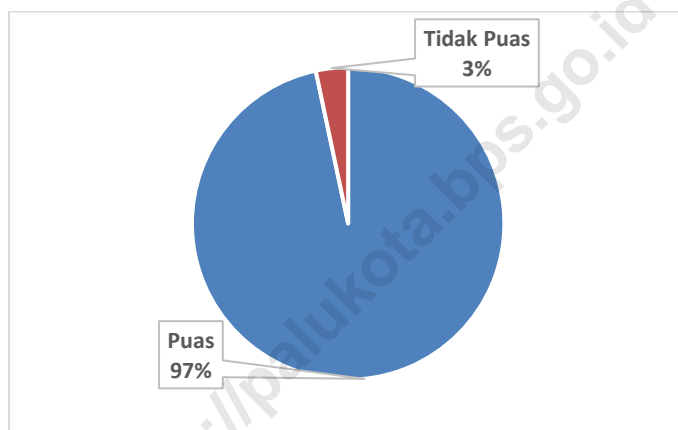
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Palu yang puas terhadap akses data sebesar 98,97%, sedangkan 1,03% konsumen di PST BPS Kota Palu merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Palu Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Palu yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,67%, sedangkan 3,33% konsumen di PST BPS Kota Palu merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

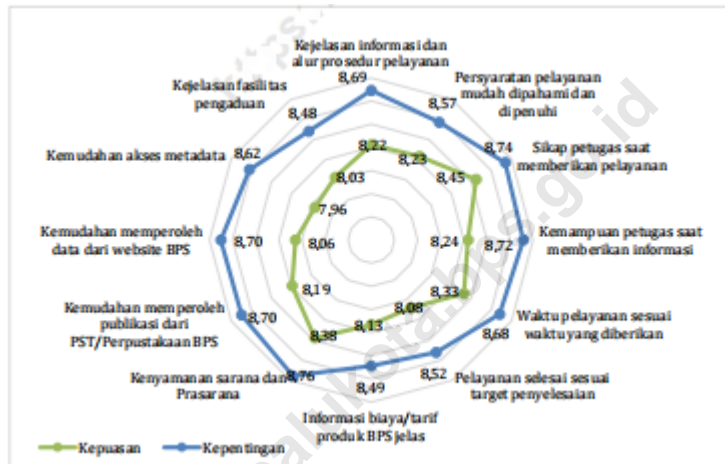


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Palu Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Palu memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,65. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Palu. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan (-0,29).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Palu memiliki gap -0,29 sampai -0,65. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Palu

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan			
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan			
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima			
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan			
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan			
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan			
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)			
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari			
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh			
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik			
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas			
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui			
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit			

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

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

pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

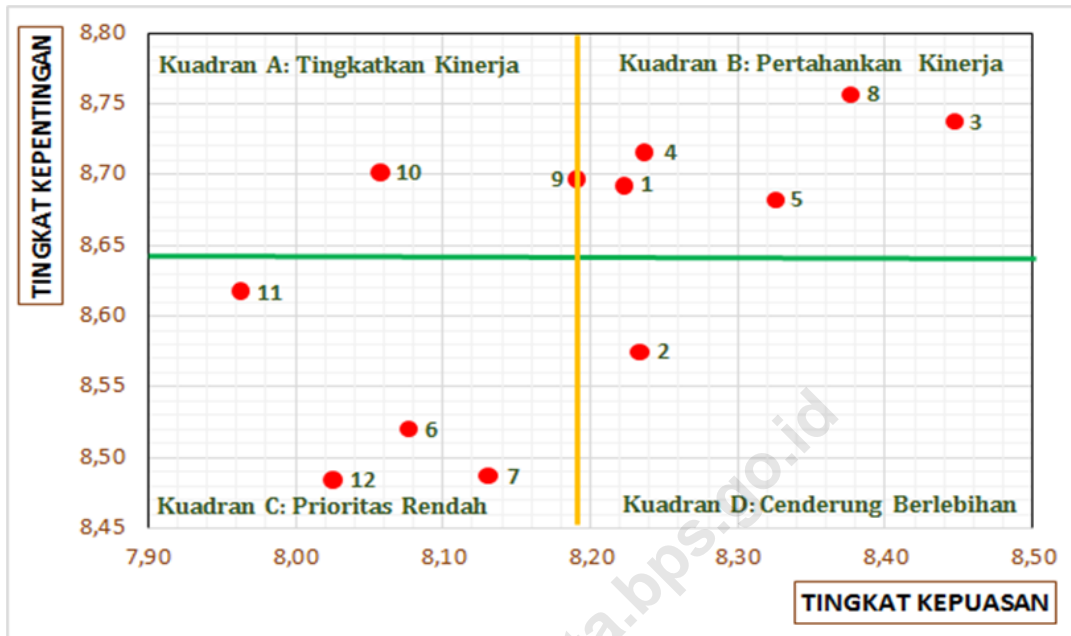
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Palu

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan			
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan			
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima			
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan			
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan			
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan			
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)			
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari			
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh			
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik			
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas			
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui			
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit			



Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Palu belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (96,68%), sedangkan atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (92,40%).

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



Keterangan

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan</li> <li>2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima</li> <li>4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan</li> <li>5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</li> <li>6. Sarana prasarana 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. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari</li> <li>9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh</li> <li>10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik</li> <li>11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas</li> <li>12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui</li> <li>13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit</li> </ol> |
|--|--|

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

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

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

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

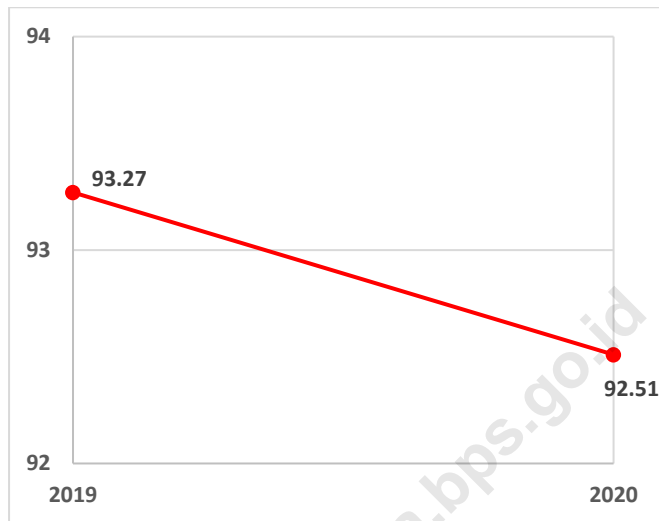
1. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
2. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
3. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Palu tahun 2020 sebesar 92,51, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Palu masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.5, IKK BPS di PST BPS Kota Palu mengalami

penurunan sebesar 0,76 dari 93,27 pada tahun 2019 menjadi 92,51 pada tahun 2020.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu

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

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

## bab 4

Indeks Perilaku Anti Korupsi

IPAK  
94,92

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Palu







## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

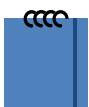
Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Palu terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Palu. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu pada tahun 2020 sebesar 94,92. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Palu.

Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Palu Tahun 2019 dan 2020





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

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA bab 5

Tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Palu



53,37%

Pada level Kab/Kota



Periode Tahunan



58,72%

Periode data yang paling banyak dicari



Data diperoleh dan sesuai kriteria

Perolehan data BPS di Kota Palu



86,87%







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

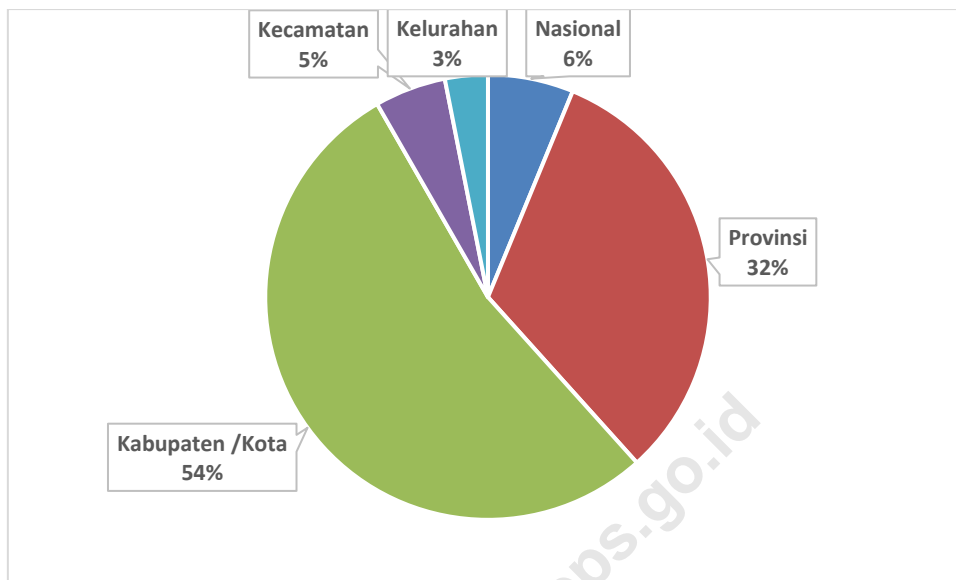
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

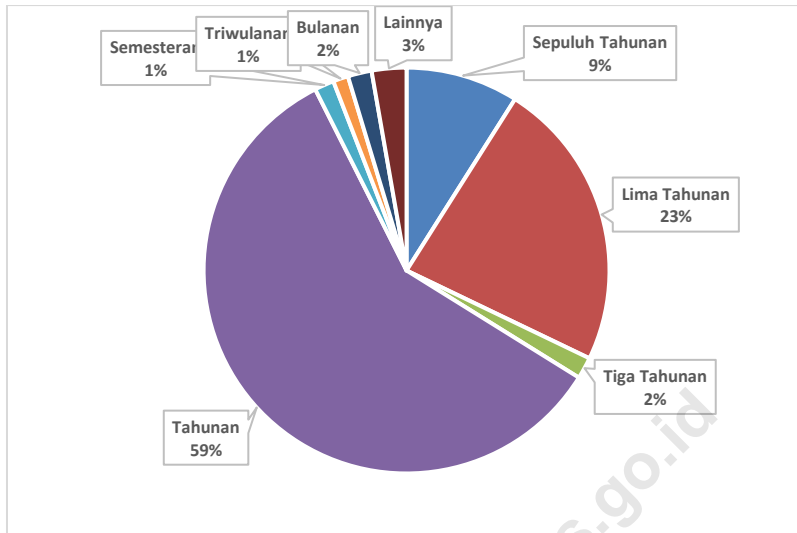
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Palu. Secara umum, dari 579 orang-data, 53,37% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (32,12%) dan data level nasional (6,22%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kelurahan (3,11%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Palu Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

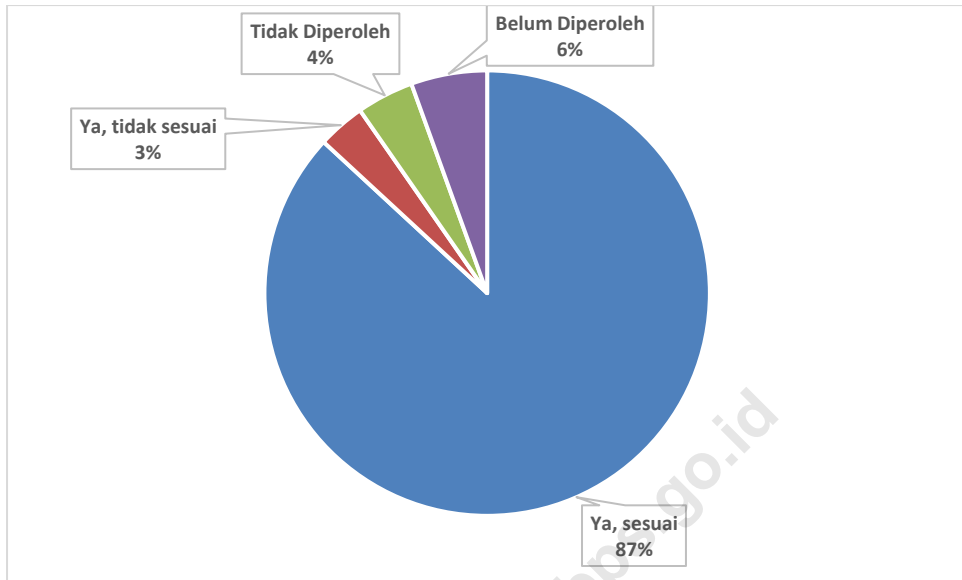
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2, menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 58,72%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 23,14%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Palu Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Palu.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Palu Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 86,87% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 3,45% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 4,15% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 5,53% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

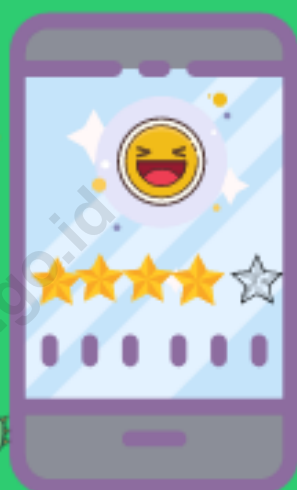
## bab 6

# IKK = 91,28

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Palu

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas data BPS masuk dalam kategori

**Sangat baik (skala 100)**



## Persentase konsumen yang puas terhadap Aspek Kualitas Data

Kualitas Data secara Umum



100%

Kelengkapan Data



98,51%

Akurasi Data



99,5%

Kemutakhiran Data



100%







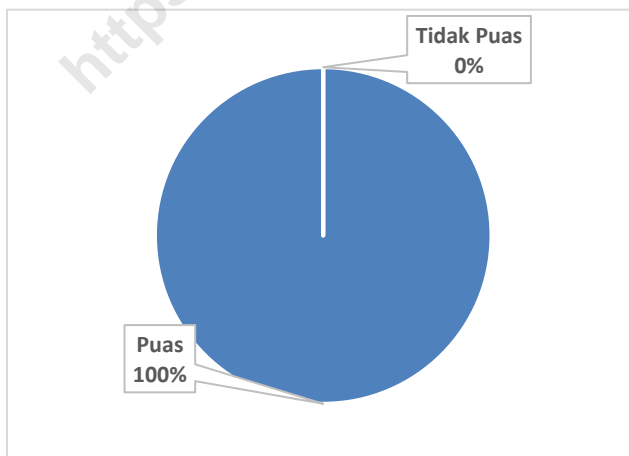
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Palu disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 100%.

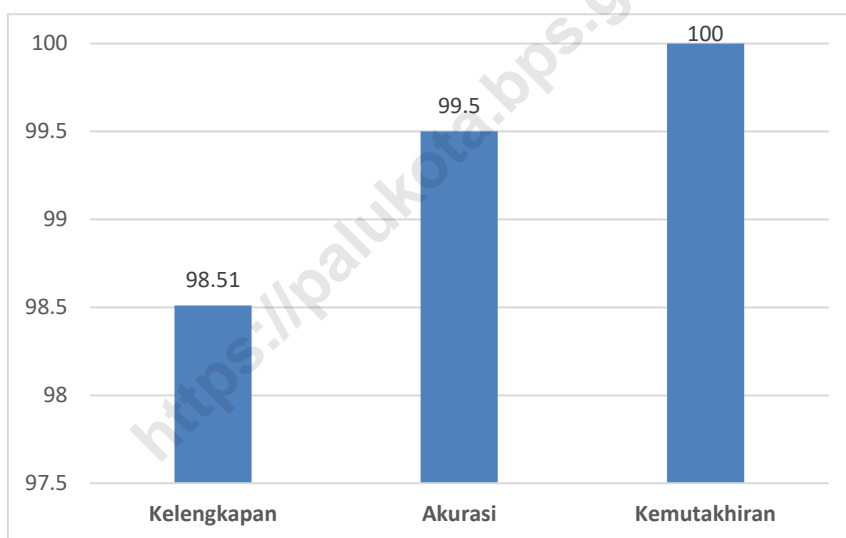


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data Kota Palu

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Palu disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Palu.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100%).



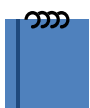
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Palu. Nilai IKK untuk PST BPS Kota

Palu tahun 2020 sebesar 91,28, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Palu masuk kategori Baik.

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



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

# PENUTUP

bab

# 7

## Kepuasan Konsumen

di PST\* BPS Kota  
Palu Tahun 2020



\*Pelayanan Statistik Terpadu

IKK ➔ **92,51**  
Pelayanan

IKK ➔ **91,28**  
Kualitas Data

gambaran tingkat  
kepuasan konsumen  
terhadap pelayanan  
PST BPS

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

gambaran tingkat  
kepuasan konsumen  
terhadap kualitas data  
BPS

*\*IKK Indeks Kepuasan Konsumen*

**94,92** ◀

IPAK

Perilaku anti korupsi  
sangat diterapkan  
dalam pelayanan di  
PST BPS Kota Palu

Indeks Perilaku Ani Korupsi





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Kota Palu sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Kota Palu dilakukan dalam kurun waktu Juni-September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan langsung.

Hasil SKD 2020 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 table, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain indeks kepuasan konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Kota Palu. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST Kota Palu secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Palu yang sesuai target (100%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Palu, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dalam negeri 60%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari



- akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (43%)
3. Konsumen di PST BPS Kota Palu cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy.
  4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Palu menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 96,67%
  5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Palu yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.
  6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Palu digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Palu adalah 91,28. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Palu masuk kategori sangat baik
  7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Palu digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Palu adalah 94,92. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Palu.
  8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Palu sangat beragam. Level Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen.
  9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Kota Palu pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, industri kecil dan rumah tangga, Ekspor, PDB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah.
  10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Kabupaten/Kota. Publikasi

dari penyedia data BPS Kota Palu yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Daerah dalam angka, Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota, dan Statistik Kesejahteraan Rakyat.

11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Palu yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 98,51% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 99,5% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 100% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Palu digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Palu adalah 91,28. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Palu masuk dalam kategori sangat baik.

## **7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Palu adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada website BPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan
- c. Waktu penyelesaian pelayanan
- d. Sarana dan prasarana pelayanan
- e. Kejelasan fasilitas pengaduan
- f. Proses penanganan pengaduan

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



## Daftar Pustaka

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





# LAMPIRAN

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

## Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Konsumen	< 16th n (%)	16thn - 25thn (%)	26thn - 35thn (%)	36thn - 45thn (%)	46thn - 55thn (%)	56thn - 65thn (%)	> 65th n (%)
7271	PALU	30	0	53.33	26.67	6.67	13.33	0	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

### Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
- Konsep : Kelompok Umur
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus Penghitungan :  $p_i = x_i / y \times 100\%$   
dimana:  
 $p_i$  = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1 (< 16 \text{ th}), 2 (16 - 25 \text{ th}), 3 (26 - 35 \text{ th}), 4 (36 - 45 \text{ th}), 5 (46 - 55 \text{ th}), 6 (56 - 65 \text{ th}), 7 (> 65 \text{ th})$
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen



## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki	Perempuan
7271	PALU	30	36.67	63.33

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	≤SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	S3 (%)
7271	PALU	30	70.00	0	23.33	6.67	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

## Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti/Dosen (%)	PNS/TNI/Polri (%)	Pegawai BUM N/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
7271	PALU	30	56.67	3.33	10	3.33	3.33	0	23.33

diunduh pada (jam/tanggal) :  
20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional (%)	Media Massa (%)	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUM N/B UMD (%)	Swasta Lainnya (%)	Kategori Instansi Lainnya (%)
7271	PALU	30	60	0	20	0	0	13.33	6.67	0	0	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial (%)	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya(%)
7271	PALU	40	33.33	0	26.67	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi (%)	Data Mikro (%)	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
7271	PALU	48.72	43.59	0	0	7.69	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah (orang)	Website BPS	AllstarsBPS (%)	Silastik (%)	Sirusa (%)	Romantik Online (%)	Telepon/Faximilie (%)	e-Mail/Surat	Datang Langsung ke PST	Fasilitas Lainnya (%)
7271	PALU	30	6.67	0	0	0	0	0	3.33	90	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Konsumen (orang)	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
7271	PALU	30	96.67	3.33

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Perencanaan dan Evaluasi (%)
7271	PALU	100

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

**Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data**

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Orang/Data	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/Ke-lurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
7271	PALU	206	13.11	19.42	57.28	9.22	0.97	0	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020

**Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data**

Kode Daerah	Nama Daerah	Jumlah Orang/Data	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
7271	PALU	206	0.49	0	0	92.23	0	2.43	4.85	0	0	0

diunduh pada (jam/tanggal) : 20:21 / 07-12-2020

**Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data**

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas	Tidak Puas	Jumlah (orang-data)
7271	PALU	100	0	202

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:21 / 07-12-2020*

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7271	PALU	98.51	202

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:21 / 07-12-2020*

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7271	PALU	99.5	202

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:21 / 07-12-2020*

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

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
7271	PALU	100	202

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:21 / 07-12-2020*

**Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST**

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas	Tidak Puas
7271	PALU	98.97	1.03

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:21 / 07-12-2020*

**Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST**

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas (%)
7271	PALU	98.89

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020*

**Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST**

Kode Daerah	Nama Daerah	Puas	Tidak Puas
7271	PALU	96.67	3.33

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:19 / 07-12-2020*

**Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST**

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
7271	PALU	92.51

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:20 / 07-12-2020*

**Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data**

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK DATA
7271	PALU	91.28

*diunduh pada (jam/tanggal) : 20:19 / 07-12-2020*

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

