

Katalog : 1399013.3174

ESANOG: 2007021.3174  
TIK REGIONAL BRUTO  
N USAHA  
TA BARAT  
013-2017

# ANALISIS

## HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

### Kota Administrasi Jakarta Barat

# 2019



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA JAKARTA BARAT**



Kasubag. 3402031.3774  
PRODUK REGIONAL BRUTO  
DARI USAHA  
KOTA BARAT  
2013-2017

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

# ANALISIS

## HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

### Kota Administrasi Jakarta Barat

# 2019

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Administrasi Jakarta Barat 2019

**ISBN:** 978-623-92783-6-6

**No. Publikasi:** 31740.2002

**Katalog:** 1399013.3174

**Ukuran Buku:** 18,5 cm x 25 cm

**Jumlah Halaman:** xii + 68 halaman

**Naskah:**

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik  
BPS Kota Administrasi Jakarta Barat

**Penyunting:**

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik  
BPS Kota Administrasi Jakarta Barat

**Gambar Kulit:**

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik  
BPS Kota Administrasi Jakarta Barat

**Diterbitkan oleh:**

© Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat

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

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Administrasi Jakarta Barat 2019

**Pengarah** : Munawaroh SE, MAB

**Penanggung Jawab** : Dwi Wahyuni, SST SE, M.Si

**Penyunting** : Dwi Wahyuni, SST SE, M.Si

**Penulis Naskah** : Nurul Hiqmah, SST

**Layout dan Ilustrasi** : Nurul Hiqmah, SST

<https://jakbarkota.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 oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005.

Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, analisis performa unit layanan, dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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 kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Jakarta Barat, 20 Januari 2020  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Kota Administrasi Jakarta Barat



Munawaroh SE, MAB





# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xi</b>
<b>1 Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	3
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.....	13
1.6 Realisasi Pengumpulan Data .....	14
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST .....	14
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden.....	15
<b>2 Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	19
2.2 Konsumen menurut Karakteristik .....	19
2.2.1 Kelompok Umur.....	20
2.2.2 Jenis Kelamin .....	20
2.2.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	21
2.2.4 Pekerjaan Utama .....	22
2.2.5 Instansi/Institusi .....	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	24
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	25
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS ...	26

<b>3</b>	<b>Bab 3 Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>27</b>
	3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari .....	31
	3.2 Jenis Data menurut Level Data .....	32
	3.3 Jenis Data menurut Periode Data .....	33
	3.4 Perolehan Data menurut Penyedia Data .....	34
	3.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh .....	35
	3.6 Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh .....	36
<b>4</b>	<b>Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>39</b>
	4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data .....	41
<b>5</b>	<b>Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan.... Error! Bookmark not defined.</b>	<b>45</b>
	5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	47
	5.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	49
	5.3 Importance and Performance Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	51
	5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS .....	54
<b>6</b>	<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>54</b>
	6.1 Kesimpulan.....	59
	6.2 Saran.....	61
<b>7</b>	<b>Daftar Pustaka .....</b> Error! Bookmark not defined.	<b>62</b>
<b>8</b>	<b>Lampiran .....</b>	<b>63</b>
	Lampiran 1. Kuesioner VKD19.....	64

## Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel 1.2.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana .....	14
Tabel 3.1	Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia Data ..	355
Tabel 3.2	Lima Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat.....	377
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	50
Tabel 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat .....	52



## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis .....	10
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	19
Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Kelompok Umur .....	20
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Jenis Kelamin .....	21
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan .....	22
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Pekerjaan Utama .....	233
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Instansi/Institusi .....	244
Gambar 2.7. Persentase Responden SKD 2019 di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	255
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Jenis Layanan .....	26
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....	27
Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	322
Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	333
Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	34

Gambar 3.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	366
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat.....	422
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Dimensi Kualitas Data .....	433
Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	477
Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	488
Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	48
Gambar 5.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	50
Gambar 5.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Pusat .....	53
Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Tahun di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat .....	55

# BAB 1

# PENDAHULUAN



## Lokus :

BPS Pusat  
33 BPS Provinsi  
477 BPS Kab/Kota



## Pencacahan :

Februari - Agustus 2019



## Instrumen :

Kuesioner VKD19



## Mengukur Tingkat :

- Kepuasan Konsumen
- Persepsi Anti Korupsi

## Cakupan Responden :

1. Konsumen yang datang langsung ke unit PST
2. Konsumen dari instansi/institusi yang tidak datang langsung ke unit PST pada periode pencacahan tapi pernah memanfaatkan data BPS pada Februari - Agustus 2019







## 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik 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 menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, 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 2019 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 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

1. Segmentasi konsumen
2. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
4. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
5. Indikator Kinerja Utama (IKU)

### 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 juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan 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.

Tidak seperti di BPS RI, layanan yang tersedia di BPS Kabupaten/Kota hanya ada lima jenis, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan konsultasi statistik, dan layanan konsultasi/rekomendasi kegiatan statistik. Layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi hanya ada di BPS RI.

### 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.

#### 1. *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.

#### 2. *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.

#### 3. *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.

#### 4. *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.

5. *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. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- 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. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. 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.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

- m. Layanan statistik online adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui [silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id).

## 1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### 1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. 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*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

- 1) *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS

Responden pada SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

1. Keterangan pencacahan
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil

kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.

3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

#### 1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Pusat. Sedangkan ruang lingkup analisis SKD 2019 untuk BPS Kota Administrasi Jakarta Barat adalah PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

##### 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*)

Analisis Kesenjangan (*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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan 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 menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

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

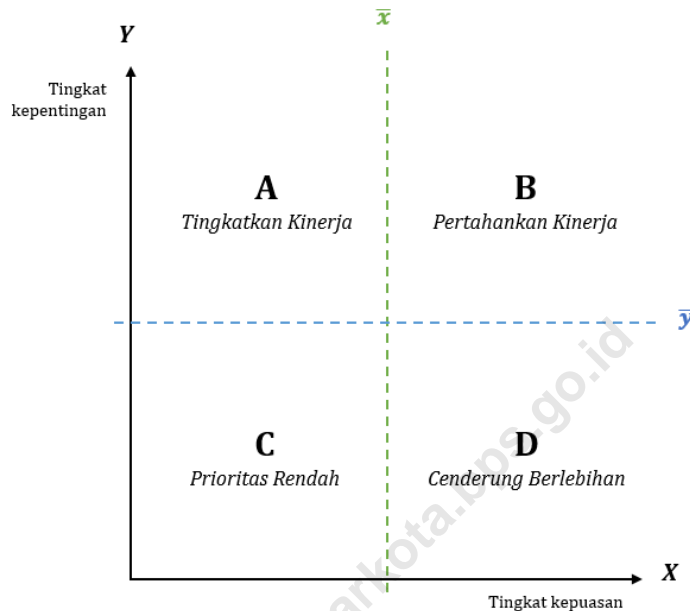
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, 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 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 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 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 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 ketiga (kuadran C):** “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini 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 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 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.

Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
(IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III

kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke- $i$ , dimana  $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke- $i$

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1. Nilai IKK dan 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: Permen PAN/RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2019, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2019, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat berdasarkan Blok I VKD19.

**Bab 3 Analisis Kebutuhan Data**, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

**Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

**Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan**, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat berdasarkan Blok III VKD19.

**Bab 6 Penutup**, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat.

## 1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 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 2019, meliputi:

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

**Tabel 1.2. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana**

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Informasi Petugas Pelayanan	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	33 (97,06)	33 (97,06)	32 (94,12)	30 (88,24)	33 (97,06)	34 (100,00)	33 (97,06)
Kab/Kota	479	462 (96,45)	453 (94,57)	470 (98,12)	343 (71,61)	437 (91,23)	413 (86,22)	381 (79,54)
Jumlah	514	496 (96,50)	487 (94,75)	503 (97,86)	374 (72,76)	471 (91,63)	445 (87,16)	415 (80,74)

Tabel 1.2 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Untuk PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sendiri memiliki keseluruhan sarana dan prasarana yang telah disebutkan di atas.

### 1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2019, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden dibagi menjadi 3 kelompok. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 250 responden. Kelompok target jumlah responden selanjutnya adalah 100 responden untuk PST BPS Provinsi. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (18.020 responden). Sedangkan realisasi responden SKD 2019 BPS Kota Administrasi Jakarta Barat mencapai target yaitu 30 responden.

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



# BAB 2

# SEGMENTASI KONSUMEN

## KONSUMEN DATA *Tahun 2019*



**66.7%**

Perempuan



**60%**

Berprofesi  
Sebagai  
Pelajar /  
Mahasiswa



**43.9%**

Menggunakan  
Fasilitas  
Website



**90%**

Menggunakan  
Data BPS  
Sebagai  
Rujukan  
Utama



**66.7%**

Menggunakan  
Layanan  
Perpustakaan  
Digital

\*Khusus di wilayah PST Kota Jakarta Barat



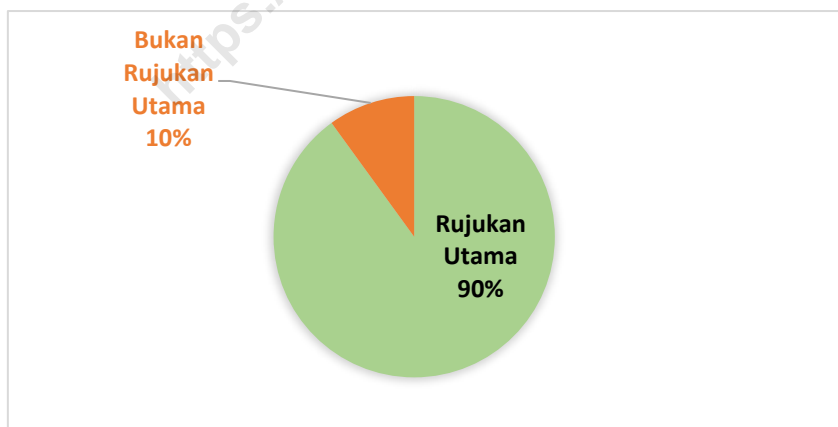


## 2.1 Gambaran Umum Konsumen

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 hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Pusat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Hampir seluruh konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 90%. Sementara itu, 10% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

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



## 2.2 Konsumen menurut Karakteristik

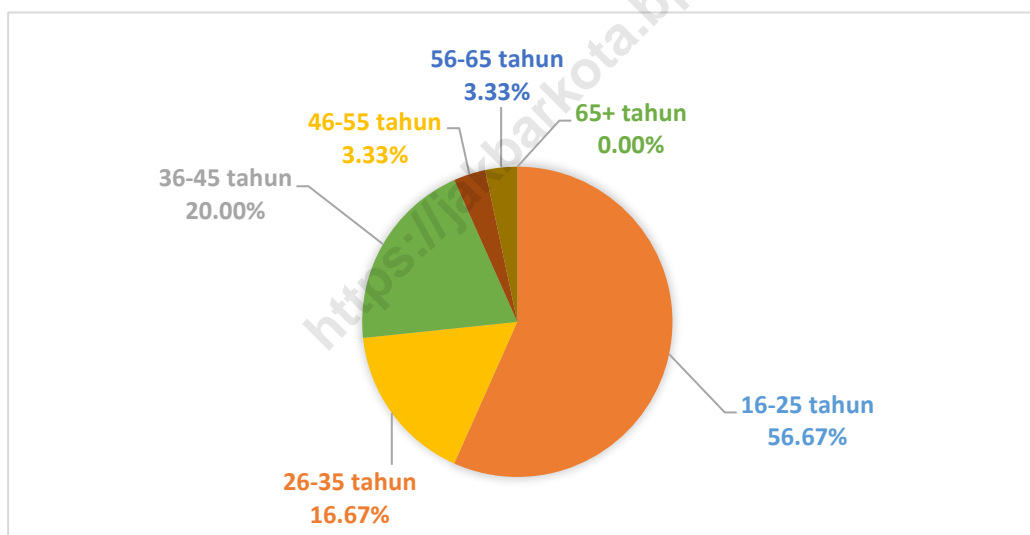
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD BPS Kota Administrasi Jakarta Barat tahun 2019. Karakteristik konsumen

dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### 2.2.1 Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, didominasi oleh konsumen berumur 16-25 tahun sebanyak 56,67 persen, disusul konsumen berumur 36-45 tahun sebanyak 20 persen. Selebihnya adalah konsumen berumur 26-35 tahun (16,67%), konsumen berumur 56-65 tahun (3,33%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (3,33%). Sementara itu, rentang umur konsumen data di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang menjadi responden SKD 2019 adalah antara 16 hingga 58 tahun.

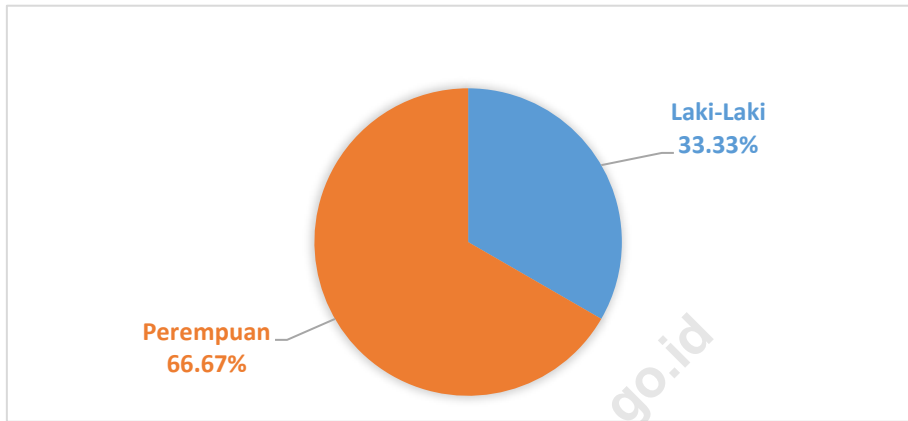
**Gambar 2.2.**  
Persentase konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Kelompok Umur



### 2.2.2 Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 66,67%. Sementara itu, konsumen adalah laki-laki 33,33%.

**Gambar 2.3.**  
**Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Jenis Kelamin**

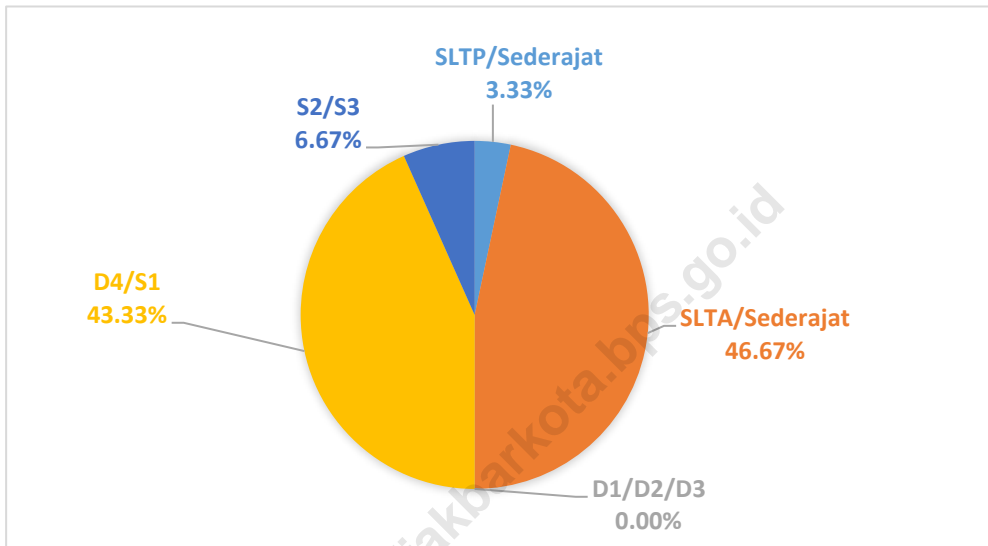


### 2.2.1 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS Kota Administrasi Jakarta Barat berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2019.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 46,67% disusul oleh tingkat pendidikan D4/S1 dengan presentase 43,33%. Sementara itu, tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3. Sedangkan untuk konsumen dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat, dan S2/S3 masing-masing memiliki persentase yang tidak jauh berbeda yaitu 3,33% dan 6,67%.

**Gambar 2.4.**  
**Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan**

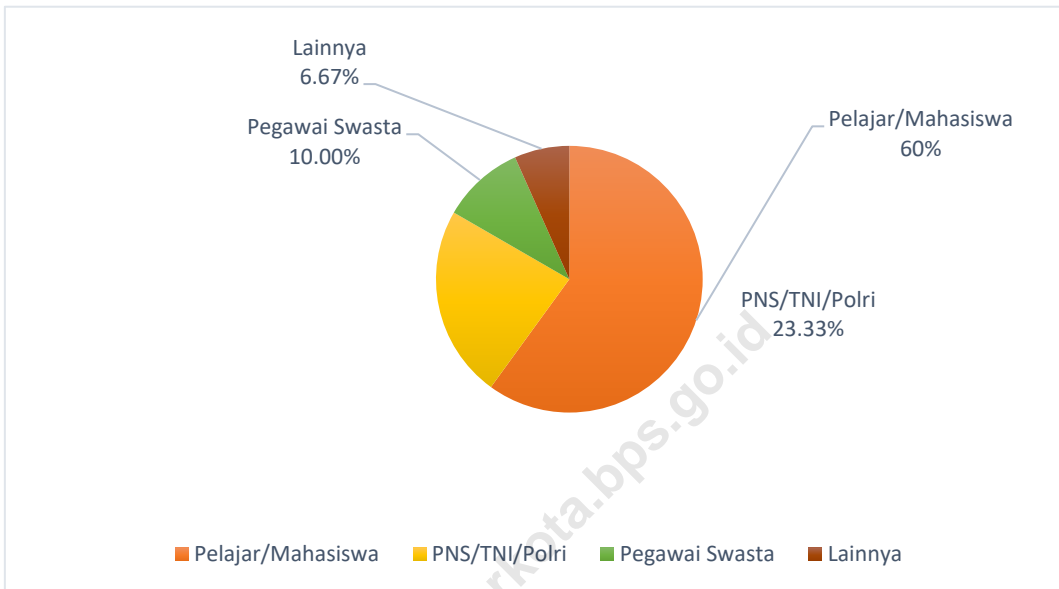


### 2.2.2 Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang menjadi responden SKD 2019 adalah pelajar/mahasiswa (60%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 23,33% dan konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta sebesar 10%. Kemudian presentase konsumen yang memiliki pekerjaan utama lainnya sebesar 6,67%.

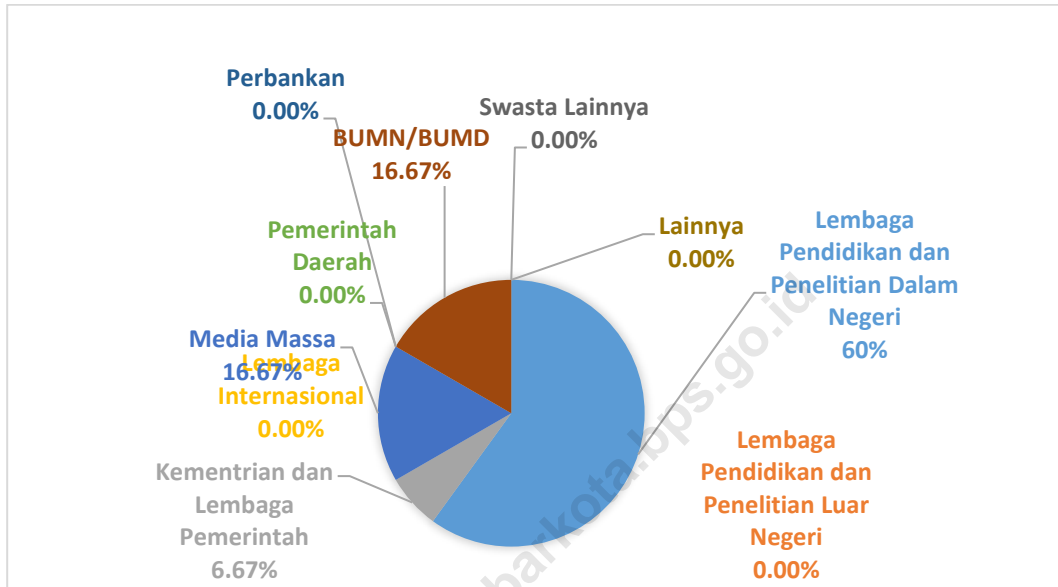
**Gambar 2.5.**  
**Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Pekerjaan Utama**



### 2.2.3 Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2019 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat berasal dari lembaga pendidikan & penelitian dalam negeri (60%). Pada posisi kedua, berasal dari kategori pemerintah daerah dan swasta lainnya yang memiliki presentase yang sama yakni 16,67% dan konsumen pada SKD BPS Kota Jakarta Barat yang terakhir berasal dari kementerian dan lembaga pemerintah yaitu sebesar 6,67%.

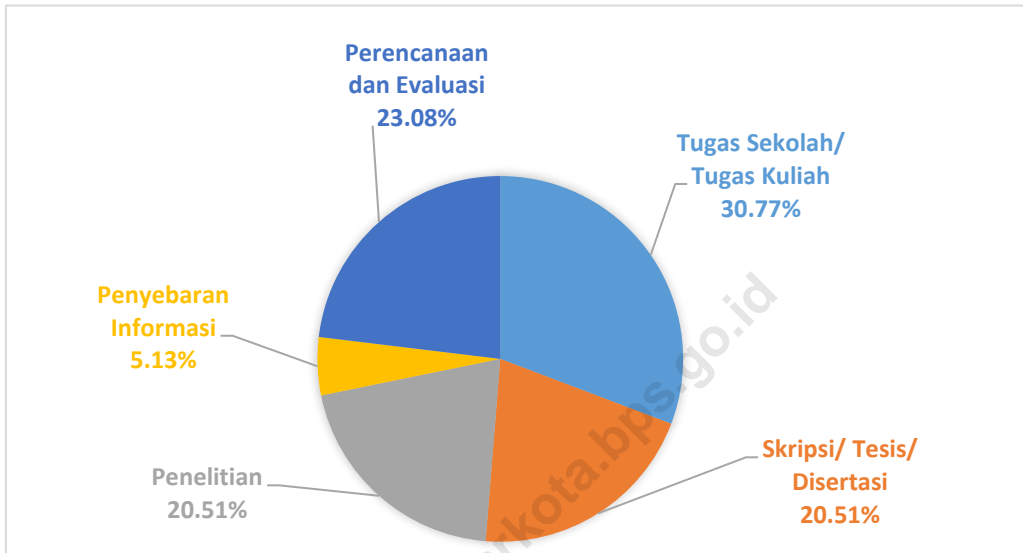
**Gambar 2.6.**  
**Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Instansi/Institusi**



### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah (30,77%). Selibhnya, pemanfaatan hasil kunjungan untuk perencanaan dan evaluasi (23,08%), penelitian dan skripsi/thesis/disertasi masing-masing 20,51%, dan penyebaran informasi (5,13%).

**Gambar 2.7.**  
**Persentase Responden SKD 2019 di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

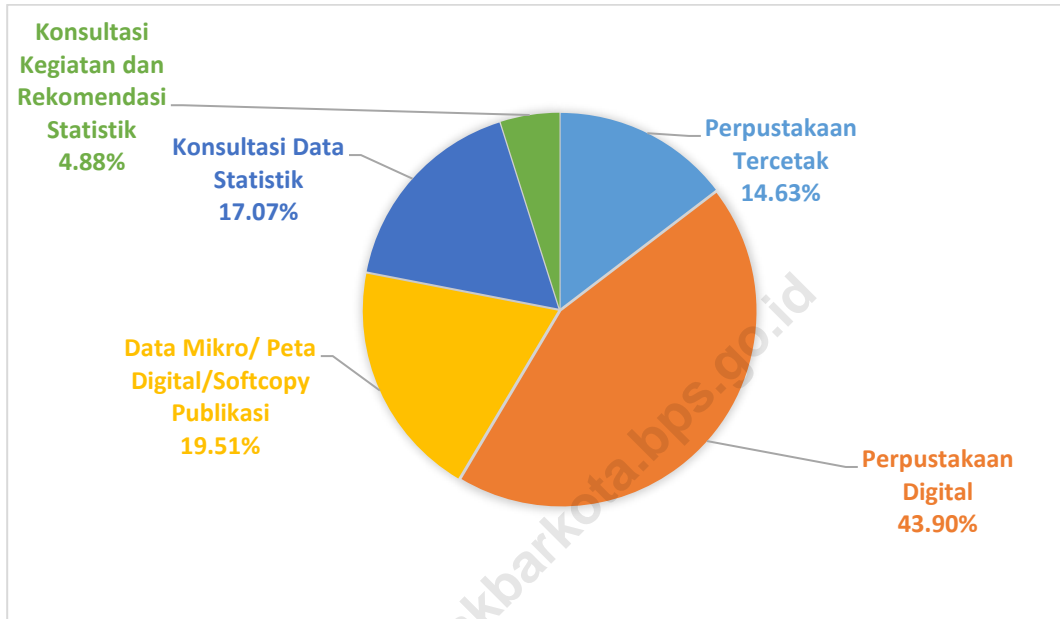


#### 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/softcopy publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Namun layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi hanya ada di BPS pusat. Meskipun demikian, BPS Kabupaten/Kota tetap bersedia membantu konsumen data untuk mendapatkan layanan tersebut di BPS pusat melalui aplikasi web Silastik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, 43,9% responden menyatakan pernah mengunjungi perpustakaan digital. Pada posisi kedua, terdapat layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dengan persentase sebesar 19,51%. Jenis layanan lain yang digunakan yaitu berupa layanan konsultasi data statistik dengan persentase sebesar 17,07%, presentase dan layanan perpustakaan tercetak sebesar 14,63%, layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik sebesar 4,88%.

**Gambar 2.8.**  
**Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Jenis Layanan**



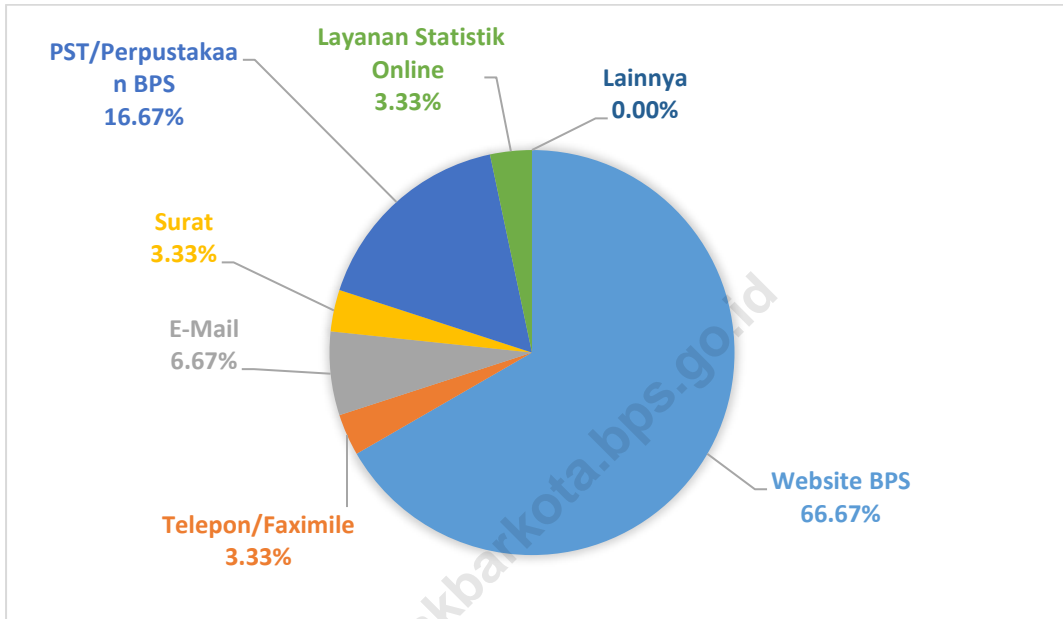
## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website BPS, telepon/faximile, e-mail, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang menjadi responden SKD 2019 mendapatkan data dengan cara berkunjung ke website BPS dengan persentase sebesar 66,67%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara mengunjungi perpustakaan BPS/PST, mengirim e-mail, surat, melalui telepon/faksimile, atau layanan statistik online.



**Gambar 2.9.**  
**Persentase Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**  
**menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS**





# BAB 3

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

### JENIS DATA YANG PALING BANYAK DICARI MENURUT RAGAM STATISTIK TAHUN 2019

**54,54 %**  
STATISTIK SOSIAL

**13,64 %**  
STATISTIK  
DISTRIBUSI

**13,64 %**  
NERACA WILAYAH DAN  
ANALISIS STATISTIK

**9,09 %**  
IPDS  
(INTEGRASI PENGOLAHAN &  
DISEMINASI STATISTIK)

**9,09 %**  
STATISTIK  
PRODUKSI

### PUBLIKASI YANG PALING BANYAK DICARI

**1. DAERAH DALAM ANGKA**

**2. STATISTIK DAERAH**

**3. STATISTIK INDONESIA**

### JENIS DATA YANG PALING BANYAK DICARI

**1. JUMLAH PENDUDUK**

**2. LAJU PERTUMBUHAN EKONOMI**

**3. TENAGA KERJA**



\*Khusus di wilayah PST BPS Kota Jakarta Barat



Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik konsumen yang datang ke PST BPS Pusat. Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, dilakukan analisis jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Analisis hanya dilakukan untuk konsumen yang mencari data dari penyedia data BPS Pusat. Satuan yang akan digunakan adalah orang-data.

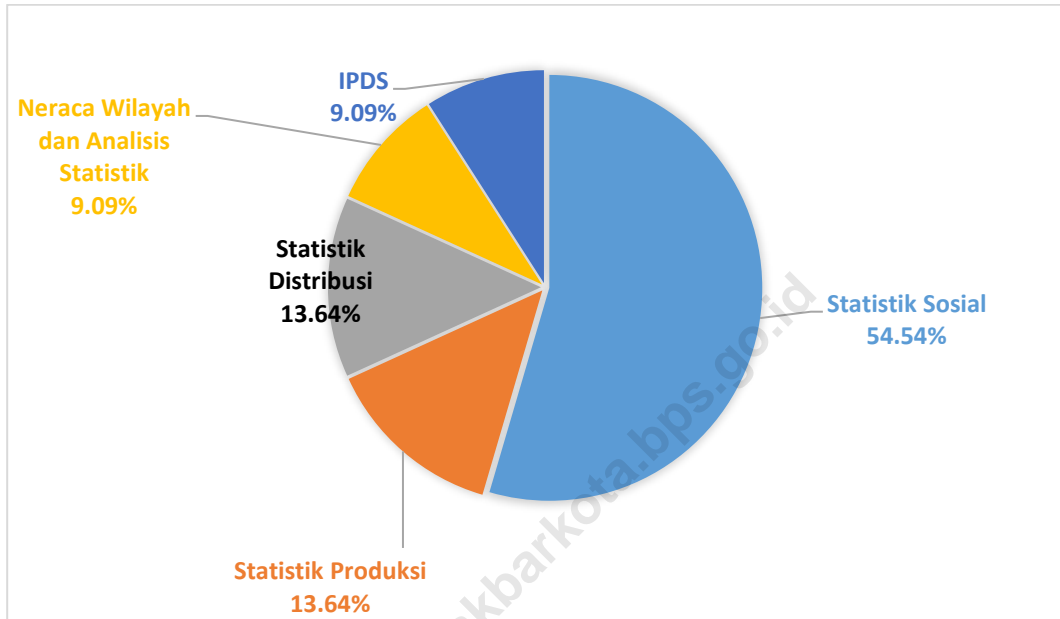
- ✓ **Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- ✓ Dalam mencari data, konsumen bisa mencari **lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

### 3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok ragam data yang terdapat di BPS Kota Administrasi Jakarta Barat. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik.

Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut ragam data. Dari seluruh orang-data yang menjadi responden SKD 2019 di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat, 54,54% merupakan pencarian data pada ragam data statistik sosial terutama data jumlah penduduk. Pencarian data pada ragam data produksi dan statistiik distribusi masing-masing sebesar 13,64% yang mencakup antara lain data Industri Mikro Kecil, Jumlah fasilitas penunjang pariwisata, retribusi daerah, inflasi dan lainnya. Kemudian ragam data Neraca dan Analisis Statistik (9,09%), dan ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) berkontribusi sebesar (9,09%) dari seluruh orang data.

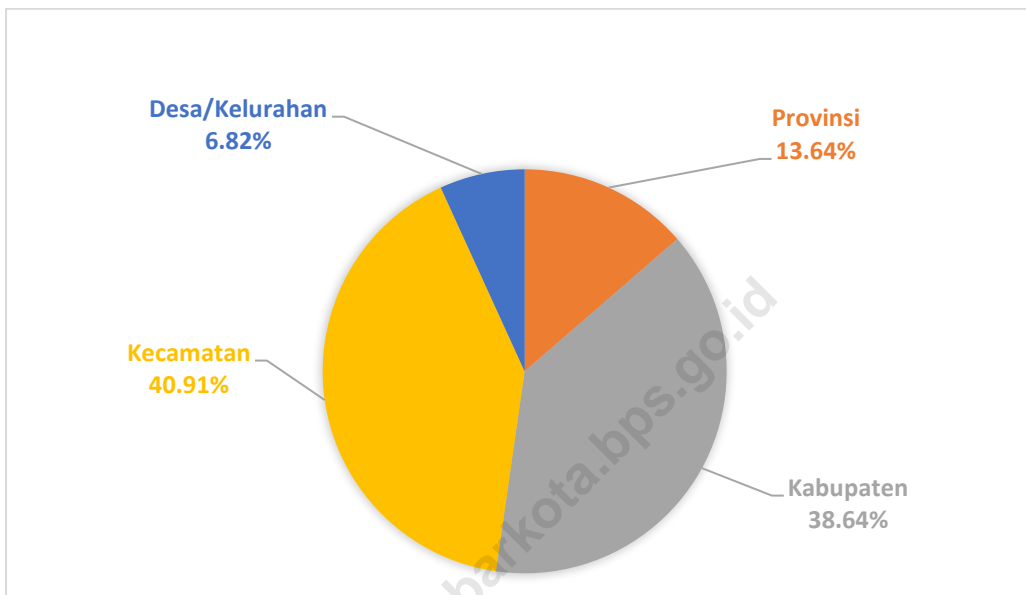
**Gambar 3.1.**  
**Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data**  
**BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**



### 3.2 Jenis Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Level data dengan pencarian terbanyak sebesar 40,91% adalah data level kecamatan, selanjutnya adalah data level kabupaten sebanyak 38,64%, level provinsi (13,64%), dan level desa/kelurahan (6,82%) . Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.

**Gambar 3.2.**  
**Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data**  
**BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

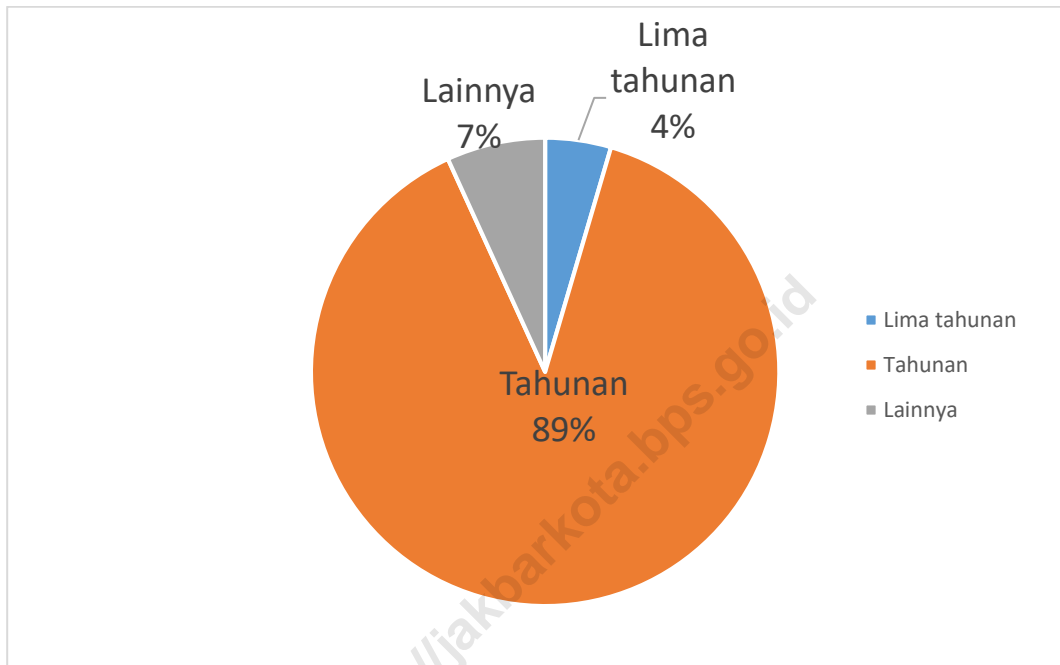


### 3.3 Jenis Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2019 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

Gambar 3.3 menunjukkan bahwa periode data yang dicari oleh konsumen data yaitu periode data tahunan, lima tahunan dan lainnya (tidak rutin/Ad-Hoc). Data tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 88,64%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu periode lima tahunan yang memiliki persentase 4,55% dan periode lainnya sebesar 6,82%.

**Gambar 3.3.**  
**Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data**  
**BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**



### 3.4 Perolehan Data menurut Penyedia Data

Data yang disediakan oleh BPS Kota Administrasi Jakarta Barat tidak hanya dicari oleh pengguna data di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat tetapi juga dicari oleh pengguna data di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota lain. Tabel 3.1 menunjukkan sebaran data yang dicari dan diperoleh pengguna data menurut wilayah PST dan penyedia data. Penyedia data internal adalah penyedia data di wilayah PST bersangkutan, sedangkan penyedia data eksternal adalah penyedia data di luar wilayah PST bersangkutan.

Dari Tabel 3.1, dapat dilihat bahwa dari orang-data yang memperoleh data di PST BPS Pusat, terdapat sebanyak 76,67% orang-data memperoleh data yang disediakan oleh BPS Pusat, dan sisanya memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi (18,68%) dan Kabupaten/Kota (4,65%). Data yang disediakan oleh BPS Pusat juga banyak diperoleh pengguna data di BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota.



**Tabel 3.1 Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia Data**

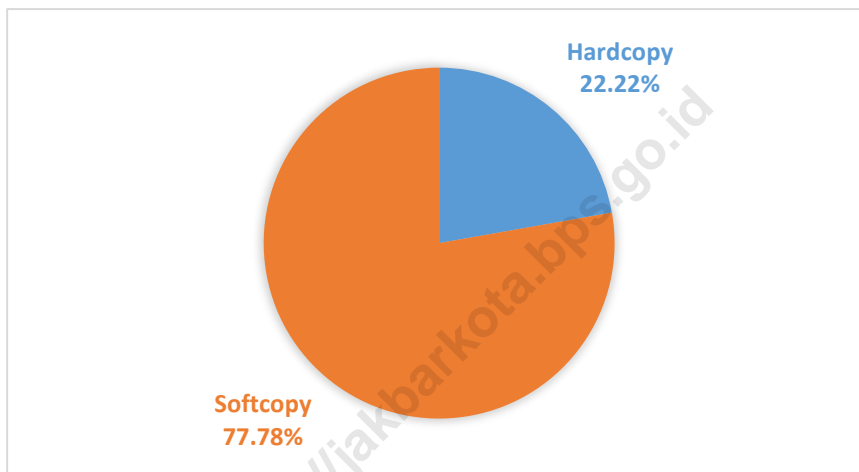
Wilayah PST BPS	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
	Pusat	Provinsi	Kab/Kota	Pusat	Provinsi	Kab/Kota
Pusat	76,67	-	-	-	18,68	4,65
Aceh	-	47,46	27,67	24,87	0,00	0,00
Sumatera Utara	-	78,68	19,14	2,11	0,04	0,02
Sumatera Barat	-	63,15	28,56	6,87	1,30	0,13
Riau	-	58,13	23,79	18,08	0,00	0,00
ambi	-	67,30	19,45	12,56	0,69	0,00
Sumatera Selatan	-	79,26	14,88	5,80	0,00	0,06
Bengkulu	-	61,47	27,00	11,53	0,00	0,00
Lampung	-	87,97	4,28	6,95	0,00	0,80
Kep. Bangka Belitung	-	65,31	30,84	1,81	2,04	0,00
Kep. Riau	-	72,00	17,33	10,67	0,00	0,00
DKI Jakarta	-	87,59	3,31	8,28	0,55	0,28
Jawa Barat	-	53,49	19,35	23,61	2,99	0,57
Jawa Tengah	-	59,13	23,23	11,31	4,07	2,26
D.I. Yogyakarta	-	46,03	17,20	26,84	9,07	0,85
Jawa Timur	-	38,49	30,28	30,92	0,13	0,19
Banten	-	67,11	11,84	21,05	0,00	0,00
Bali	-	68,55	17,35	13,99	0,11	0,00
Nusa Tenggara Barat	-	70,84	28,34	0,82	0,00	0,00
Nusa Tenggara Timur	-	86,24	10,53	3,22	0,00	0,00
Kalimantan Barat	-	41,15	31,12	26,73	0,00	1,00
Kalimantan Tengah	-	40,28	58,53	1,16	0,00	0,03
Kalimantan Selatan	-	55,80	37,20	5,89	1,10	0,00
Kalimantan Timur	-	77,71	15,69	6,60	0,00	0,00
Sulawesi Utara	-	69,84	3,52	25,72	0,91	0,00
Sulawesi Tengah	-	55,71	30,07	14,23	0,00	0,00
Sulawesi Selatan	-	43,55	45,93	8,96	0,25	1,31
Sulawesi Tenggara	-	33,70	51,60	14,44	0,00	0,25
Gorontalo	-	67,99	27,15	4,19	0,00	0,66
Sulawesi Barat	-	63,54	30,21	6,25	0,00	0,00
Maluku	-	65,83	24,11	9,54	0,53	0,00
Maluku Utara	-	77,90	21,43	0,45	0,00	0,22
Papua Barat	-	47,91	48,37	3,72	0,00	0,00
Papua	-	85,27	13,18	1,55	0,00	0,00

### 3.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan dua jenis sumber data, yaitu publikasi dan data mikro, namun pada BPS Kabupaten/kota tidak ada menyediakan data mikro. Sedangkan publikasi yang disajikan berbentuk *hardcopy* dan *sofcopy*. Gambar 3.4

menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat ialah publikasi softcopy yaitu sebesar 22,22%. Sementara itu, jenis sumber data publikasi hardcopy hanya berkontribusi sebesar 77,78%.

**Gambar 3.4.**  
**Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**



### 3.6 Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh

Publikasi BPS, baik *softcopy* maupun *hardcopy*, menyajikan data BPS dalam bentuk data agregat atau data yang telah diolah dan siap dipakai konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2019, publikasi dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang paling banyak diperoleh konsumen adalah Kota Administrasi Jakarta Barat Dalam Angka disusul publikasi Kecamatan Dalam Angka. Adapun publikasi yang paling banyak diperoleh konsumen dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

No.	Judul Publikasi
1	Kota Administrasi Jakarta Barat Dalam Angka
2	Statistik Daerah
3	Statistik Indonesia
4	Statistik Kesejahteraan Rakyat

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

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

# BAB 4

## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

**100% KONSUMEN PUAS DENGAN KUALITAS DATA BPS**

### GAMBARAN UMUM KEPUASAN KONSUMEN DATA DI TAHUN 2019

**100%** | Kelengkapan Data

**100%** | Akurasi Data

**100%** | Kemutakhiran Data

**97,70%** | Layanan Data

**96,49%** | Pemenuhan Sarana & Pra-sarana

**95,98%** | Akses Data BPS



*\*Khusus di wilayah PST BPS Kota Jakarta Barat*



Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

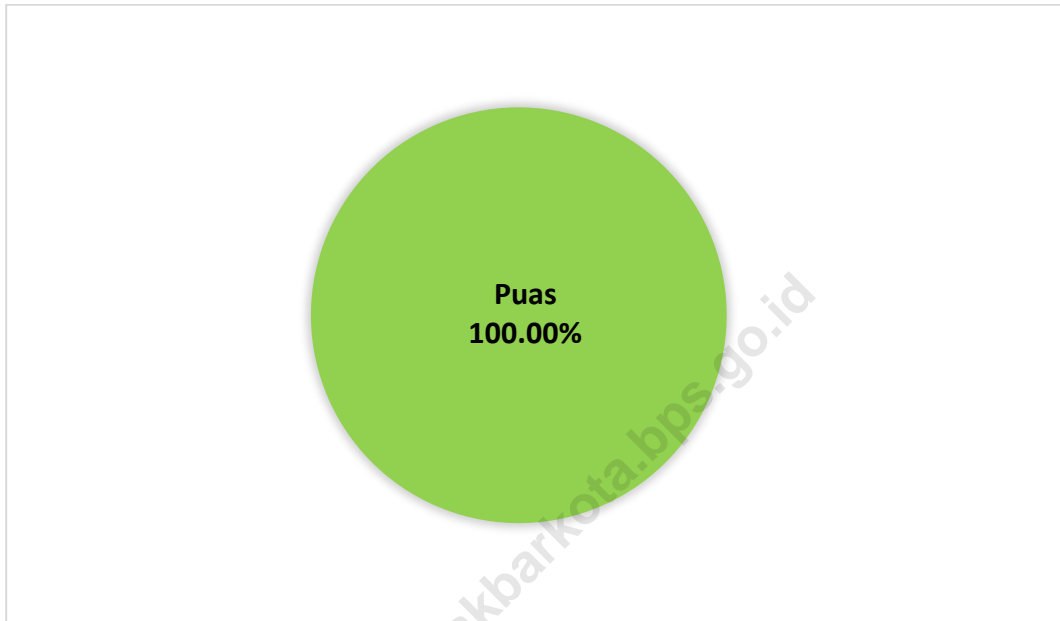
1. Kelengkapan  
Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi  
Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kematakhiran  
Data BPS up to date/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kelengkapan, akurasi, dan kematakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 3 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

#### 4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, hampir seluruh konsumen data yang menjadi responden SKD 2019 merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu sebesar 100%.

**Gambar 4.1.**  
**Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh**  
**dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

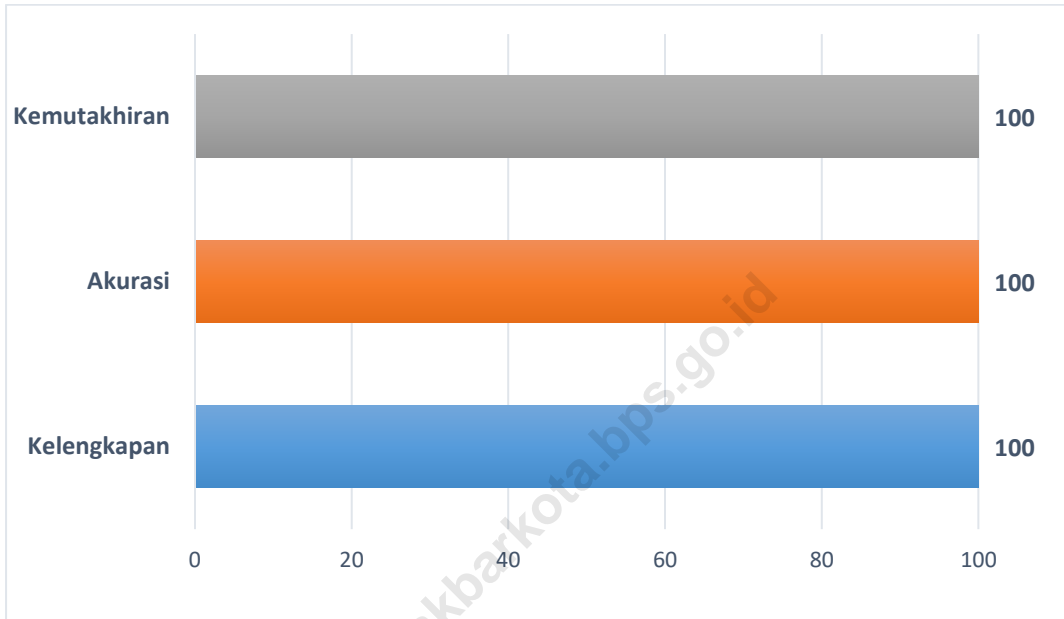


Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh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

Berdasarkan Gambar 4.2, lebih dari 95% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Ada dua dimensi kualitas data yang memiliki tingkat kepuasan sempurna yakni di angka 100% yaitu dimensi ketepatan waktu dan akurasi data. Sedangkan dimensi kelengkapan data memiliki tingkat kepuasan yang sempurna yakni 100%.



**Gambar 4.2.**  
**Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat menurut Dimensi Kualitas Data**





# BAB 5

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Layanan PST di BPS Kota Jakarta Barat Tahun 2019



**81,68%**

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai IKK BPS Kota Jakarta Barat masuk dalam kategori Baik (76,61-88,30)



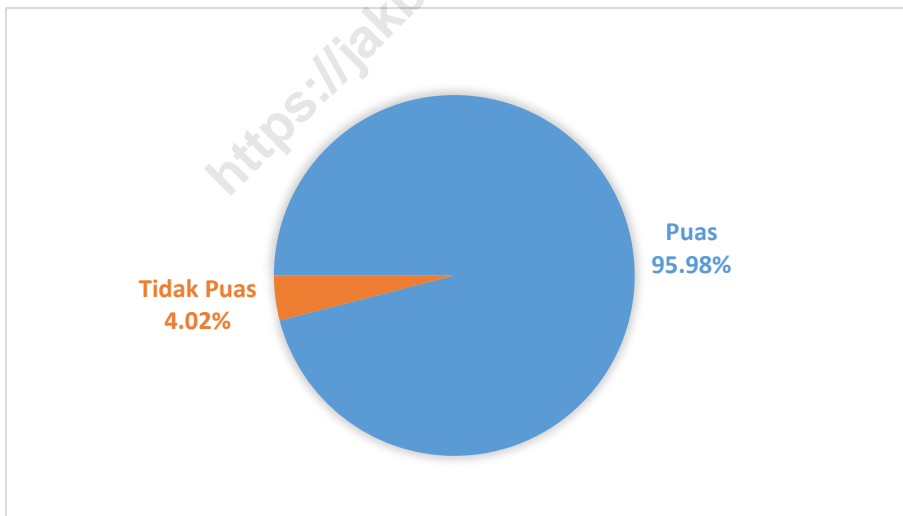


Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

### 5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, seluruh konsumen data yang menjadi responden SKD 2019 merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat.

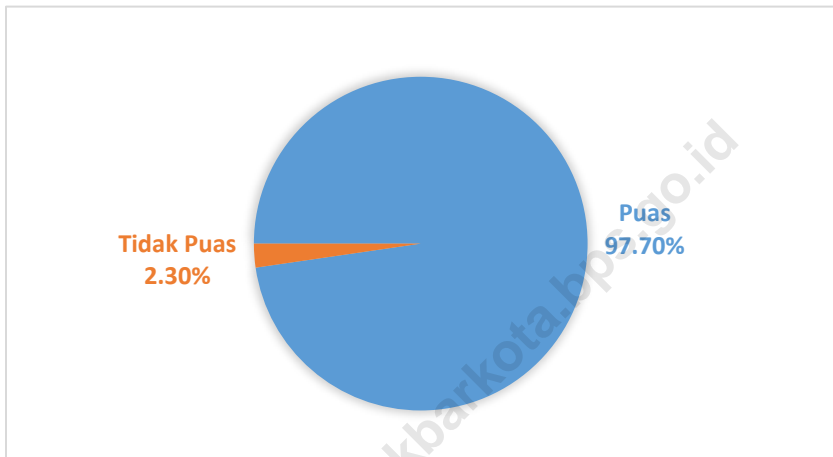
**Gambar 5.1.**  
**Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**



Keberhasilan pelayanan BPS juga dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap akses data BPS. Berdasarkan Gambar 5.2, seluruh konsumen data

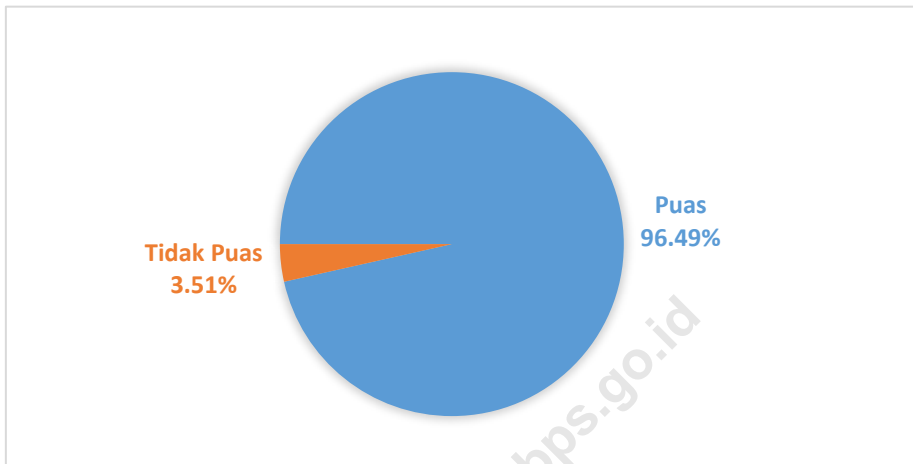
yang menjadi responden SKD 2019 merasa puas dengan akses data BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat.

**Gambar 5.2.**  
**Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di**  
**PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**



Tingkat kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS juga penting untuk mengukur keberhasilan pelayanan BPS juga. Berdasarkan Gambar 5.3, seluruh konsumen data yang menjadi responden SKD 2019 merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat.

**Gambar 5.3.**  
**Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

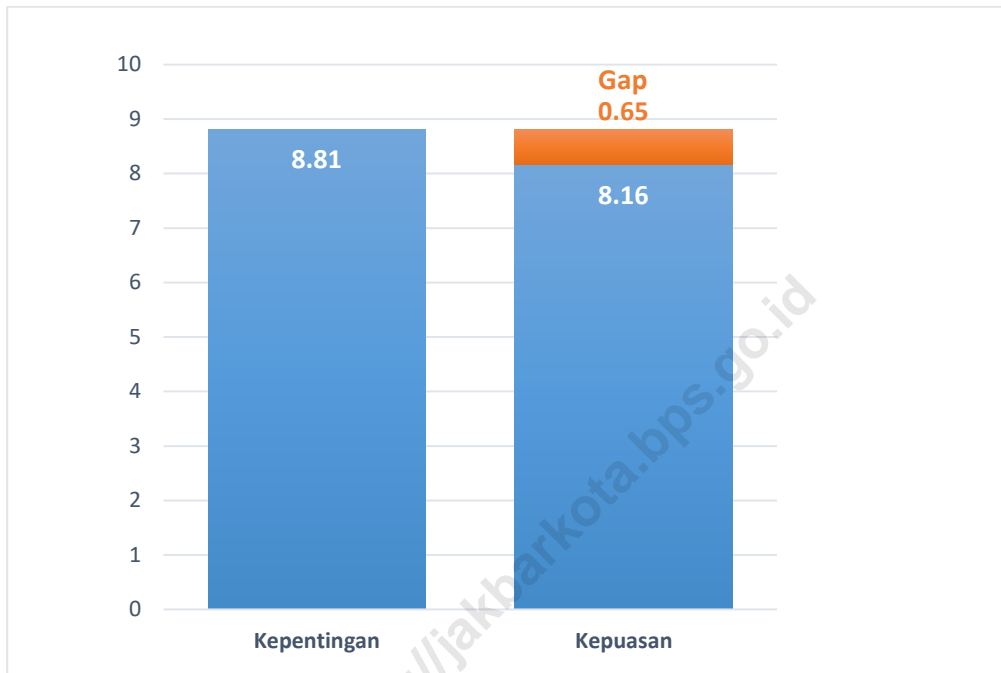


### 5.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung 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 *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.4, gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS sebesar 0,65. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.

**Gambar 5.4.**  
**Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**





**Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

No	Rincian	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,93	8,27	0,66
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,83	8,23	0,6
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,04	8,19	0,85
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,15	8,37	0,78
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,80	8,20	0,6
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,63	8,00	0,63
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,60	7,73	0,87
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,93	8,44	0,49
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,85	8,37	0,48
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,93	8,40	0,53
11	Kemudahan akses metadata	8,47	7,93	0,54
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,57	7,83	0,74
	<b>Rata-Rata</b>	<b>8,81</b>	<b>8,16</b>	<b>0,65</b>

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Hampir seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap yang positif, artinya secara umum pelayanan PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sudah sesuai harapan konsumen. Hanya atribut sikap petugas saat memberikan informasi yang bernilai negatif, berarti harus lebih ditingkatkan untuk memenuhi harapan para konsumen data.

### 5.3 *Importance and Performance Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

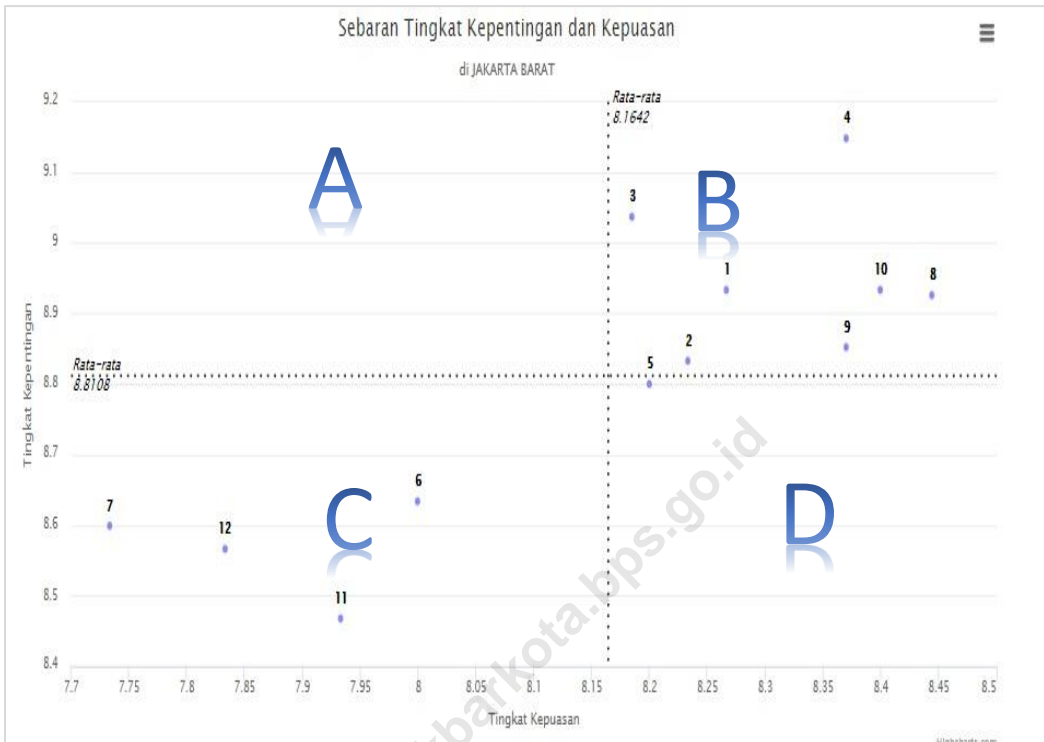
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap

atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Pusat dapat dianalisis.

**Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,93	8,27	107,98
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,83	8,23	107,29
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,04	8,19	110,38
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,15	8,37	109,32
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,80	8,20	107,32
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,63	8,00	107,88
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,60	7,73	111,25
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,93	8,44	105,81
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,85	8,37	105,73
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,93	8,40	106,31
11.	Kemudahan akses metadata	8,47	7,93	106,81
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,57	7,83	109,45

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut Informasi biaya/tarif produk BPS jelas dengan persentase tingkat kesesuaian 111,25%. Sedangkan atribut Kenyamanan sarana dan prasarana yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 105,81%.



**Keterangan:**

- 1: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 2: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 3: Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- 4: Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- 5: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- 6: Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- 7: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- 8: Kenyamanan sarana dan prasarana
- 9: Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
- 10: Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- 11: Kemudahan akses metadata
- 12: Kejelasan fasilitas pengaduan

**Gambar 5.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

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 sudah dapat memenuhi harapan pengguna.

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 menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
5. Kenyamanan sarana dan prasarana
6. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
7. Kemudahan memperoleh data dari website BPS

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 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

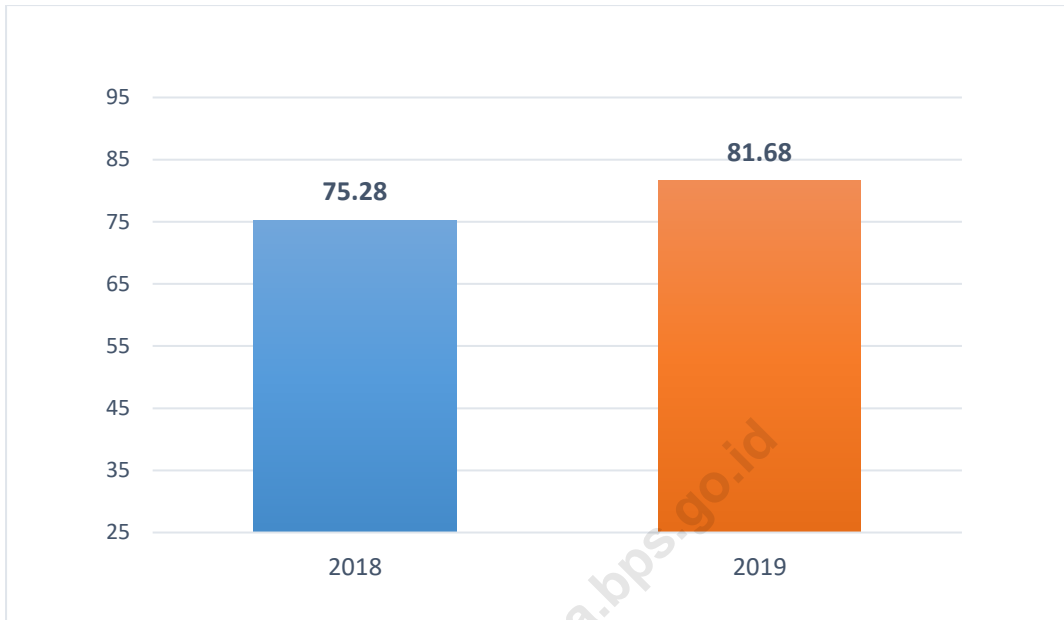
1. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
3. Kemudahan akses metadata;
4. Kejelasan fasilitas pengaduan.

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 5.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan;

#### 5.4 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. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 dihitung dengan metode yang sama dari SKD tahun sebelumnya. IKK pelayanan BPS Kota Administrasi Jakarta Barat hasil SKD 2019 ialah 81,68 , yang mana dapat diklasifikasikan menjadi kategori baik (76,61—88,30).



**Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Tahun di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat**

Dari Gambar 5.6 dapat dilihat perbandingan IKK pelayanan BPS tahun 2019 dengan tahun sebelumnya. IKK pelayanan BPS Kota Administrasi Jakarta Barat pada tahun 2019 meningkat sebesar 8,50% yaitu dari 75,28 pada tahun 2018 menjadi 81,68 pada tahun 2019.



# BAB 6

# PENUTUP



Hasil SKD Tahun 2019



REALISASI  
PENGUMPULAN  
DATA

100%

KONSUMEN  
PUAS DENGAN  
KUALITAS BPS

100%



INDEKS  
KEPUASAN  
KONSUMEN  
(IKK)

81,68%





## 6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2018, SKD dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Maret – Mei 2018.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sudah sesuai target, yaitu 100%. Adapun realisasi pengumpulan data untuk responden yang datang langsung ke PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 40%, sedangkan realisasi pengumpulan data untuk responden online sebesar 60%.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen data di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (60%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (30,77%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (60%).
2. Konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat adalah layanan perpustakaan digital (43,9%) dan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (19,51%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (66,67%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat 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 sebesar 90%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sangat beragam. Level Kecamatan merupakan level data yang

paling banyak dicari oleh konsumen (40,91%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (88,64%).

5. 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 oleh konsumen di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, laju pertumbuhan ekonomi, ketenagakerjaan.
6. Data BPS diperoleh dari publikasi atau data mikro yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh adalah Statistik Indonesia, Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota, serta Indikator Ekonomi. Sementara itu, data mikro dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh adalah Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas), Data Mikro Potensi Desa (Podes), dan Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kelengkapan data di BPS Kota Administrasi Jakarta Barat ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%.
8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data serta kemutakhiran data. Dimensi interpretabilitas merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 97,97%.
9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Administrasi Jakarta Barat disajikan menurut ragam data. Ragam data statistik distribusi merupakan ragam data dengan rata-rata kepuasan tertinggi.
10. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 95,98%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 0,65. Artinya, pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sudah memuaskan konsumen, namun belum sesuai dengan harapan konsumen.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat adalah 81,68%. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat tergolong dalam kategori baik.

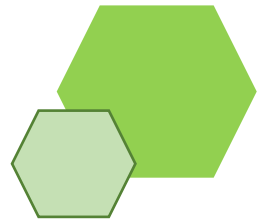
## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, Kuadran A sudah dapat memenuhi harapan pengguna.  
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 menjadi prioritas utama perbaikan. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:
  - a. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
  - c. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
  - d. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
  - e. Kenyamanan sarana dan prasarana
  - f. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
  - g. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2020 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2019. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
3. Penerapan SKD 2020 secara *online* perlu tetap dipertahankan karena pelayanan di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Barat sudah semakin beralih dari *offline* menjadi *online* melalui website [jarkbarkota.bps.go.id](http://jarkbarkota.bps.go.id).

## Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] 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://jakbarkebps.go.id>

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2019**

VKD19

No. Rekomendasi: V.19.0000.001

---

**Pencacah** : Nama : \_\_\_\_\_  
: Tanggal : \_\_\_\_\_

**Pemeriksa** : Nama : \_\_\_\_\_  
: Tanggal : \_\_\_\_\_

**Nomor Responden** : \_\_\_\_\_

---

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: _____	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan Balek pilih lebih dari satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Dissertasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
2 Umur	: _____ tahun		
3 jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan		
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	: SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	9 Jenis Layanan yang Digunakan Balek pilih lebih dari satu jawaban	: Perpustakaan Tercepek Perpustakaan Digital Penjualan Buku Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
5 Pekerjaan Utama	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya ( ..... )	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS Pilih salah satu jawaban	: Website BPS Telepon/Faksimili E-mail Surat PST/Perpustakaan BPS Layanan Statistik Online Lainnya ( ..... ) - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0
6 Nama Instansi/Institusi	: _____	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	: Ya Tidak - 1 - 2
7 Kategori Instansi/Institusi	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya ( ..... ) - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 0		

Blok II. Pencarian Data (Disisi jiko kode 7, 8, 4, atau 8 pada blok 7 fungsi 9 atahgabri)																			
Kelengkapan Data Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.		Data yang Dicari		Apakah data yang dicari sudah diperoleh?		Sumber Data (Publikasi/Dasar Mikrosy/Nota Digital/Website)		Kemutakhiran Data Data yang dihasilkan oleh BPS up to date/berkiri sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini											
No.	Rincian	Tahun	Level Data*	Periode Data**	Jenis	Judul	Tahun	Tingkat Kepuasan Kualitas Data Isikan kode tingkat kepuasan sesuai joko diko yang dicari pada kolom 2											
								Kelengkapan Data		Akurasi Data			Kemutakhiran Data						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	

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

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

2

### Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rencana pelayanan berikut?  
 Langkah awal yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Sangat Tidak Penting/Puas      Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	<b>Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan</b> Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
2	<b>Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi</b> Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
3	<b>Sikap petugas saat memberikan pelayanan*</b> Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
4	<b>Kemampuan petugas saat memberikan informasi</b> Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
5	<b>Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan</b> Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
6	<b>Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian</b> Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
7	<b>Informasi biaya/tarif produk BPS jelas</b> Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (bertayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
8	<b>Kenyamanan sarana dan prasarana</b> Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
9	<b>Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS</b> Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
10	<b>Kemudahan memperoleh data dari website BPS</b> Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
11	<b>Kemudahan akses metadata</b> Metadata statisik mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
12	<b>Kejelasan fasilitas pengaduan</b> Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>

Keterangan:

\*Petugas yang bertugas yang melayani pelayanan langsung ke BPS

\*\*Mudah diakses untuk keperluan yang tidak pernah menggunakan website BPS



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



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA JAKARTA BARAT**

Jl. Raya Kebayoran Lama No. 5A, Sukabumi Selatan  
Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11550, Telp : (021) 25673776  
Homepage : [jakbarkota.bps.go.id](http://jakbarkota.bps.go.id) | Email : [bps3174@bps.go.id](mailto:bps3174@bps.go.id)

ISBN 978-623-92783-6-6



9 786239 278366