

Line Chart

Area Chart

Bar Chart

Donut Chart

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI JAWA BARAT

25%
Donut Chart

Sparkline

2021

Line Chart

Bar Chart

Pie Chart

SKD

25%

75%

100%

Morris Charts

Line Chart

Area Chart

Bar Chart

Donut Chart

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI JAWA BARAT

25%
Donut Chart

2021

Sparkline

Line Chart

Bar Chart

Pie Chart

SKD

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

Easy Pie Charts

25%

75%

100%



● Sales ● Orders



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Jawa Barat 2021

ISSN: 2654.6884

Nomor Publikasi: 32000.2163

Katalog: 1399013.32

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

Jumlah Halaman: xiv +132 halaman

Naskah:

BPS Provinsi Jawa Barat

Penyunting:

BPS Provinsi Jawa Barat

Desain Kover:

BPS Provinsi Jawa Barat

Diterbitkan oleh:

©BPS Provinsi Jawa Barat

Dicetak oleh:

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Jawa Barat 2021

Pengarah : Dyah Anugrah Kuswardani, MA

Koordinator Teknis : Yudi Purbosari, S.ST, MT

Naskah : Nani Komalasari, SE

Pengolah Data : Nani Komalasari, SE

Gambar Kulit dan Infografis : Dimas Tresna Suhartono, S.ST

Penyunting : Dewi Mulyahati, S.Si, ME
Sidik Edi Sutopo, S.Si, M.Stat
Asnafiya Asrof, SST, M.Stat

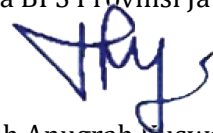
Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS Provinsi Jawa Barat telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS Provinsi Jawa Barat, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS Provinsi Jawa Barat.

Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Jawa Barat 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Jawa Barat. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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 Provinsi Jawa Barat. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Bandung, Desember 2021
Kepala BPS Provinsi Jawa Barat



Dyah Anugrah Kuswardani

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
Kelompok Umur	26
Jenis Kelamin	26
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	27
Pekerjaan Utama	28
Instansi/Institusi	29
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	31

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	39
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	47
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	48
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS.....	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	51
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	53
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	54
5.3. Kebutuhan Data Menurut Ragam Data	55
5.4. Kebutuhan Data Menurut Jenis Data.....	55
5.5. Kebutuhan Data Menurut Sumber Data	56
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	62
Bab 7 Penutup	65
7.1. Kesimpulan	67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	68
Daftar Pustaka	71
Lampiran.....	73

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	39
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	40
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	48
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat	49

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.2.	Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data.....	21
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Kelompok Umur	26
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pekerjaan Utama	28
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Jenis Layanan.....	31
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	32
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST PS Provinsi Jawa Barat yang Menjadikan Data sebagai Bahan Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi	32
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Pelayanan	35

Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Akses Data.....	36
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Sarana dan Prasarana	37
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	38
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	41
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat.....	43
Gambar 4.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat 2021	47
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Level Data.....	54
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Periode Data.....	54
Gambar 5.3.	Persentase Kebutuhan Data Menurut Ragam Data	55
Gambar 5.4	Persentase Pencarian Data Menurut Perolehannya.....	56
Gambar 5.5	Persentase Pencarian Data Menurut Sumber Data.....	57
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Jawa Barat.....	61
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Menurut Aspek Kualitas Data	62
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Jawa Barat.....	63

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	75
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	77
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	79
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama ..	81
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi	83
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	86
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	88
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	90
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	92
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	94
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	96
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	99
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	102

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	104
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	106
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	108
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	110
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	112
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	114
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	116
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	118
Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	120
Lampiran 23. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut.....	122

BAB 1

PENDAHULUAN



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



Lokus & Waktu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS Provinsi Jawa Barat dan
26 Kabupaten/Kota

Waktu: Juni-Agustus 2021



Kuesioner V-KD2021

Hardcopy: Pencacahan Manual
Menggunakan *Print Out*

Softcopy: Pencacahan Elektronik
Menggunakan Aplikasi



Analisis

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tab Analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)
- Analisis Kuadran (*Importance & Performance Analysis*)

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS, begitu pula di BPS Provinsi Jawa Barat. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam

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

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

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

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Provinsi Jawa Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

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

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

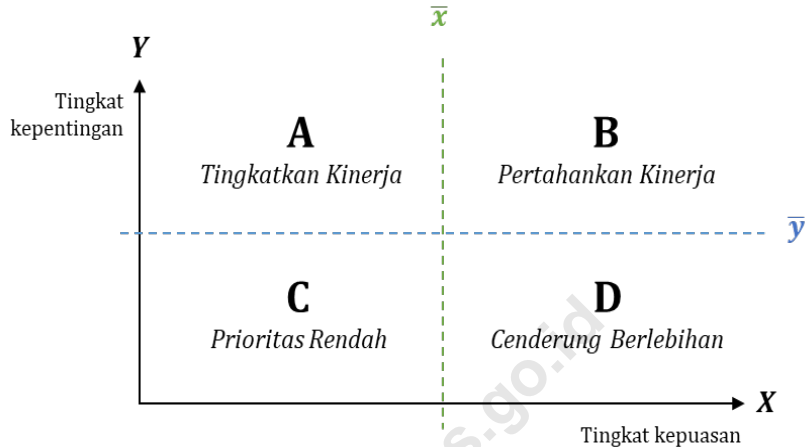
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</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> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>

3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

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

$$i = 1,2,3,4$$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK semakin mendekati 10 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat berdasarkan Blok II VKD21.

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

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Fungsi IPDS selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Provinsi Jawa Barat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan

pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Provinsi Jawa Barat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Provinsi Jawa Barat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Provinsi Jawa Barat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

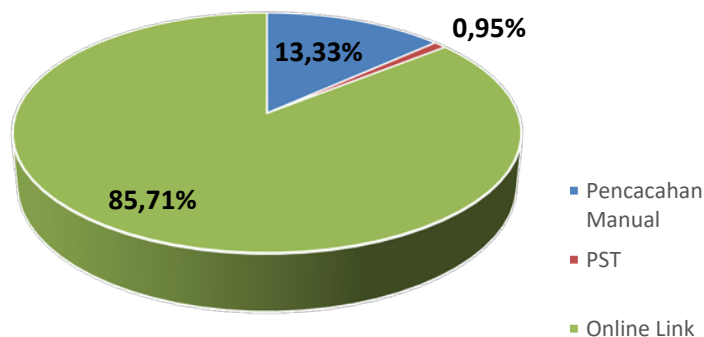
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Provinsi Jawa Barat secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 105 responden dari total target responden sebanyak 70. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 150 persen.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada PST BPS Provinsi Jawa Barat metode CAWI lebih banyak digunakan. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 di PST BPS Provinsi Jawa Barat didominasi dengan metode *link* atau sebesar 85,71 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 13,33 persen. Metode ini dilaksanakan karena pada saat pemcacaan PST BPS Provinsi Jawa Barat masih melakukan pelayanan secara *offline*.



Gambar 1.2. Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data

BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN

“ KONSUMEN PST
DIDOMINASI OLEH ”



LAKI-LAKI



Lulusan D-IV/S1



Berprofesi Sebagai
PNS/TNI/POLRI



Digunakan oleh
Pemerintah Daerah



Menggunakan Data
sebagai Rujukan



Mengakses Data
via Website

Bab 2

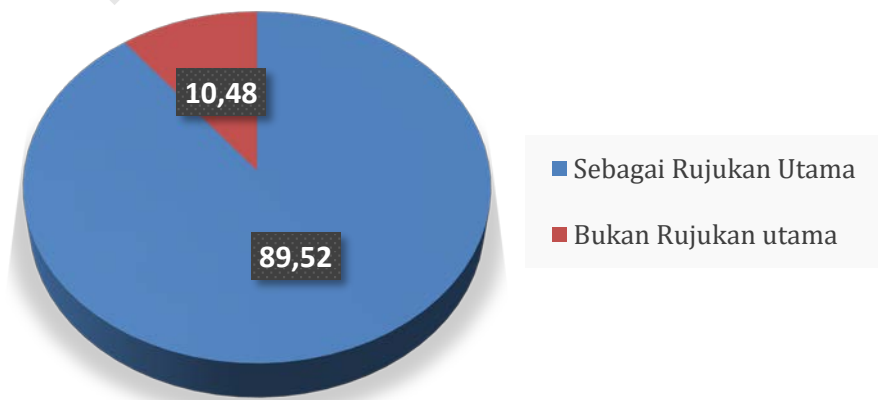
Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Provinsi Jawa Barat 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 Provinsi Jawa Barat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 89,52 persen.



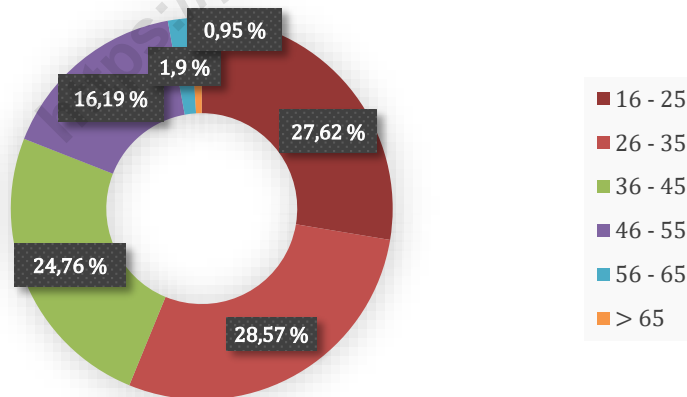
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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 Provinsi Jawa Barat didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur, yaitu kelompok 16-25 tahun (27,62 persen), kelompok yang berumur 26-35 tahun (28,57 persen), konsumen berumur 36-45 tahun (24,76 persen), konsumen berumur 46-55 tahun (16,19 persen) dan kelompok umur 56-65 tahun (1,9 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif yaitu pada kelompok 15-64 tahun, yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

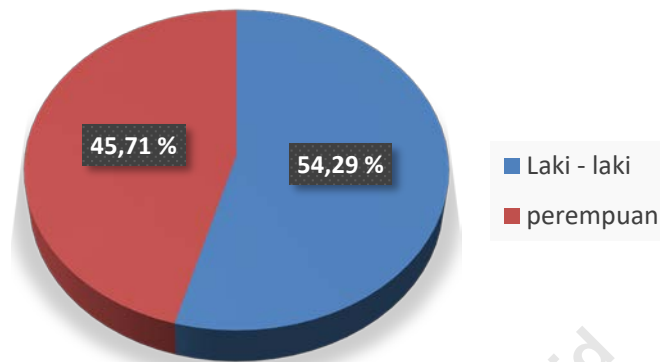


Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Kelompok Umur*

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi

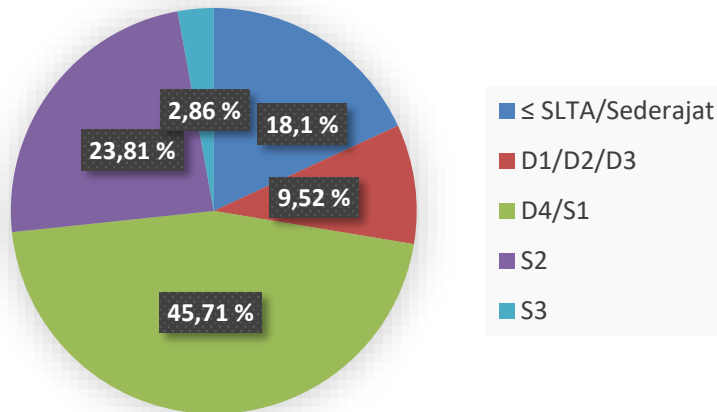
Jawa Barat adalah sebesar 54,29 persen. Sementara itu, 45,71 persen konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah perempuan.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 2021, 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 Provinsi Jawa Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (45,71 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (23,81 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat sebanyak 18,1 persen dan yang berpendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,86 persen.

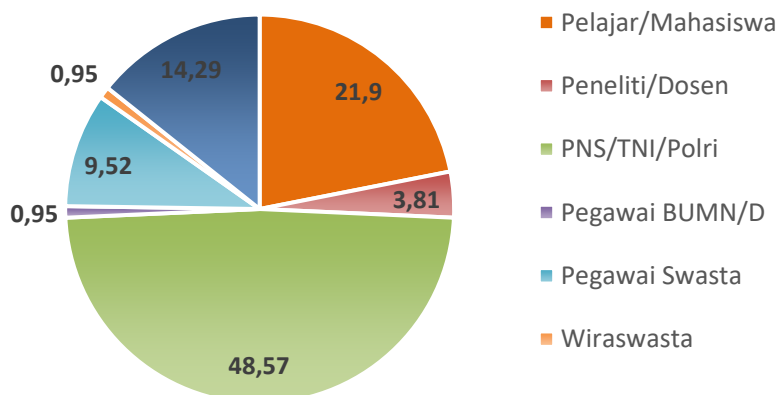


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, 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 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

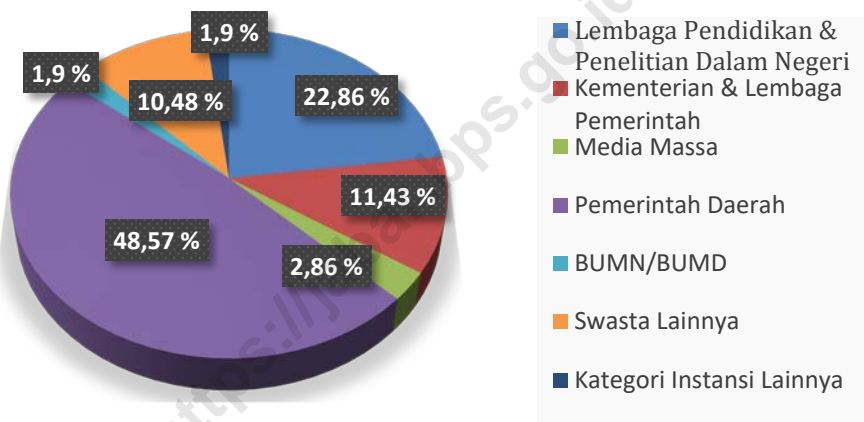
Berdasarkan Gambar 2.5 sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah PNS/TNI/Polri (48,57 persen), sedangkan pengunjung dari kalangan pelajar/mahasiswa sebanyak 21,9 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama lainnya, pegawai swasta, dan Peneliti/Dosen masing –masing sebesar 9,52 persen, 14,29 persen dan 3,81 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat berasal dari Instansi Pemerintah daerah sebesar 48,57 persen. Hal ini sejalan dengan besarnya persentase konsumen berdasarkan pekerjaan utama yaitu PNS/TNI/Polri sebesar 48,57 persen, selanjutnya Instansi/Institusi terbesar kedua adalah Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri sebesar 22,86 persen, di urutan ketiga Instansi Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 11,43 persen.

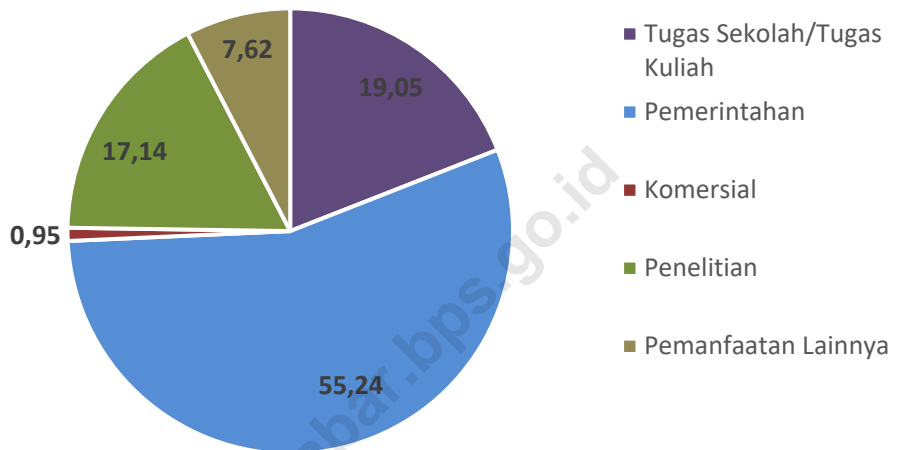


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Jawa Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7. hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Jawa Barat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS

Provinsi Jawa Barat paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan pemerintahan yaitu sebesar 55,24 persen. Pemanfaatan untuk tugas sekolah/ tugas kuliah 19,05 persen dan di urutan ketiga dimanfaatkan untuk penelitian 17,14 persen sedangkan keberadaan data BPS yang dimanfaatkan untuk pemanfaatan lainnya serta komersial masing-masing sebesar 7,62 persen dan 0,95 persen

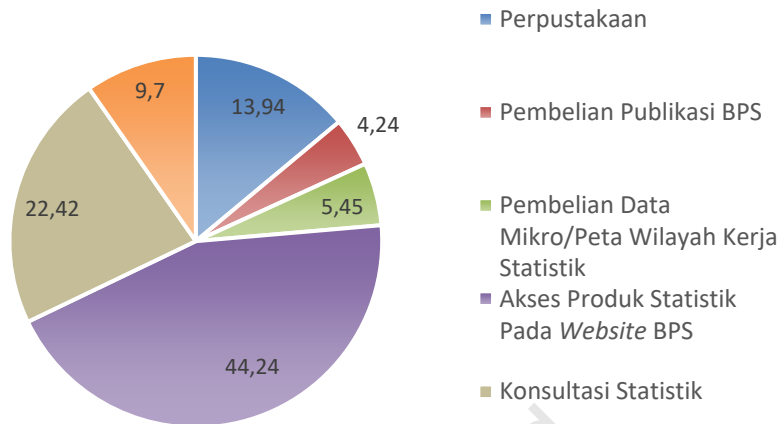


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian data mikro/ Peta Wilayah kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada *Website* BPS, Konsultasi Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk statistik pada *Website* BPS sebesar 44,24 persen. Pada posisi kedua, layanan konsultasi statistik sebesar 22,42 persen. Sementara itu, pembelian publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 4,24 persen.

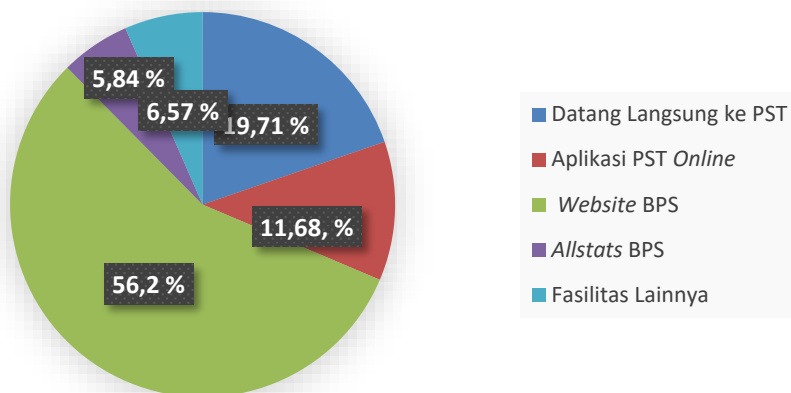


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Jenis Layanan

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 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Aplikasi *PST Online*, *AllStat* BPS, datang langsung ke PST dan lainnya.

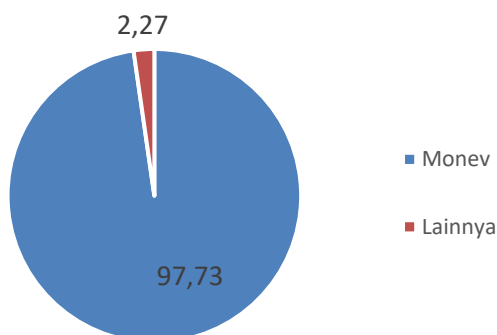
Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS Provinsi Jawa Barat dengan persentase sebesar 56,2 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS Provinsi Jawa Barat sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Jawa Barat dengan persentase 19,71 persen. Sementara itu, *AllStat* BPS dan fasilitas lainnya paling sedikit yang dimanfaatkan oleh konsumen yaitu masing-masing 5,84 persen dan 6,57 persen.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS Provinsi Jawa Barat menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.10 bahwa konsumen yang menjadikan data BPS sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi sebanyak 97,73 persen. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang menjadikan data sebagai bahan perencanaan Monitoring dan Evaluasi

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

90,12%

Indeks Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan PST BPS
Provinsi Jawa Barat termasuk
Kategori **Sangat Baik**



94,50%

Kepuasan Konsumen Terhadap
Kepuasan Layanan BPS Provinsi
Jawa Barat



94,29%

Kepuasan Konsumen Terhadap
Akses Data BPS Provinsi Jawa
Barat



95,71%

Kepuasan Konsumen Terhadap
Sarana/Prasarana BPS Provinsi
Jawa Barat



Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat 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

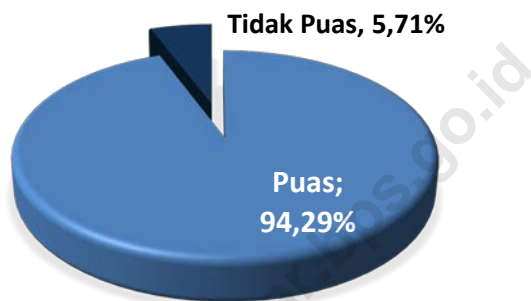
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat sebesar 94,50 persen dan 5,50 persen menyatakan tidak puas.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

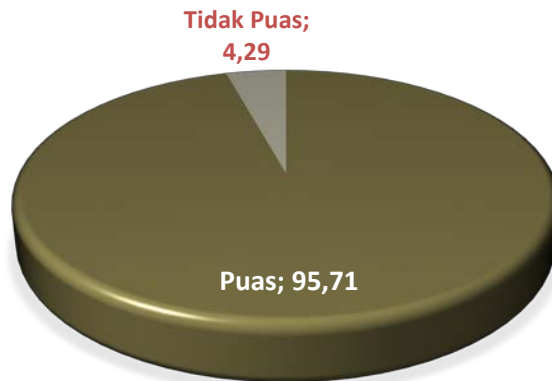
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat yang puas terhadap akses data sebesar 94,29 persen, sedangkan 5,71 persen konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 Provinsi Jawa Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,71 persen, sedangkan 4,29 persen konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

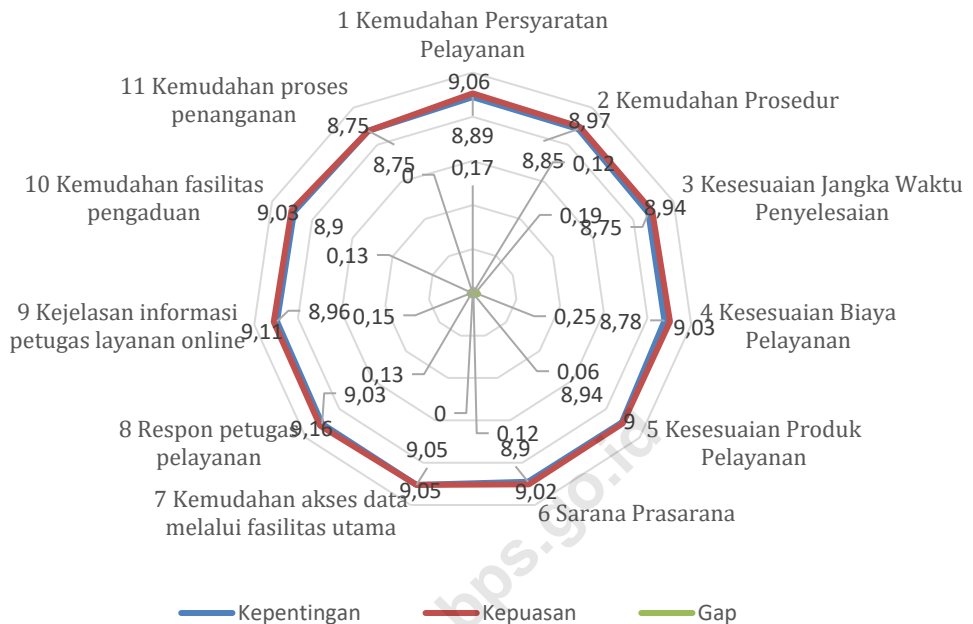


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat Terhadap Sarana dan Prasarana

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 Provinsi Jawa Barat yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Jawa Barat.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa tidak ada nilai *gap negative*, artinya tingkat kepuasan konsumen lebih besar dari tingkat kepentingan, hal ini menandakan bahwa kinerja PST Provinsi Jawa Barat semakin lebih baik.



Gambar. 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, tidak ada atribut yang memiliki nilai *gap negative*, meskipun demikian ada dua atribut yang memiliki nilai *gap 0,0* yaitu Kemudahan akses data melalui fasilitas utama dan Kemudahan proses penanganan yang artinya tingkat kepentingan konsumen sebanding dengan tingkat kepuasan dari konsumen, hal ini menjadi tantangan untuk pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat agar lebih baik lagi.

Sementara itu tiga atribut yang memiliki nilai *gap* positif paling tinggi adalah kesesuaian biaya pelayanan memiliki nilai *gap* positif paling tinggi yaitu 0,25 diikuti oleh atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian yang memiliki *gap* 0,19 dan kemudahan persyaratan pelayanan dengan nilai *gap* 0,17.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat memiliki *gap* 0,25 sampai 0,0. 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.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,89	9,06	0,17
2.	Kemudahan Prosedur	8,85	8,97	0,12
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,75	8,94	0,19
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,78	9,03	0,25
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,94	9	0,06
6.	Sarana Prasarana	8,9	9,02	0,12
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,05	9,05	0
8.	Respon petugas pelayanan	9,03	9,16	0,13
9.	Kejelasan informasi petugas layanan online	8,96	9,11	0,15
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan	8,9	9,03	0,13
11.	Kemudahan proses penanganan	8,75	8,75	0

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 Provinsi Jawa Barat. 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

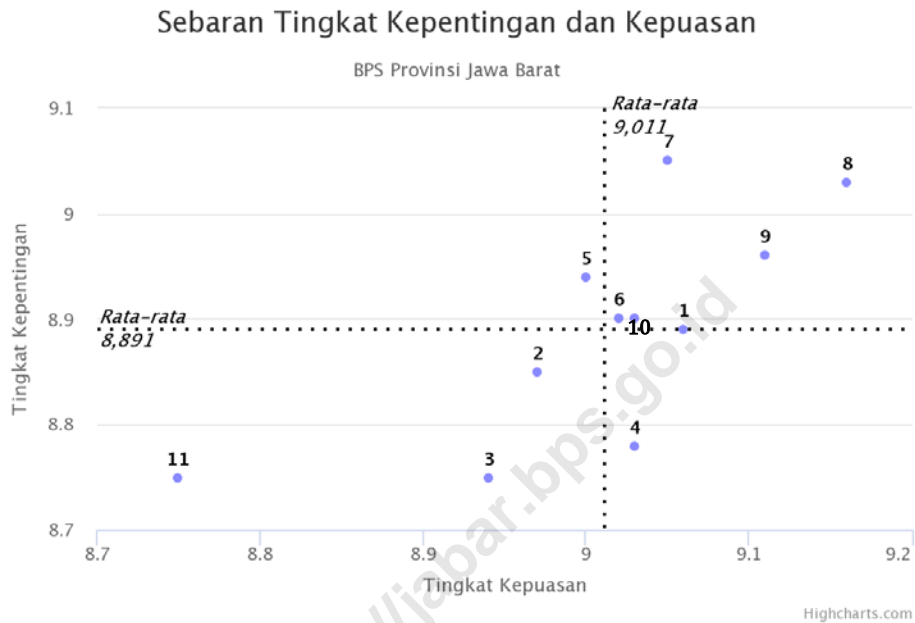
kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,89	9,06	101,93
2.	Kemudahan Prosedur	8,85	8,97	101,40
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,75	8,94	102,18
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,78	9,03	102,82
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan.	8,94	9,00	100,64
6.	Sarana Prasarana.	8,9	9,02	101,39
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,05	9,05	100,00
8.	Respon petugas pelayanan.	9,03	9,16	101,48
9.	Kejelasan informasi petugas layanan online	8,96	9,11	101,70
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan.	8,90	9,03	101,50
11.	Kemudahan proses penanganan	8,75	8,75	100,00

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut di atas 100 persen kecuali atribut kemudahan akses data melalui fasilitas utama dan atribut kemudahan proses penanganan tingkat kesesuaian mencapai 100, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah diatas harapan konsumen. Adapun atribut

dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kesesuaian biaya pelayanan (102,82) dan atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian (102,18).



Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan* di PST BPS Provinsi Jawa Barat

Keterangan :

- | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 7. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama |
| 2. Kemudahan Prosedur | 8. Respon Petugas pelayanan |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 9. Kejelasan informasi petugas layanan <i>online</i> |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 10. Kemudahan fasilitas pengaduan |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan | 11. Kemudahan proses penanganan |
| 6. Sarana Prasarana | |

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 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah: Kesesuaian produk pelayanan. 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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah :

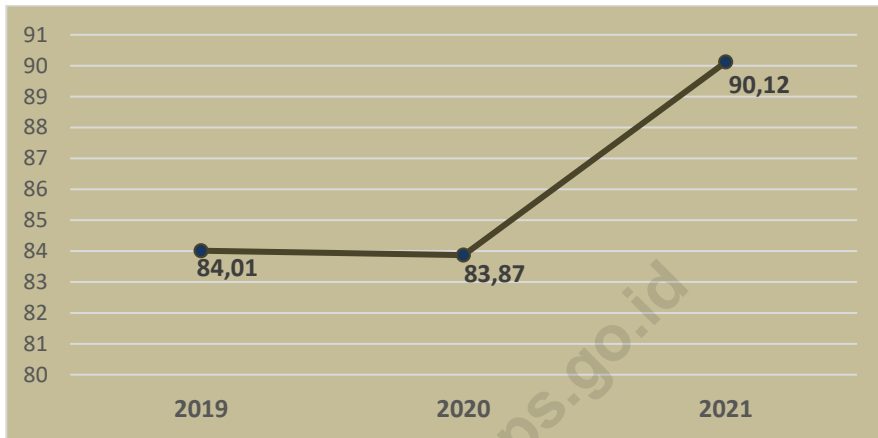
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
4. Respon Petugas pelayanan
5. Kejelasan Informasi petugas layanan *Online*
6. Kemudahan sarana pengaduan

Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan *online* dalam memberikan informasi 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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah: 1. Kemudahan prosedur; 2. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian; dan 3. Kemudahan proses penanganan. 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 3.5, atribut yang berada di kuadran D adalah kesesuaian biaya pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

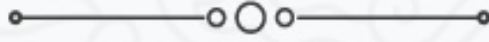
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Jawa Barat tahun 2021 sebesar 90,12 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat masuk kategori sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebesar 6,25 dari

83,87 pada tahun 2020 menjadi 90,12 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Jawa Barat.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat

BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTIKORUPSI



96,22%

IPAK

Indeks Perilaku AntiKorupsi

Tidak Ada **Diskriminasi**

Tidak Ada **Pungutan Liar (pungli)**

Tidak Ada **Praktik Percaloan**

Tidak Ada **Penerimaan Imbalan
di Luar Ketentuan yang Berlaku**



Bab 4

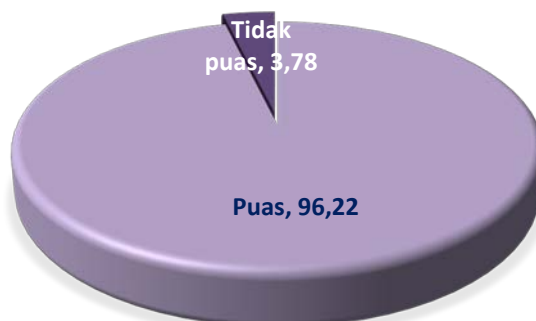
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat pada tahun 2021 sebesar 96,22, hal ini berarti perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat, dan sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat 2021

4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap 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. Tabel 4.1 menyajikan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan konsumen dan nilai *gap* dari atribut anti korupsi, di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Dari ke empat atribut tersebut tidak ada atribut yang bernilai *negative*, itu artinya tingkat kepuasan konsumen sudah di atas kepentingan konsumen. Atribut pelayanan anti korupsi di PST BPS Provinsi Jawa Barat memiliki *gap* 0,16 sampai 0,31.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Nilai *Gap* Menurut Atribut Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,31	9,54	0,23
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,41	9,57	0,16
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,75	9,66	0,25
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,78	9,71	0,31

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Provinsi Jawa Barat. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi,

indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Jawa Barat berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 96,22 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat

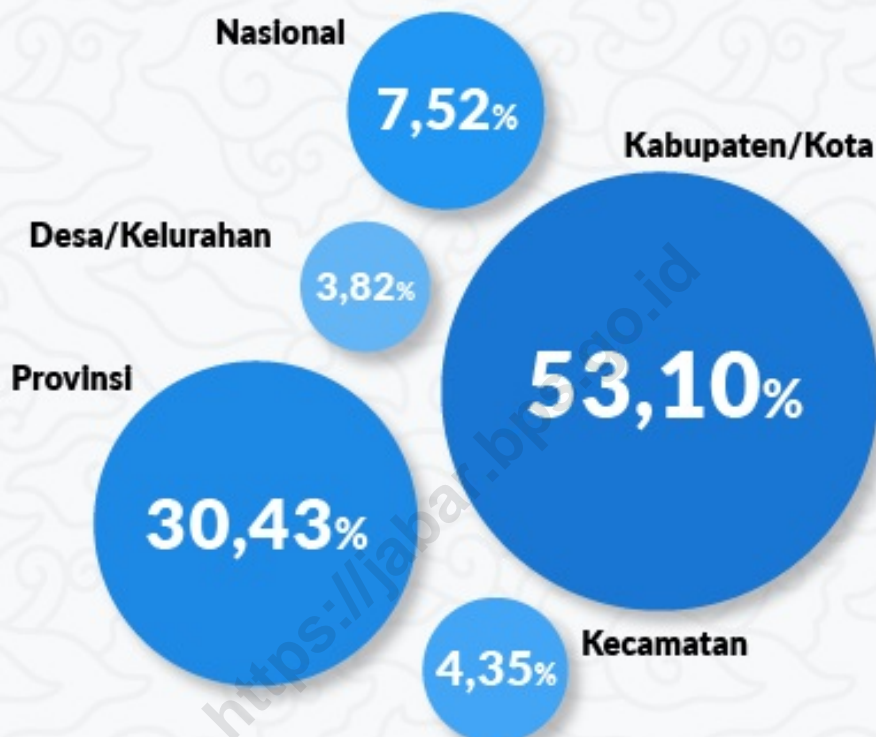
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,31	9,54	102,45
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,41	9,57	101,72
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,75	9,66	102,63
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,78	9,71	103,34

Berdasarkan hasil SKD 2021 dapat dilihat pada Tabel 4.2, tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan anti korupsi, tingkat kesesuaian masing-masing atribut di atas 100 persen, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah di atas harapan konsumen, Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (103,34) sementara atribut paling rendah adalah Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (101,72).

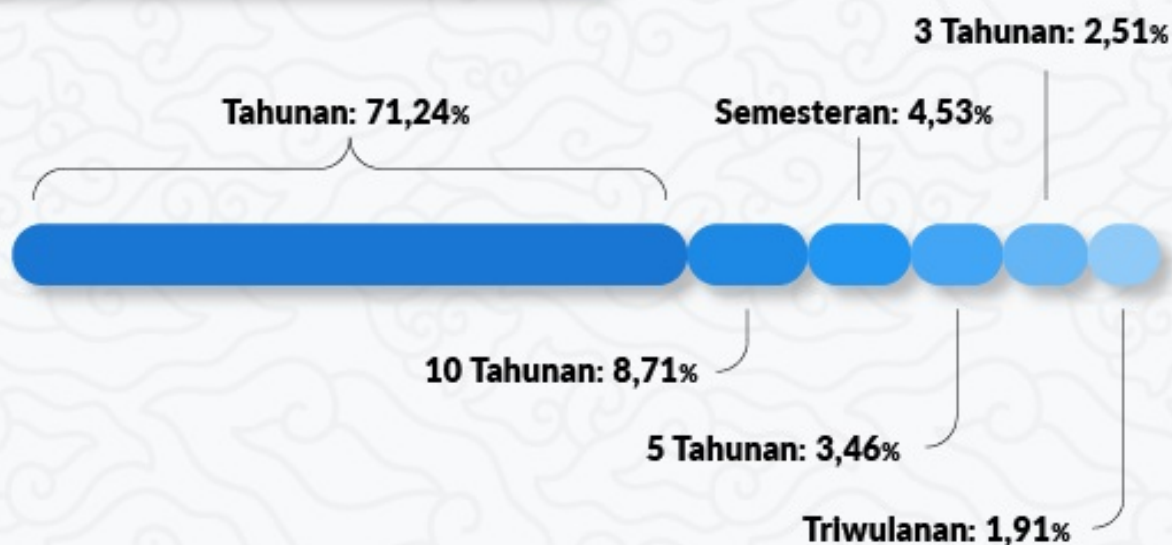
<https://jabar.bps.go.id>

BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Level Data yang Banyak Dicari



Persentase Pencarian Data Menurut Periode



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

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

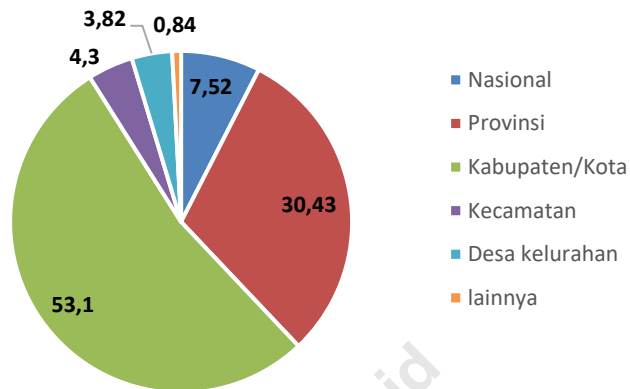
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat. Secara umum, dari 524 orang-data, sebanyak 30,43 persen mencari data pada level provinsi, 53,10 persen mencari data level kabupaten/kota, 7,52 persen pencarian data level nasional. Adapun untuk pencarian data level kecamatan, desa/kelurahan dan level

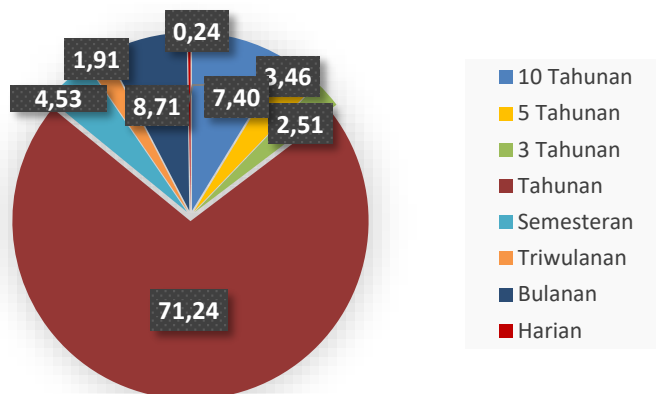
lainnya masing masing di bawah 5 persen. Sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat 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 71,24 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 8,71 persen dan bulanan 7,40 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian, yaitu 0,24 persen.

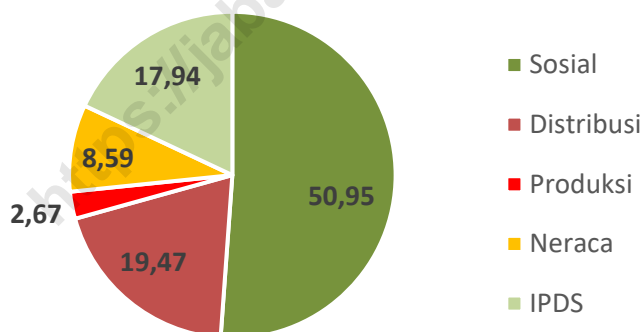


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut fungsi atau *subject matter* yang ada di BPS Provinsi Jawa Barat yang meliputi Fungsi Statistik Sosial, Fungsi Statistik Produksi, Fungsi Neraca Wilayah dan Analisis Statistik, Fungsi IPDS serta Fungsi Statistik Distribusi.

Gambar 5.3 menjelaskan persentase pencarian data di wilayah PST BPS Provinsi Jawa Barat menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah 524 orang-data. Dari jumlah tersebut, 50,95 persen merupakan pencarian data pada ragam data Fungsi Statistik Sosial. Selanjutnya, 19,47 persen merupakan pencarian data pada ragam data Fungsi Statistik Distribusi, 17,94 persen pencarian pada ragam data Fungsi IPDS. Adapun data yang paling sedikit dicari oleh pengguna data adalah data pada ragam data Fungsi Statistik Produksi yaitu 2,67 persen.

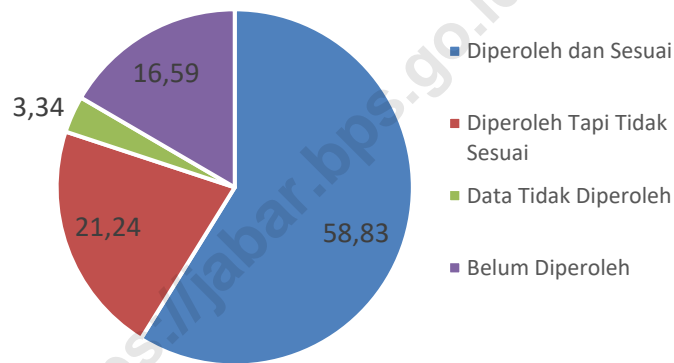


Gambar 5.3. Persentase Kebutuhan Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Ragam Data

5.4. Kebutuhan Data Menurut Jenis Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) 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 dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Provinsi Jawa Barat telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 58,83 persen diperoleh dan sesuai; 21,24 persen menyatakan diperoleh tapi tidak sesuai; 3,34 persen data tidak diperoleh; dan 16,59 persen data belum diperoleh (Gambar 5.4).

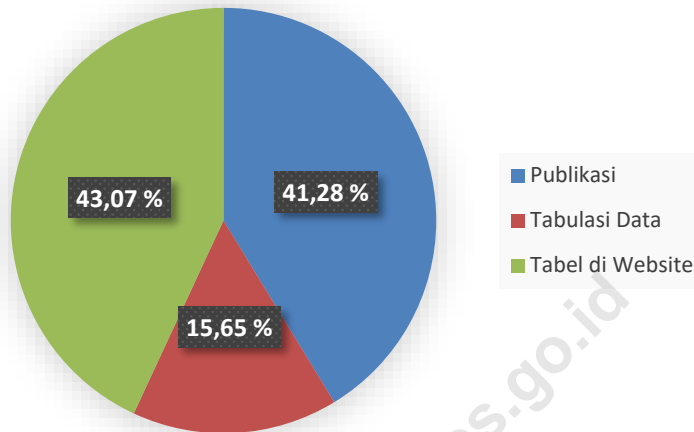


Gambar. 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Perolehannya

5.5 Kebutuhan Data Menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS Provinsi Jawa Barat didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui

sumber data Tabel di *website* (43,07 persen). Sementara itu, 41,28 persen data diperoleh konsumen melalui sumber data publikasi. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen dengan sumber tabulasi data sebanyak 15,65 persen.



Gambar 5.5 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Jawa Barat Menurut Sumber Data

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



KELENGKAPAN DATA

97,17%

AKURASI DATA

97,52%

KEMUTAKHIRAN DATA

89,57%

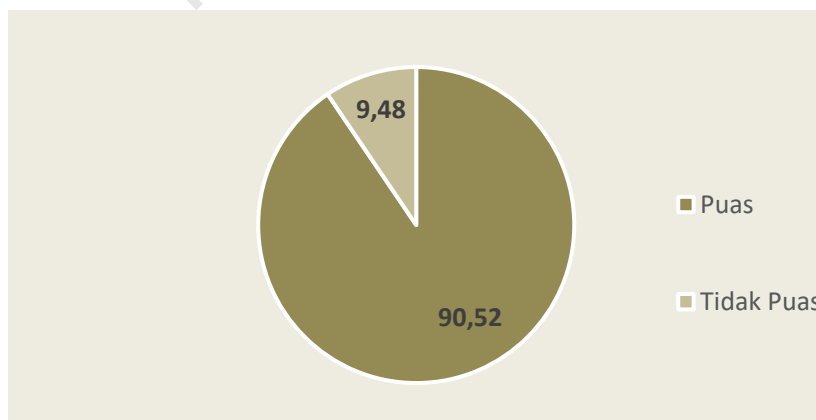
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat disajikan dalam Gambar 6.1 Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Jawa Barat dengan persentase mencapai 90,52 persen konsumen menyatakan puas terhadap kualitas data BPS, sementara 9,48 persen menyatakan tidak puas.

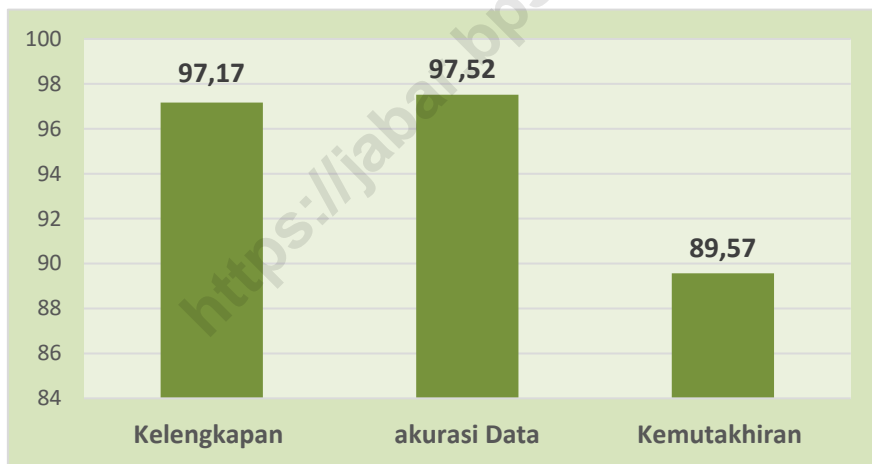


Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Jawa Barat

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Jawa Barat 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 Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan Gambar 6.2, sebanyak 97,17 persen Konsumen menyatakan puas terhadap aspek kelengkapan data, begitu pula dengan aspek akurasi data menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi yaitu 97,52 persen konsumen puas terhadap akurasi data sedangkan konsumen yang menyatakan puas terhadap kemitakhiran data sebanyak 89,57 persen.

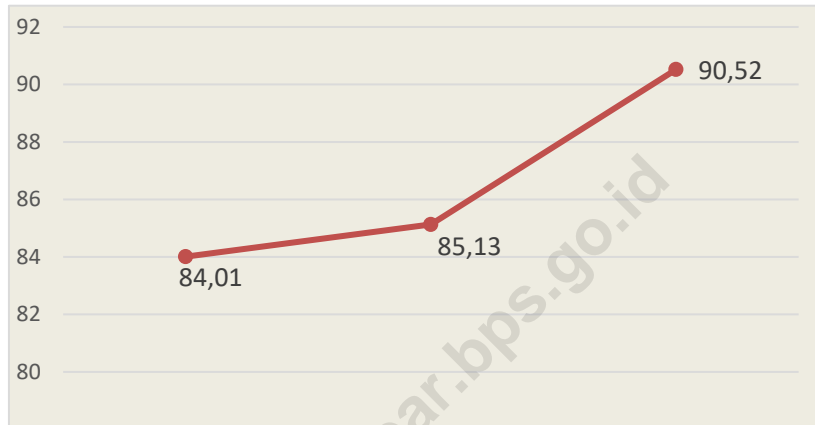


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

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 Provinsi Jawa Barat. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Jawa Barat tahun 2020 sebesar 85,13 persen, yang artinya kualitas

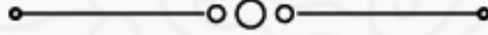
pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Barat masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan sebesar 1,12, dari 84,01 persen pada tahun 2019 menjadi 85,13 persen pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Jawa Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Jawa Barat.



Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Jawa Barat

BAB 7

PENUTUP



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

Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD 2021 di Provinsi Jawa Barat dilaksanakan di BPS provinsi dan 26 BPS kabupaten/kota selama bulan Juni – Agustus 2021. Metode pengumpulan data yang digunakan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Analisis data hasil SKD 2021 meliputi analisis deskriptif, penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Analisis *Gap* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan kesimpulan sebagai berikut:

- ✓ Realisasi pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Provinsi Jawa Barat mencapai 150 persen dari target. Responden yang berhasil dicacah sebanyak 105 responden dari target sebanyak 70 orang responden.
- ✓ Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin, konsumen laki-laki (54,29 persen) lebih banyak daripada perempuan (45,71 persen). Sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama yaitu sebesar 89,52 persen. Konsumen terbanyak dengan tingkat pendidikan terakhir D4/S1 sebesar 45,71 persen. Menurut kelompok umur konsumen, sebanyak 28,57 persen konsumen berumur antara 26 -35 tahun.
- ✓ Mayoritas pengguna data berasal dari Pemerintah Daerah, yaitu sebesar 35,92 persen. Konsumen terbanyak adalah PNS/TNI/Polri (48,57 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan sebesar 55,24 persen dan Pemanfaatan untuk tugas sekolah/ tugas kuliah 19,05 persen
- ✓ Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Jawa Barat adalah layanan akses produk statistik pada *website* BPS sebesar 44,24 persen. Fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk

memperoleh data adalah *website* sebanyak 56,2 persen dan kunjungan langsung ke PST/perpustakaan sebanyak 19,71 persen.

- ✓ Kebutuhan data berdasarkan level data adalah sebanyak 53,1 persen level Kabupaten/Kota; 30,43 persen level Provinsi. Data BPS digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan sebanyak 97,73 persen.
- ✓ Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari PST BPS Provinsi Jawa Barat mencapai 90,52 persen; puas terhadap kelengkapan data 97,17 persen; puas terhadap akurasi data 97,52 persen; dan konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data dan 89,57 persen.
- ✓ Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat memiliki *gap* 0,0 sampai 0,25. Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Barat tidak ada yang bernilai negatif.
- ✓ Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Provinsi Jawa Barat sebesar 90,12 persen IKK Kualitas data sebesar 90,52 persen dan masuk dalam kategori kualitas pelayanan 'sangat baik'.
- ✓ IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat pada tahun 2021 sebesar 96,22, artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Jawa Barat.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan Analisis Kuadran/ *Importance and Performance Analysis* (IPA) serta kesimpulan dari analisis lainnya, PST BPS Provinsi Jawa Barat perlu mempertahankan kinerja pada tujuh atribut pelayanan yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Respon Petugas Pelayanan
6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Rekomendasi untuk perbaikan layanan perlu dilakukan pada empat atribut pelayanan yaitu pada aspek

Prioritas Utama

1. Kesesuaian Produk Pelayanan

Aspek Pelayanan Lain

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Jangka waktu penyelesaian
3. Kemudahan proses penanganan pengaduan

<https://jabar.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



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
Provinsi Jawa Barat	105	54,29	45,71
Kabupaten Bogor	52	51,92	48,08
Kabupaten Sukabumi	34	55,88	44,12
Kabupaten Cianjur	32	37,5	62,5
Kabupaten Bandung	48	58,33	41,67
Kabupaten Garut	34	29,41	70,59
Kabupaten Tasikmalaya	44	61,36	38,64
Kabupaten Ciamis	31	61,29	38,71
Kabupaten Kuningan	33	60,61	39,39
Kabupaten Cirebon	37	40,54	59,46
Kabupaten Majalengka	33	78,79	21,21
Kabupaten Sumedang	31	54,84	45,16
Kabupaten Indramayu	35	51,43	48,57
Kabupaten Subang	36	61,11	38,89
Kabupaten Purwakarta	35	40,00	60,00
Kabupaten Karawang	33	54,55	45,45
Kabupaten Bekasi	31	41,94	58,06
Kabupaten Bandung Barat	47	38,3	61,7
Kota Bogor	33	42,42	57,58
Kota Sukabumi	34	58,82	41,18
Kota Bandung	31	41,94	58,06
Kota Cirebon	31	61,29	38,71
Kota Bekasi	33	42,42	57,58
Kota Depok	40	37,5	62,5
Kota Cimahi	30	46,67	53,33
Kota Tasikmalaya	38	52,63	47,37
Kota Banjar	33	54,55	45,45

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satuan Kerja PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Provinsi Jawa Barat	0	27,62	28,57	24,76	16,19	1,9	0,95
Kabupaten Bogor	0	38,46	17,31	25	19,23	0	0
Kabupaten Sukabumi	0	32,35	11,76	26,47	26,47	2,94	0
Kabupaten Cianjur	0	40,63	12,5	28,13	15,63	3,13	0
Kabupaten Bandung	0	33,33	12,5	14,58	35,42	4,17	0
Kabupaten Garut	0	73,53	11,76	8,82	2,94	2,94	0
Kabupaten Tasikmalaya	0	27,27	20,45	29,55	18,18	4,55	0
Kabupaten Ciamis	0	19,35	16,13	54,84	6,45	3,23	0
Kabupaten Kuningan	0	24,24	18,18	21,21	30,3	6,06	0
Kabupaten Cirebon	0	43,24	18,92	18,92	18,92	0	0
Kabupaten Majalengka	0	15,15	6,06	36,36	33,33	9,09	0
Kabupaten Sumedang	0	45,16	22,58	19,35	12,9	0	0
Kabupaten Indramayu	0	14,29	25,71	42,86	14,29	2,86	0
Kabupaten Subang	0	30,56	8,33	33,33	25	2,78	0
Kabupaten Purwakarta	0	20	8,57	37,14	34,29	0	0
Kabupaten Karawang	0	36,36	24,24	15,15	12,12	12,12	0
Kabupaten Bekasi	0	61,29	3,23	22,58	12,9	0	0
Kabupaten Bandung Barat	0	4,26	12,77	29,79	40,43	12,77	0
Kota Bogor	0	39,39	18,18	18,18	21,21	3,03	0
Kota Sukabumi	0	32,35	8,82	38,24	20,59	0	0
Kota Bandung	0	45,16	16,13	3,23	25,81	9,68	0
Kota Cirebon	0	16,13	29,03	22,58	29,03	3,23	0
Kota Bekasi	0	27,27	15,15	24,24	27,27	6,06	0
Kota Depok	0	15	20	37,5	25	2,5	0
Kota Cimahi	0	30	16,67	36,67	13,33	3,33	0
Kota Tasikmalaya	0	39,47	23,68	28,95	5,26	2,63	0
Kota Banjar	0	21,21	18,18	42,42	18,18	0	0

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kelompok Umur

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke- i

x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke- i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = kelompok umur tertentu, yaitu:

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. < 16 th | 5. 46 - 55 th |
| 2. 16 -25 th | 6. 56 - 65 th |
| 3. 26 - 35 th | 7. > 65 th |
| 4. 36 - 45 th | |

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur

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

Nama Daerah	≤ SLTA/ Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
Provinsi Jawa Barat	18,1	9,52	45,71	23,81	2,86
Kabupaten Bogor	40,38	5,77	28,85	19,23	5,77
Kabupaten Sukabumi	41,18	8,82	32,35	17,65	0
Kabupaten Cianjur	31,25	0	46,88	21,88	0
Kabupaten Bandung	27,08	4,17	43,75	22,92	2,08
Kabupaten Garut	67,65	0	23,53	8,82	0
Kabupaten Tasikmalaya	34,09	2,27	40,91	22,73	0
Kabupaten Ciamis	19,35	3,23	48,39	29,03	0
Kabupaten Kuningan	33,33	6,06	39,39	21,21	0
Kabupaten Cirebon	35,14	10,81	51,35	2,7	0
Kabupaten Majalengka	33,33	6,06	48,48	12,12	0
Kabupaten Sumedang	29,03	6,45	58,06	6,45	0
Kabupaten Indramayu	45,71	14,29	31,43	8,57	0
Kabupaten Subang	41,67	22,22	13,89	22,22	0
Kabupaten Purwakarta	17,14	5,71	22,86	51,43	2,86
Kabupaten Karawang	21,21	9,09	48,48	18,18	3,03
Kabupaten Bekasi	54,84	3,23	32,26	9,68	0
Kabupaten Bandung Barat	8,51	4,26	61,7	25,53	0
Kota Bogor	42,42	3,03	39,39	15,15	0
Kota Sukabumi	14,71	2,94	52,94	29,41	0
Kota Bandung	41,94	3,23	25,81	25,81	3,23
Kota Cirebon	12,9	3,23	58,06	25,81	0
Kota Bekasi	24,24	6,06	30,3	39,39	0
Kota Depok	22,5	10	47,5	20	0
Kota Cimahi	23,33	3,33	50	23,33	0
Kota Tasikmalaya	34,21	5,26	47,37	13,16	0
Kota Banjar	27,27	9,09	39,39	24,24	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan						
Konsep	:	Segmentasi konsumen						
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Tingkat/jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah.						
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan						
Ukuran	:	Persentase						
Satuan	:	Persen						
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = pendidikan tertinggi yang ditamatkan, yaitu:</p> <table><tr><td>1. ≤ SLTA/Sederajat</td><td>5. S2</td></tr><tr><td>2. D1/D2/D3</td><td>6. S3</td></tr><tr><td>3. D4/S1</td><td></td></tr></table>	1. ≤ SLTA/Sederajat	5. S2	2. D1/D2/D3	6. S3	3. D4/S1	
1. ≤ SLTA/Sederajat	5. S2							
2. D1/D2/D3	6. S3							
3. D4/S1								
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.						
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan						

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Nama Daerah	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wira swasta (%)	Lainnya
Provinsi Jawa Barat	105	21,9	3,81	48,57	0,95	9,52	0,95
Kabupaten Bogor	52	38,46	5,77	36,54	0	5,77	1,92
Kabupaten Sukabumi	34	32,35	0	44,12	2,94	5,88	0
Kabupaten Cianjur	32	40,63	3,13	50	3,13	0	0
Kabupaten Bandung	48	25	4,17	60,42	0	2,08	0
Kabupaten Garut	34	73,53	0	14,71	0	8,82	2,94
Kabupaten Tasikmalaya	44	25	0	56,82	0	0	2,27
Kabupaten Ciamis	31	22,58	0	58,06	3,23	6,45	0
Kabupaten Kuningan	33	24,24	3,03	66,67	0	0	0
Kabupaten Cirebon	37	35,14	0	35,14	0	10,81	13,51
Kabupaten Majalengka	33	9,09	0	45,45	0	3,03	6,06
Kabupaten Sumedang	31	29,03	0	19,35	3,23	0	22,58
Kabupaten Indramayu	35	11,43	0	11,43	0	14,29	34,29
Kabupaten Subang	36	36,11	0	36,11	8,33	2,78	0
Kabupaten Purwakarta	35	20	0	62,86	5,71	8,57	0
Kabupaten Karawang	33	30,3	0	42,42	6,06	9,09	0
Kabupaten Bekasi	31	54,84	0	22,58	0	19,35	0
Kabupaten Bandung Barat	47	2,13	0	57,45	2,13	10,64	2,13
Kota Bogor	33	39,39	3,03	45,45	3,03	9,09	0
Kota Sukabumi	34	23,53	0	61,76	2,94	2,94	0
Kota Bandung	31	38,71	12,9	25,81	6,45	6,45	0
Kota Cirebon	31	9,68	0	48,39	6,45	12,9	0
Kota Bekasi	33	27,27	0	54,55	0	6,06	3,03
Kota Depok	40	15	0	72,5	0	7,5	0
Kota Cimahi	30	26,67	3,33	46,67	6,67	6,67	0
Kota Tasikmalaya	38	31,58	2,63	34,21	7,89	0	15,79
Kota Banjar	33	6,06	0	54,55	0	0	3,03

Metadata Indikator

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

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

Nama Daerah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian LN (%)	KL Peme-rintah (%)	Lembaga Inter-nasional (%)	Media Massa (%)
Provinsi Jawa Barat	22,86	0	11,43	0	2,86
Kabupaten Bogor	46,15	0	1,92	0	11,54
Kabupaten Sukabumi	35,29	0	0	0	0
Kabupaten Cianjur	43,75	0	9,38	0	0
Kabupaten Bandung	31,25	0	10,42	0	0
Kabupaten Garut	70,59	2,94	2,94	0	0
Kabupaten Tasikmalaya	22,73	0	2,27	0	0
Kabupaten Ciamis	19,35	0	22,58	0	0
Kabupaten Kuningan	24,24	0	15,15	0	0
Kabupaten Cirebon	27,03	10,81	13,51	0	0
Kabupaten Majalengka	12,12	0	15,15	0	0
Kabupaten Sumedang	32,26	0	3,23	0	0
Kabupaten Indramayu	34,29	0	2,86	0	0
Kabupaten Subang	36,11	0	8,33	0	2,78
Kabupaten Purwakarta	17,14	0	5,71	0	0
Kabupaten Karawang	36,36	0	18,18	0	0
Kabupaten Bekasi	58,06	0	3,23	0	0
Kabupaten Bandung Barat	23,4	2,13	8,51	0	0
Kota Bogor	39,39	0	9,09	0	0
Kota Sukabumi	26,47	0	2,94	0	0
Kota Bandung	54,84	0	12,9	0	0
Kota Cirebon	12,9	0	19,35	0	12,9
Kota Bekasi	27,27	0	3,03	0	0
Kota Depok	12,5	0	5	0	0
Kota Cimahi	33,33	0	6,67	0	6,67
Kota Tasikmalaya	36,84	2,63	10,53	0	0
Kota Banjar	6,06	0	12,12	0	0

Lampiran 5. Lanjutan

Nama Daerah	Pemerintah Daerah (%)	Perbankan (%)	BUMN/ BUMD (%)	Swasta Lainnya (%)	Kategori Instansi Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	48,57	0	1,9	10,48	1,9
Kabupaten Bogor	34,62	0	0	5,77	0
Kabupaten Sukabumi	55,88	2,94	0	0	5,88
Kabupaten Cianjur	43,75	0	0	0	3,13
Kabupaten Bandung	52,08	0	0	2,08	4,17
Kabupaten Garut	11,76	0	2,94	8,82	0
Kabupaten Tasikmalaya	65,91	0	0	4,55	4,55
Kabupaten Ciamis	41,94	0	3,23	6,45	6,45
Kabupaten Kuningan	57,58	0	0	0	3,03
Kabupaten Cirebon	27,03	0	2,7	18,92	0
Kabupaten Majalengka	57,58	0	0	6,06	9,09
Kabupaten Sumedang	19,35	3,23	0	25,81	16,13
Kabupaten Indramayu	14,29	0	0	17,14	31,43
Kabupaten Subang	44,44	0	0	2,78	5,56
Kabupaten Purwakarta	60	0	5,71	5,71	5,71
Kabupaten Karawang	30,3	3,03	6,06	6,06	0
Kabupaten Bekasi	22,58	0	0	16,13	0
Kabupaten Bandung Barat	40,43	0	2,13	12,77	10,64
Kota Bogor	33,33	3,03	3,03	12,12	0
Kota Sukabumi	64,71	0	2,94	0	2,94
Kota Bandung	16,13	3,23	3,23	9,68	0
Kota Cirebon	45,16	0	3,23	3,23	3,23
Kota Bekasi	60,61	0	0	9,09	0
Kota Depok	72,5	0	0	7,5	2,5
Kota Cimahi	43,33	0	6,67	0	3,33
Kota Tasikmalaya	28,95	0	7,89	13,16	0
Kota Banjar	72,73	0	0	3,03	6,06

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kategori instansi/institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = kategori instansi/institusi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam2. Lembaga Pendidikan & Penelitian LN3. KL Pemerintahan4. Lembaga Internasional5. Media Massa6. Pemerintah Daerah7. Perbankan8. BUMN/D9. Swasta Lainnya10. Kategori Instansi Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/institusi

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

Nama Daerah	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Peme- rintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	19,05	55,24	0,95	17,14	7,62
Kabupaten Bogor	34,62	28,85	3,85	21,15	11,54
Kabupaten Sukabumi	23,53	50	2,94	14,71	8,82
Kabupaten Cianjur	28,13	46,88	0	18,75	6,25
Kabupaten Bandung	22,92	62,5	0	12,5	2,08
Kabupaten Garut	73,53	17,65	2,94	5,88	0
Kabupaten Tasikmalaya	22,73	72,73	0	2,27	2,27
Kabupaten Ciamis	12,9	58,06	3,23	16,13	9,68
Kabupaten Kuningan	21,21	72,73	0	6,06	0
Kabupaten Cirebon	32,43	35,14	16,22	13,51	2,7
Kabupaten Majalengka	3,03	75,76	3,03	9,09	9,09
Kabupaten Sumedang	22,58	32,26	12,9	16,13	16,13
Kabupaten Indramayu	8,57	25,71	11,43	14,29	40
Kabupaten Subang	38,89	41,67	2,78	16,67	0
Kabupaten Purwakarta	22,86	65,71	2,86	5,71	2,86
Kabupaten Karawang	30,3	51,52	6,06	6,06	6,06
Kabupaten Bekasi	0	25,81	0	74,19	0
Kabupaten Bandung Barat	17,02	61,7	2,13	2,13	17,02
Kota Bogor	39,39	39,39	6,06	12,12	3,03
Kota Sukabumi	14,71	64,71	0	14,71	5,88
Kota Bandung	54,84	29,03	3,23	9,68	3,23
Kota Cirebon	6,45	54,84	6,45	16,13	16,13
Kota Bekasi	21,21	54,55	0	15,15	9,09
Kota Depok	12,5	82,5	0	2,5	2,5
Kota Cimahi	26,67	53,33	3,33	10	6,67
Kota Tasikmalaya	31,58	39,47	7,89	13,16	7,89
Kota Banjar	6,06	84,85	3,03	3,03	3,03

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kelompok pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu: 1. Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah 2. Pemerintahan 3. Komersial 4. Penelitian 5. Pemanfaatan Lainnya
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan

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

Nama Daerah	Pustaka Tercetak (%)	Pembelian Publikasi (%)	Pembelian Data Mikro (%)	Akses thd Website (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
Provinsi Jawa Barat	13,94	4,24	5,45	44,24	22,42	9,7
Kabupaten Bogor	84,62	0	0	0	5,77	9,62
Kabupaten Sukabumi	16,67	0	3,7	40,74	35,19	3,7
Kabupaten Cianjur	17,31	1,92	1,92	44,23	28,85	5,77
Kabupaten Bandung	22,08	1,3	0	32,47	33,77	10,39
Kabupaten Garut	0	0	2,86	91,43	5,71	0
Kabupaten Tasikmalaya	12,9	1,61	4,84	43,55	22,58	14,52
Kabupaten Ciamis	17,65	3,92	3,92	37,25	31,37	5,88
Kabupaten Kuningan	37,21	0	0	58,14	4,65	0
Kabupaten Cirebon	50,00	0	0	34,48	13,79	1,72
Kabupaten Majalengka	19,61	5,88	1,96	41,18	29,41	1,96
Kabupaten Sumedang	25,45	1,82	9,09	34,55	12,73	16,36
Kabupaten Indramayu	37,68	4,35	5,8	31,88	10,14	10,14
Kabupaten Subang	7,32	0	0	19,51	73,17	0
Kabupaten Purwakarta	19,23	0	7,69	48,08	15,38	9,62
Kabupaten Karawang	25	3,85	1,92	44,23	13,46	11,54
Kabupaten Bekasi	24,19	0	0	32,26	43,55	0
Kabupaten Bandung Barat	16	10,67	8	18,67	14,67	32
Kota Bogor	29,82	0	0	36,84	31,58	1,75
Kota Sukabumi	16,67	1,85	1,85	48,15	24,07	7,41
Kota Bandung	22,45	6,12	2,04	46,94	16,33	6,12
Kota Cirebon	15,69	1,96	0	41,18	27,45	13,73
Kota Bekasi	19,23	0	0	53,85	23,08	3,85
Kota Depok	9,84	0	3,28	47,54	24,59	14,75
Kota Cimahi	21,95	0	0	48,78	17,07	12,2
Kota Tasikmalaya	38,46	1,92	1,92	42,31	9,62	5,77
Kota Banjar	11,54	1,92	1,92	34,62	36,54	13,46

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis layanan yang digunakan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pustaka Tercetak2. Pustaka Digital3. Penjualan Publikasi4. Data Mikro5. Konsultasi Statistik6. Rekomendasi Kegiatan Statistik
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan

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

Nama Daerah	Datang Langsung (%)	Aplikasi PST (%)	Website (%)	Allstat BPS %	Fasilitas Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	19.71	11.68	56.2	5.84	6.57
Kabupaten Bogor	62.96	1.85	33.33	0	1.85
Kabupaten Sukabumi	20.97	4.84	45.16	8.06	20.97
Kabupaten Cianjur	42.55	4.26	51.06	2.13	0
Kabupaten Bandung	43.94	13.64	31.82	6.06	4.55
Kabupaten Garut	9.09	9.09	72.73	4.55	4.55
Kabupaten Tasikmalaya	17.74	14.52	51.61	6.45	9.68
Kabupaten Ciamis	26.92	15.38	44.23	9.62	3.85
Kabupaten Kuningan	46.67	2.22	51.11	0	0
Kabupaten Cirebon	38.89	3.7	46.3	7.41	3.7
Kabupaten Majalengka	22.81	10.53	43.86	8.77	14.04
Kabupaten Sumedang	42.31	7.69	44.23	5.77	0
Kabupaten Indramayu	38.71	12.9	38.71	6.45	3.23
Kabupaten Subang	71.43	0	19.05	2.38	7.14
Kabupaten Purwakarta	27.78	16.67	48.15	0	7.41
Kabupaten Karawang	32.08	11.32	47.17	3.77	5.66
Kabupaten Bekasi	40.35	0	42.11	0	17.54
Kabupaten Bandung Barat	19.05	30.16	30.16	11.11	9.52
Kota Bogor	45.65	2.17	41.3	4.35	6.52
Kota Sukabumi	15.09	18.87	49.06	5.66	11.32
Kota Bandung	18.87	11.32	50.94	11.32	7.55
Kota Cirebon	27.66	6.38	55.32	6.38	4.26
Kota Bekasi	28.13	6.25	42.19	10.94	12.5
Kota Depok	23.33	8.33	46.67	5	16.67
Kota Cimahi	20.45	6.82	47.73	13.64	11.36
Kota Tasikmalaya	34.04	8.51	55.32	2.13	0
Kota Banjar	34.69	6.12	36.73	6.12	16.33

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Website</i> BPS2. <i>AllStat</i> BPS3. Silastik4. Sirusa5. Romantik Online5. Telepon/Faksimili6. Surat/E-mail7. Datang Langsung ke PST8. Fasilitas Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS

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

Nama Daerah	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
Provinsi Jawa Barat	89,52	10,48
Kabupaten Bogor	96,15	3,85
Kabupaten Sukabumi	100,00	0,00
Kabupaten Cianjur	93,75	6,25
Kabupaten Bandung	81,25	18,75
Kabupaten Garut	85,29	14,71
Kabupaten Tasikmalaya	75,00	25,00
Kabupaten Ciamis	83,87	16,13
Kabupaten Kuningan	100,00	0,00
Kabupaten Cirebon	100,00	0,00
Kabupaten Majalengka	87,88	12,12
Kabupaten Sumedang	87,10	12,90
Kabupaten Indramayu	97,14	2,86
Kabupaten Subang	100,00	0,00
Kabupaten Purwakarta	85,71	14,29
Kabupaten Karawang	78,79	21,21
Kabupaten Bekasi	96,77	3,23
Kabupaten Bandung Barat	80,85	19,15
Kota Bogor		
Kota Sukabumi	72,73	27,27
Kota Bandung	94,12	5,88
Kota Cirebon	90,32	9,68
Kota Bekasi	83,87	16,13
Kota Depok	87,88	12,12
Kota Cimahi	80,00	20,00
Kota Tasikmalaya	76,67	23,33
Kota Banjar	94,74	5,26

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama ke-i x = Jumlah konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama

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

Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
Provinsi Jawa Barat	97,73
Kabupaten Bogor	71,43
Kabupaten Sukabumi	89,47
Kabupaten Cianjur	77,78
Kabupaten Bandung	70,59
Kabupaten Garut	100
Kabupaten Tasikmalaya	90,91
Kabupaten Ciamis	100
Kabupaten Kuningan	100
Kabupaten Cirebon	93,33
Kabupaten Majalengka	83,33
Kabupaten Sumedang	100
Kabupaten Indramayu	100
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	100
Kabupaten Karawang	100
Kabupaten Bekasi	87,5
Kabupaten Bandung Barat	100
Kota Bogor	91,67
Kota Sukabumi	100
Kota Bandung	100
Kota Cirebon	66,67
Kota Bekasi	94,74
Kota Depok	92,59
Kota Cimahi	100
Kota Tasikmalaya	85,71
Kota Banjar	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Nama Daerah	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/Kota (%)
Provinsi Jawa Barat	7,52	30,43	53,1
Kabupaten Bogor	-	0,71	40,71
Kabupaten Sukabumi	-	-	57,94
Kabupaten Cianjur	4,1	2,46	57,38
Kabupaten Bandung	-	-	48,61
Kabupaten Garut	-	7,75	61,97
Kabupaten Tasikmalaya	-	-	64,35
Kabupaten Ciamis	-	-	90
Kabupaten Kuningan	-	-	92,41
Kabupaten Cirebon	-	-	70,93
Kabupaten Majalengka	-	-	42,86
Kabupaten Sumedang	-	-	78,46
Kabupaten Indramayu	-	3	41
Kabupaten Subang	-	-	72,22
Kabupaten Purwakarta	-	-	24,44
Kabupaten Karawang	-	1,49	50,75
Kabupaten Bekasi	-	-	86,01
Kabupaten Bandung Barat	-	-	86,76
Kabupaten Pangandaran	-	-	25
Kota Bogor	-	1,39	76,39
Kota Sukabumi	2,67	-	73,33
Kota Bandung	-	-	65,38
Kota Cirebon	-	5,71	86,67
Kota Bekasi	-	-	85,33
Kota Depok	2,03	4,05	62,84
Kota Cimahi	-	1,08	77,3
Kota Tasikmalaya	3,41	-	95,45
Kota Banjar	-	-	28,92

Lampiran 11. Lanjutan

Nama Daerah	Kecamatan (%)	Desa/Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	4,3	3,82	-	0,84
Kabupaten Bogor	58,57	-	-	-
Kabupaten Sukabumi	39,25	2,8	-	-
Kabupaten Cianjur	34,43	1,64	-	-
Kabupaten Bandung	22,92	24,31	2,78	1,39
Kabupaten Garut	30,28	-	-	-
Kabupaten Tasikmalaya	35,65	-	-	-
Kabupaten Ciamis	10	-	-	-
Kabupaten Kuningan	7,59	-	-	-
Kabupaten Cirebon	11,63	11,63	5,81	-
Kabupaten Majalengka	34,29	22,86	-	-
Kabupaten Sumedang	13,85	7,69	-	-
Kabupaten Indramayu	7	49	-	-
Kabupaten Subang	22,22	5,56	-	-
Kabupaten Purwakarta	73,63	1,93	-	-
Kabupaten Karawang	41,79	5,97	-	-
Kabupaten Bekasi	13,29	0,7	-	-
Kabupaten Bandung Barat	8,09	5,15	-	-
Kabupaten Pangandaran	75	-	-	-
Kota Bogor	13,19	9,03	-	-
Kota Sukabumi	18,67	5,33	-	-
Kota Bandung	22,44	12,18	-	-
Kota Cirebon	4,76	2,86	-	-
Kota Bekasi	11,33	3,33	-	-
Kota Depok	14,19	12,84	4,05	-
Kota Cimahi	17,3	4,32	-	-
Kota Tasikmalaya	-	1,14	-	-
Kota Banjar	24,39	46,69	-	-

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Konsep : Analisis Kebutuhan Data

Definisi : Perbandingan pencarian data menurut level data terhadap jumlah data yang dicari responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Level Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase pencarian data pada level data ke-i

x_i = Jumlah pencarian data pada level data ke-i

y = Jumlah seluruh pencarian data

i = level data, yaitu:

1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/Kota
4. Kecamatan
5. Desa/Kelurahan
6. Individu
7. Lainnya

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pencarian dengan level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai analisis kebutuhan data menurut level data

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Nama Daerah	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)
Provinsi Jawa Barat	8,71	3,46	2,51	71,24
Kabupaten Bogor	24,29	8,57	4,29	60,71
Kabupaten Sukabumi	-	22,43	5,61	71,03
Kabupaten Cianjur	4,92	17,21	2,46	69,67
Kabupaten Bandung	-	18,75	2,78	68,75
Kabupaten Garut	7,75	38,03	-	50,70
Kabupaten Tasikmalaya	-	32,17	-	61,74
Kabupaten Ciamis	22,00	-	-	70,00
Kabupaten Kuningan	-	-	-	100,00
Kabupaten Cirebon	-	-	-	96,51
Kabupaten Majalengka	-	-	-	100,00
Kabupaten Sumedang	43,46	1,92	3,85	47,69
Kabupaten Indramayu	12,00	7,00	8,00	50,00
Kabupaten Subang	-	-	-	100,00
Kabupaten Purwakarta	20,58	4,82	1,29	25,40
Kabupaten Karawang	56,22	9,45	-	25,87
Kabupaten Bekasi	7,69	8,39	-	39,16
Kabupaten Bandung Barat	11,03	13,24	5,15	65,44
Kota Bogor	-	20,14	-	61,11
Kota Sukabumi	-	6,67	-	85,33
Kota Bandung	26,92	23,72	8,33	37,18
Kota Cirebon	20,00	5,71	-	42,86
Kota Bekasi	-	3,33	2,00	84,00
Kota Depok	6,76	6,76	9,46	43,24
Kota Cimahi	-	-	-	87,03
Kota Tasikmalaya	0,57	1,14	4,55	70,45
Kota Banjar	4,18	2,09	0,70	54,36

Lampiran 12. Lanjutan

Nama Daerah	Semesteran (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
Provinsi Jawa Barat	4,5	1,9	7,4	-	0,3	-
Kabupaten Bogor	2,1	-	-	-	-	-
Kabupaten Sukabumi	-	-	0,9	-	-	-
Kabupaten Cianjur	4,1	-	1,6	-	-	-
Kabupaten Bandung	-	-	-	-	-	9,72
Kabupaten Garut	-	-	3,5	-	-	-
Kabupaten Tasikmalaya	-	-	6,1	-	-	-
Kabupaten Ciamis	4	-	4	-	-	-
Kabupaten Kuningan	-	-	-	-	-	-
Kabupaten Cirebon	3,5	-	-	-	-	-
Kabupaten Majalengka	-	-	-	-	-	-
Kabupaten Sumedang	-	1,5	1,5	-	-	-
Kabupaten Indramayu	-	-	23	-	-	-
Kabupaten Subang	-	-	-	-	-	-
Kabupaten Purwakarta	1,9	1,6	44,4	-	-	-
Kabupaten Karawang	-	-	8,4	-	-	-
Kabupaten Bekasi	-	-	-	44,7	-	-
Kabupaten Bandung Barat	2,2	-	2,9	-	-	-
Kota Bogor	2,8	16,2	12,4	-	-	-
Kota Sukabumi	1,3	-	8,7	-	-	0,67
Kota Bandung	4,0	4,0	9,4	-	-	16,2
Kota Cirebon	9,2	3,8	-	-	-	-
Kota Bekasi	1,1	-	10,2	-	-	11,9
Kota Depok	1,	-	37,6	-	-	-
Kota Cimahi	2,8	16,19	12,4	-	-	-
Kota Tasikmalaya	1,3	-	8,7	-	-	0,7
Kota Banjar	4,0	4,0	9,4	-	-	16,2

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data										
Konsep	:	Analisis Kebutuhan Data										
Definisi	:	Perbandingan pencarian data menurut periode data terhadap jumlah data yang dicari responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.										
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Periode Data										
Ukuran	:	Persentase										
Satuan	:	Persen										
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data pada periode data ke-i x_i = Jumlah pencarian data pada periode data ke-i y = Jumlah seluruh pencarian data i = periode data, yaitu:</p> <table><tr><td>1. 10 Tahunan</td><td>5. Triwulanan</td></tr><tr><td>2. 5 Tahunan</td><td>6. Bulanan</td></tr><tr><td>3. 3 Tahunan</td><td>7. Mingguan</td></tr><tr><td>4. Tahunan</td><td>8. Harian</td></tr><tr><td>5. Semesteran</td><td>9. Lainnya</td></tr></table>	1. 10 Tahunan	5. Triwulanan	2. 5 Tahunan	6. Bulanan	3. 3 Tahunan	7. Mingguan	4. Tahunan	8. Harian	5. Semesteran	9. Lainnya
1. 10 Tahunan	5. Triwulanan											
2. 5 Tahunan	6. Bulanan											
3. 3 Tahunan	7. Mingguan											
4. Tahunan	8. Harian											
5. Semesteran	9. Lainnya											
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pencarian dengan periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.										
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai analisis kebutuhan data menurut periode data										

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Nama Daerah	Diperoleh & Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
Provinsi Jawa Barat	58,83	21,24	3,34	16,59
Kabupaten Bogor	90	9,29	0,71	-
Kabupaten Sukabumi	88,79	2,8	-	8,41
Kabupaten Cianjur	39,34	4,92	2,46	53,28
Kabupaten Bandung	61,81	3,47	10,42	24,31
Kabupaten Garut	59,15	21,13	8,45	11,27
Kabupaten Tasikmalaya	58,26	1,74	-	40
Kabupaten Ciamis	80	-	10	10
Kabupaten Kuningan	100	-	-	-
Kabupaten Cirebon	93,02	3,49	-	3,49
Kabupaten Majalengka	92,86	7,14	-	-
Kabupaten Sumedang	67,69	1,15	3,08	28,08
Kabupaten Indramayu	42	-	2	56
Kabupaten Subang	94,44	-	5,56	-
Kabupaten Purwakarta	11,58	-	1,61	86,82
Kabupaten Karawang	51,24	5,47	-	43,28
Kabupaten Bekasi	11,19	25,17	4,2	59,44
Kabupaten Bandung Barat	13,24	2,94	11,03	72,79
Kabupaten Pangandaran	100	-	-	-
Kota Bogor	45,14	36,81	9,03	9,03
Kota Sukabumi	52,67	10,67	18	18,67
Kota Bandung	39,1	1,28	5,77	53,85
Kota Cirebon	36,19	2,86	-	60,95
Kota Bekasi	88,67	2	4	5,33
Kota Depok	40,54	25,68	3,38	30,41
Kota Cimahi	63,24	-	9,19	27,57
Kota Tasikmalaya	79,55	3,41	1,14	15,91
Kota Banjar	20,21	2,09	15,33	62,37

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	: Analisis Kebutuhan Data
Definisi	: Perbandingan pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap jumlah data yang dicari responden SKD di wilayah PST BPS tertentu..
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i x_i = Jumlah pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i y = Jumlah pencarian data i = jenis perolehan data, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Diperoleh & Sesuai2. Diperoleh tetapi Tidak Sesua3. Tidak Diperoleh4. Belum Diperoleh
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah pencarian data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai analisis kebutuhan data menurut jenis perolehan data

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	97,17
Kabupaten Bogor	99,28
Kabupaten Sukabumi	87,76
Kabupaten Cianjur	94,44
Kabupaten Bandung	95,74
Kabupaten Garut	71,93
Kabupaten Tasikmalaya	95,65
Kabupaten Ciamis	100
Kabupaten Kuningan	98,73
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	95,71
Kabupaten Sumedang	98,32
Kabupaten Indramayu	100
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	91,67
Kabupaten Karawang	88,6
Kabupaten Bekasi	67,31
Kabupaten Bandung Barat	81,82
Kabupaten Pangandaran	100
Kota Bogor	98,31
Kota Sukabumi	96,84
Kota Bandung	100
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	97,79
Kota Depok	94,9
Kota Cimahi	100
Kota Tasikmalaya	97,95
Kota Banjar	82,81

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap Kelengkapan Data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap Kelengkapan Data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan Kelengkapan Data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap Kelengkapan Data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	97,32
Kabupaten Bogor	91,37
Kabupaten Sukabumi	88,78
Kabupaten Cianjur	94,44
Kabupaten Bandung	85,11
Kabupaten Garut	71,93
Kabupaten Tasikmalaya	95,65
Kabupaten Ciamis	100
Kabupaten Kuningan	98,73
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	88,57
Kabupaten Sumedang	98,32
Kabupaten Indramayu	100
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	100
Kabupaten Karawang	98,25
Kabupaten Bekasi	78,85
Kabupaten Bandung Barat	81,82
Kabupaten Pangandaran	100
Kota Bogor	96,61
Kota Sukabumi	100
Kota Bandung	100
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	97,79
Kota Depok	95,92
Kota Cimahi	99,15
Kota Tasikmalaya	95,89
Kota Banjar	90,63

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap Akurasi Data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap Akurasi Data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan Akurasi Data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan k konsumen terhadap Akurasi Data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	89,57
Kabupaten Bogor	94,24
Kabupaten Sukabumi	82,65
Kabupaten Cianjur	94,44
Kabupaten Bandung	90,43
Kabupaten Garut	62,28
Kabupaten Tasikmalaya	88,41
Kabupaten Ciamis	100
Kabupaten Kuningan	92,41
Kabupaten Cirebon	100
Kabupaten Majalengka	91,43
Kabupaten Sumedang	100
Kabupaten Indramayu	100
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	100
Kabupaten Karawang	78,95
Kabupaten Bekasi	67,31
Kabupaten Bandung Barat	81,82
Kabupaten Pangandaran	100
Kota Bogor	100
Kota Sukabumi	100
Kota Bandung	100
Kota Cirebon	100
Kota Bekasi	97,79
Kota Depok	100
Kota Cimahi	99,15
Kota Tasikmalaya	98,63
Kota Banjar	100

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap Kemutakhiran Data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap Kemutakhiran Data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan Kemutakhiran Data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap Kemutakhiran Data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	94,50
Kabupaten Bogor	100,00
Kabupaten Sukabumi	93,00
Kabupaten Cianjur	97,81
Kabupaten Bandung	91,67
Kabupaten Garut	88,89
Kabupaten Tasikmalaya	100,00
Kabupaten Ciamis	89,14
Kabupaten Kuningan	99,39
Kabupaten Cirebon	100,00
Kabupaten Majalengka	95,45
Kabupaten Sumedang	90,42
Kabupaten Indramayu	95,73
Kabupaten Subang	100,00
Kabupaten Purwakarta	86,36
Kabupaten Karawang	89,16
Kabupaten Bekasi	97,42
Kabupaten Bandung Barat	72,65
Kota Bogor	93,39
Kota Sukabumi	91,25
Kota Bandung	90,71
Kota Cirebon	91,64
Kota Bekasi	88,52
Kota Depok	77,56
Kota Cimahi	99,34
Kota Tasikmalaya	96,32
Kota Banjar	86,10

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di <i>website</i> , (9) Akses konten pada <i>website</i> , (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	94,29
Kabupaten Bogor	100,00
Kabupaten Sukabumi	100,00
Kabupaten Cianjur	100,00
Kabupaten Bandung	95,83
Kabupaten Garut	94,12
Kabupaten Tasikmalaya	100,00
Kabupaten Ciamis	90,32
Kabupaten Kuningan	93,94
Kabupaten Cirebon	100,00
Kabupaten Majalengka	100,00
Kabupaten Sumedang	93,55
Kabupaten Indramayu	100,00
Kabupaten Subang	100,00
Kabupaten Purwakarta	91,43
Kabupaten Karawang	87,88
Kabupaten Bekasi	100,00
Kabupaten Bandung Barat	76,60
Kota Bogor	96,97
Kota Sukabumi	94,12
Kota Bandung	93,55
Kota Cirebon	96,77
Kota Bekasi	90,91
Kota Depok	77,50
Kota Cimahi	100,00
Kota Tasikmalaya	100,00
Kota Banjar	81,82

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	Puas (%)
Provinsi Jawa Barat	95,71
Kabupaten Bogor	100,00
Kabupaten Sukabumi	94,12
Kabupaten Cianjur	96,88
Kabupaten Bandung	90,63
Kabupaten Garut	88,24
Kabupaten Tasikmalaya	100,00
Kabupaten Ciamis	90,32
Kabupaten Kuningan	100,00
Kabupaten Cirebon	100,00
Kabupaten Majalengka	92,42
Kabupaten Sumedang	90,32
Kabupaten Indramayu	95,71
Kabupaten Subang	100,00
Kabupaten Purwakarta	92,86
Kabupaten Karawang	87,88
Kabupaten Bekasi	95,16
Kabupaten Bandung Barat	71,28
Kota Bogor	92,42
Kota Sukabumi	95,59
Kota Bandung	88,71
Kota Cirebon	91,94
Kota Bekasi	80,30
Kota Depok	73,75
Kota Cimahi	96,67
Kota Tasikmalaya	96,05
Kota Banjar	83,33

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i> .
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Nama Daerah	IKK
Provinsi Jawa Barat	90,12
Kabupaten Bogor	93,56
Kabupaten Sukabumi	88,85
Kabupaten Cianjur	89,91
Kabupaten Bandung	87,54
Kabupaten Garut	89,19
Kabupaten Tasikmalaya	91,26
Kabupaten Ciamis	85,75
Kabupaten Kuningan	92,14
Kabupaten Cirebon	88,25
Kabupaten Majalengka	86,53
Kabupaten Sumedang	87,9
Kabupaten Indramayu	92,95
Kabupaten Subang	99,25
Kabupaten Purwakarta	85,61
Kabupaten Karawang	89,88
Kabupaten Bekasi	91,26
Kabupaten Bandung Barat	81,12
Kota Bogor	86,99
Kota Sukabumi	88,79
Kota Bandung	85,54
Kota Cirebon	89,23
Kota Bekasi	89,73
Kota Depok	86,72
Kota Cimahi	91,88
Kota Tasikmalaya	91,48
Kota Banjar	87,21

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	(skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$ <p>dimana:</p> <p>x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i</p> $x_i = w_i \times z_i$ <p>w_i = penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan</p> <p>z_i = rata-rata skor kepuasan unsur ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

Nama Daerah	IKK DATA
Provinsi Jawa Barat	90,52
Kabupaten Bogor	89,93
Kabupaten Sukabumi	86,39
Kabupaten Cianjur	89,14
Kabupaten Bandung	85,89
Kabupaten Garut	81,72
Kabupaten Tasikmalaya	94,9
Kabupaten Ciamis	85,9
Kabupaten Kuningan	93,09
Kabupaten Cirebon	88,25
Kabupaten Majalengka	87,32
Kabupaten Sumedang	91,94
Kabupaten Indramayu	94,12
Kabupaten Subang	98,97
Kabupaten Purwakarta	88
Kabupaten Karawang	87,96
Kabupaten Bekasi	85,51
Kabupaten Bandung Barat	88,33
Kabupaten Pangandaran	85,83
Kota Bogor	85,89
Kota Sukabumi	87,7
Kota Bandung	85,28
Kota Cirebon	95,26
Kota Bekasi	92,12
Kota Depok	88,4
Kota Cimahi	92,17
Kota Tasikmalaya	90,88
Kota Banjar	92,54

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: (skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$ dimana: x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10 z_i = rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

**Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah
PST**

Nama Daerah	IPAK
Provinsi Jawa Barat	96,22
Kabupaten Bogor	99,09
Kabupaten Sukabumi	91,91
Kabupaten Cianjur	95,17
Kabupaten Bandung	91,2
Kabupaten Garut	92,65
Kabupaten Tasikmalaya	92,9
Kabupaten Ciamis	91,38
Kabupaten Kuningan	95,99
Kabupaten Cirebon	92,03
Kabupaten Majalengka	93,97
Kabupaten Sumedang	90,25
Kabupaten Indramayu	95,07
Kabupaten Subang	100
Kabupaten Purwakarta	91,59
Kabupaten Karawang	94,01
Kabupaten Bekasi	95,65
Kabupaten Bandung Barat	84,21
Kota Bogor	91,29
Kota Sukabumi	91,48
Kota Bandung	90,26
Kota Cirebon	94,36
Kota Bekasi	93,78
Kota Depok	90,82
Kota Cimahi	95,09
Kota Tasikmalaya	95,4
Kota Banjar	91,67

Metadata Indikator

Nama Indikator : **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST**

Konsep : Persepsi anti korupsi

Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Indeks

Satuan : - (skala 100)

Rumus Penghitungan : $IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$

dimana:

x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i

$$x_i = w_i \times z_i$$

w_i = penimbang unsur ke-I = rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

z_i = rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS.

Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 23. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Nama Daerah	Kemudahan Persyaratan Pelayanan			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,89	9,06	101,93	0,17
Kabupaten Bogor	10	9,38	93,85	-0,62
Kabupaten Sukabumi	8,68	8,59	98,98	-0,09
Kabupaten Cianjur	9,22	9,03	97,97	-0,19
Kabupaten Bandung	8,83	8,71	98,58	-0,13
Kabupaten Garut	8,85	8,59	97,01	-0,26
Kabupaten Tasikmalaya	8,86	9,07	102,31	0,2
Kabupaten Ciamis	8,35	8,52	101,93	0,16
Kabupaten Kuningan	9,06	9,18	101,34	0,12
Kabupaten Cirebon	8,81	8,89	100,92	0,08
Kabupaten Majalengka	8,06	8,52	105,64	0,45
Kabupaten Sumedang	8,94	8,77	98,19	-0,16
Kabupaten Indramayu	9,26	9,11	98,46	-0,14
Kabupaten Subang	9,89	9,75	98,6	-0,14
Kabupaten Purwakarta	8,63	8,57	99,34	-0,06
Kabupaten Karawang	9,15	8,88	97,02	-0,27
Kabupaten Bekasi	8,77	9,13	104,04	0,35
Kabupaten Bandung Barat	8,26	8,15	98,71	-0,11
Kota Bogor	9,42	8,39	89,07	-1,03
Kota Sukabumi	8,82	8,94	101,33	0,12
Kota Bandung	8,45	8,48	100,38	0,03
Kota Cirebon	8,94	9	100,72	0,06
Kota Bekasi	8,88	8,91	100,34	0,03
Kota Depok	8,75	8,63	98,57	-0,13
Kota Cimahi	9,13	9,27	101,46	0,13
Kota Tasikmalaya	9	9,08	100,88	0,08
Kota Banjar	9	8,91	98,99	-0,09

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kemudahan Prosedur			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,85	8,97	101,4	0,12
Kabupaten Bogor	9,98	8,77	87,86	-1,21
Kabupaten Sukabumi	8,88	8,53	96,03	-0,35
Kabupaten Cianjur	9,25	9	97,3	-0,25
Kabupaten Bandung	8,88	8,79	99,06	-0,08
Kabupaten Garut	8,71	8,62	98,99	-0,09
Kabupaten Tasikmalaya	8,91	9,14	102,55	0,23
Kabupaten Ciamis	8,29	8,48	102,34	0,19
Kabupaten Kuningan	8,97	9,03	100,68	0,06
Kabupaten Cirebon	8,81	8,89	100,92	0,08
Kabupaten Majalengka	8,03	8,45	105,28	0,42
Kabupaten Sumedang	8,84	8,97	101,46	0,13
Kabupaten Indramayu	9,29	9,14	98,46	-0,14
Kabupaten Subang	9,61	9,72	101,16	0,11
Kabupaten Purwakarta	8,69	8,51	98,03	-0,17
Kabupaten Karawang	9,06	8,42	92,98	-0,64
Kabupaten Bekasi	9,03	9,19	101,78	0,16
Kabupaten Bandung Barat	8,21	8,02	97,67	-0,19
Kota Bogor	9,48	8,55	90,1	-0,94
Kota Sukabumi	8,94	8,76	98,03	-0,18
Kota Bandung	8,65	8,65	100	0
Kota Cirebon	9,26	9,1	98,26	-0,16
Kota Bekasi	8,82	8,73	98,97	-0,09
Kota Depok	8,73	8,6	98,57	-0,13
Kota Cimahi	9,37	9,27	98,93	-0,1
Kota Tasikmalaya	9,05	8,89	98,26	-0,16
Kota Banjar	8,94	8,73	97,63	-0,21

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,75	8,94	102,18	0,19
Kabupaten Bogor	10	9,06	90,58	-0,94
Kabupaten Sukabumi	8,88	8,88	100	0
Kabupaten Cianjur	9,09	8,97	98,63	-0,13
Kabupaten Bandung	8,79	8,85	100,71	0,06
Kabupaten Garut	9	8,82	98,04	-0,18
Kabupaten Tasikmalaya	8,91	9,14	102,55	0,23
Kabupaten Ciamis	8,32	8,35	100,39	0,03
Kabupaten Kuningan	9,06	9,06	100	0
Kabupaten Cirebon	8,81	8,89	100,92	0,08
Kabupaten Majalengka	8,09	8,64	106,74	0,55
Kabupaten Sumedang	8,84	8,65	97,81	-0,19
Kabupaten Indramayu	8,97	9	100,32	0,03
Kabupaten Subang	9,86	9,81	99,44	-0,06
Kabupaten Purwakarta	8,6	8,54	99,34	-0,06
Kabupaten Karawang	9	8,88	98,65	-0,12
Kabupaten Bekasi	9	9,19	102,15	0,19
Kabupaten Bandung Barat	8,06	8,06	100	0
Kota Bogor	9,45	8,52	90,07	-0,94
Kota Sukabumi	8,94	8,79	98,35	-0,15
Kota Bandung	8,74	8,58	98,15	-0,16
Kota Cirebon	9,26	9,03	97,56	-0,23
Kota Bekasi	9	8,91	98,99	-0,09
Kota Depok	8,63	8,38	97,1	-0,25
Kota Cimahi	9,2	9,13	99,28	-0,07
Kota Tasikmalaya	9,03	9,05	100,29	0,03
Kota Banjar	8,85	8,3	93,84	-0,55

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kesesuaian Biaya Pelayanan			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,78	9,03	102,82	0,25
Kabupaten Bogor	10	9,81	98,08	-0,19
Kabupaten Sukabumi	8,79	8,97	102,01	0,18
Kabupaten Cianjur	8,94	9,16	102,45	0,22
Kabupaten Bandung	8,79	8,67	98,58	-0,13
Kabupaten Garut	9,06	8,91	98,38	-0,15
Kabupaten Tasikmalaya	8,98	9,11	101,52	0,14
Kabupaten Ciamis	8,29	8,52	102,72	0,23
Kabupaten Kuningan	8,91	9,03	101,36	0,12
Kabupaten Cirebon	8,78	8,95	101,85	0,16
Kabupaten Majalengka	8,12	8,91	109,7	0,79
Kabupaten Sumedang	8,61	8,55	99,25	-0,06
Kabupaten Indramayu	9,06	9,17	101,26	0,11
Kabupaten Subang	9,92	10	100,84	0,08
Kabupaten Purwakarta	8,63	8,43	97,68	-0,2
Kabupaten Karawang	9,12	9,03	99	-0,09
Kabupaten Bekasi	9	9,16	101,79	0,16
Kabupaten Bandung Barat	7,98	7,91	99,2	-0,06
Kota Bogor	9,48	8,67	91,37	-0,82
Kota Sukabumi	9,03	8,97	99,35	-0,06
Kota Bandung	8,26	8,68	105,08	0,42
Kota Cirebon	8,87	9,13	102,91	0,26
Kota Bekasi	7,97	9,18	115,21	1,21
Kota Depok	8,8	8,85	100,57	0,05
Kota Cimahi	9,23	9,3	100,72	0,07
Kota Tasikmalaya	9,13	9,08	99,42	-0,05
Kota Banjar	8,94	8,91	99,66	-0,03

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kesesuaian Produk Pelayanan			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,94	9	100,64	0,06
Kabupaten Bogor	10	9,37	93,65	-0,63
Kabupaten Sukabumi	9,03	9,09	100,65	0,06
Kabupaten Cianjur	9,13	8,84	96,92	-0,28
Kabupaten Bandung	8,94	8,85	99,07	-0,08
Kabupaten Garut	8,97	8,68	96,72	-0,29
Kabupaten Tasikmalaya	8,95	9,2	102,79	0,25
Kabupaten Ciamis	8,52	8,65	101,52	0,13
Kabupaten Kuningan	9,36	9,33	99,68	-0,03
Kabupaten Cirebon	8,68	8,76	100,93	0,08
Kabupaten Majalengka	8,21	8,73	106,27	0,52
Kabupaten Sumedang	8,87	8,81	99,27	-0,06
Kabupaten Indramayu	9,23	9,2	99,69	-0,03
Kabupaten Subang	10	9,89	98,89	-0,11
Kabupaten Purwakarta	8,63	8,54	99,01	-0,09
Kabupaten Karawang	9	8,82	97,98	-0,18
Kabupaten Bekasi	9,06	8,97	98,93	-0,1
Kabupaten Bandung Barat	8	7,91	98,94	-0,09
Kota Bogor	9,33	8,58	91,88	-0,76
Kota Sukabumi	8,85	8,88	100,33	0,03
Kota Bandung	8,58	8,65	100,75	0,06
Kota Cirebon	9,23	9,13	98,95	-0,1
Kota Bekasi	9,15	8,88	97,02	-0,27
Kota Depok	8,73	8,53	97,71	-0,2
Kota Cimahi	9,3	9,3	100	0
Kota Tasikmalaya	9,08	9,21	101,45	0,13
Kota Banjar	8,91	8,76	98,3	-0,15

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Sarana Prasarana			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,9	9,02	101,39	0,12
Kabupaten Bogor	10	9,73	97,31	-0,27
Kabupaten Sukabumi	9,09	9,15	100,65	0,06
Kabupaten Cianjur	9,13	9,09	99,66	-0,03
Kabupaten Bandung	8,83	8,65	97,88	-0,19
Kabupaten Garut	8,97	8,82	98,36	-0,15
Kabupaten Tasikmalaya	8,98	9,16	102,03	0,18
Kabupaten Ciamis	8,52	8,55	100,38	0,03
Kabupaten Kuningan	9,09	9,21	101,33	0,12
Kabupaten Cirebon	8,62	8,7	100,94	0,08
Kabupaten Majalengka	7,94	8,45	106,49	0,52
Kabupaten Sumedang	8,97	8,87	98,92	-0,1
Kabupaten Indramayu	9,2	9,23	100,31	0,03
Kabupaten Subang	9,94	10	100,56	0,06
Kabupaten Purwakarta	8,86	8,83	99,68	-0,03
Kabupaten Karawang	9	8,7	96,63	-0,3
Kabupaten Bekasi	9,13	9,03	98,94	-0,1
Kabupaten Bandung Barat	7,94	7,91	99,73	-0,02
Kota Bogor	9,45	8,91	94,23	-0,55
Kota Sukabumi	8,97	8,85	98,69	-0,12
Kota Bandung	8,71	8,71	100	0
Kota Cirebon	9,19	9,03	98,25	-0,16
Kota Bekasi	9,06	8,45	93,31	-0,61
Kota Depok	8,53	8,35	97,95	-0,18
Kota Cimahi	9,17	9,13	99,64	-0,03
Kota Tasikmalaya	9,21	9,24	100,29	0,03
Kota Banjar	8,85	8,73	98,63	-0,12

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	9,05	9,05	100	0
Kabupaten Bogor	9,98	8,92	89,4	-1,06
Kabupaten Sukabumi	9,09	9,03	99,35	-0,06
Kabupaten Cianjur	9,38	9,19	98	-0,19
Kabupaten Bandung	8,92	8,73	97,9	-0,19
Kabupaten Garut	8,97	9,06	100,98	0,09
Kabupaten Tasikmalaya	9,02	9,14	101,26	0,11
Kabupaten Ciamis	8,58	8,61	100,38	0,03
Kabupaten Kuningan	9,27	9,24	99,67	-0,03
Kabupaten Cirebon	8,86	8,92	100,61	0,05
Kabupaten Majalengka	8,21	8,76	106,64	0,55
Kabupaten Sumedang	8,94	8,81	98,56	-0,13
Kabupaten Indramayu	9,46	9,4	99,4	-0,06
Kabupaten Subang	9,92	10	100,84	0,08
Kabupaten Purwakarta	8,94	8,71	97,44	-0,23
Kabupaten Karawang	9,3	8,82	94,79	-0,48
Kabupaten Bekasi	9,1	9,16	100,71	0,06
Kabupaten Bandung Barat	8,3	8,32	100,26	0,02
Kota Bogor	9,52	8,76	92,04	-0,76
Kota Sukabumi	8,94	9	100,66	0,06
Kota Bandung	9,03	8,87	98,21	-0,16
Kota Cirebon	9,29	9,13	98,26	-0,16
Kota Bekasi	9,03	8,79	97,32	-0,24
Kota Depok	8,73	8,58	98,28	-0,15
Kota Cimahi	9,27	9,13	98,56	-0,13
Kota Tasikmalaya	9,24	9,29	100,57	0,05
Kota Banjar	9	8,67	96,3	-0,33

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Respon Petugas Pelayanan			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	9,03	9,16	101,48	0,13
Kabupaten Bogor	10	9,83	98,27	-0,17
Kabupaten Sukabumi	9,15	9,15	100	0
Kabupaten Cianjur	8,88	8,88	100	0
Kabupaten Bandung	8,92	8,9	99,77	-0,02
Kabupaten Garut	9,03	9,03	100	0
Kabupaten Tasikmalaya	8,98	9,2	102,53	0,23
Kabupaten Ciamis	8,45	8,58	101,53	0,13
Kabupaten Kuningan	9,36	9,39	100,32	0,03
Kabupaten Cirebon	8,78	8,78	100	0
Kabupaten Majalengka	8,33	8,82	105,82	0,48
Kabupaten Sumedang	8,97	8,45	94,24	-0,52
Kabupaten Indramayu	9,34	9,31	99,69	-0,03
Kabupaten Subang	10	10	100	0
Kabupaten Purwakarta	8,86	8,69	98,06	-0,17
Kabupaten Karawang	9,18	9,18	100	0
Kabupaten Bekasi	9,26	9,13	98,61	-0,13
Kabupaten Bandung Barat	8,4	8,19	97,47	-0,21
Kota Bogor	9,45	8,79	92,95	-0,67
Kota Sukabumi	9,03	8,97	99,35	-0,06
Kota Bandung	8,87	8,81	99,27	-0,06
Kota Cirebon	9,03	8,81	97,5	-0,23
Kota Bekasi	9,18	9	98,02	-0,18
Kota Depok	8,65	8,55	98,84	-0,1
Kota Cimahi	9,2	9,23	100,36	0,03
Kota Tasikmalaya	9,37	9,32	99,44	-0,05
Kota Banjar	9,09	8,97	98,67	-0,12

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kejelasan Informasi Petugas Layanan <i>Online</i>			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,96	9,11	101,7	0,15
Kabupaten Bogor	10	9,65	96,54	-0,35
Kabupaten Sukabumi	9,21	8,94	97,12	-0,26
Kabupaten Cianjur	9,25	8,88	95,95	-0,38
Kabupaten Bandung	9,04	8,79	97,24	-0,25
Kabupaten Garut	9,12	8,88	97,42	-0,24
Kabupaten Tasikmalaya	8,89	9,14	102,81	0,25
Kabupaten Ciamis	8,39	8,35	99,61	-0,03
Kabupaten Kuningan	9,39	9,36	99,68	-0,03
Kabupaten Cirebon	8,76	8,84	100,92	0,08
Kabupaten Majalengka	8,09	8,67	107,12	0,58
Kabupaten Sumedang	8,81	8,81	100	0
Kabupaten Indramayu	9,37	9,29	99,09	-0,09
Kabupaten Subang	10	10	100	0
Kabupaten Purwakarta	8,66	8,63	99,67	-0,03
Kabupaten Karawang	9,24	9,06	98,03	-0,18
Kabupaten Bekasi	9	9,06	100,72	0,06
Kabupaten Bandung Barat	8,09	8,28	102,37	0,19
Kota Bogor	9,45	8,79	92,95	-0,67
Kota Sukabumi	9,06	8,94	98,7	-0,12
Kota Bandung	8,81	8,71	98,9	-0,1
Kota Cirebon	9,1	8,9	97,87	-0,19
Kota Bekasi	9,24	8,97	97,05	-0,27
Kota Depok	8,65	8,45	97,69	-0,2
Kota Cimahi	9,13	9,23	101,09	0,1
Kota Tasikmalaya	9,21	9,08	98,57	-0,13
Kota Banjar	9,06	9,03	99,67	-0,03

Lampiran 23. Lanjutan

Nama Daerah	Kemudahan Fasilitas Pengaduan			
	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	Gap
Provinsi Jawa Barat	8,9	9,03	101,5	0,13
Kabupaten Bogor	10	9,04	90,39	-0,96
Kabupaten Sukabumi	8,85	8,71	98,34	-0,15
Kabupaten Cianjur	9,06	8,88	97,93	-0,19
Kabupaten Bandung	8,9	8,6	96,72	-0,29
Kabupaten Garut	8,97	8,56	95,41	-0,41
Kabupaten Tasikmalaya	8,93	9,09	101,78	0,16
Kabupaten Ciamis	8,55	8,68	101,51	0,13
Kabupaten Kuningan	9,21	9,27	100,66	0,06
Kabupaten Cirebon	8,62	8,62	100	0
Kabupaten Majalengka	8,06	8,58	106,39	0,52
Kabupaten Sumedang	8,77	8,65	98,53	-0,13
Kabupaten Indramayu	9,2	9,31	101,24	0,11
Kabupaten Subang	10	10	100	0
Kabupaten Purwakarta	8,69	8,63	99,34	-0,06
Kabupaten Karawang	9,12	8,97	98,34	-0,15
Kabupaten Bekasi	9,03	9,23	102,14	0,19
Kabupaten Bandung Barat	8,19	8,11	98,96	-0,09
Kota Bogor	9,39	8,42	89,68	-0,97
Kota Sukabumi	8,94	8,88	99,34	-0,06
Kota Bandung	8,68	8,65	99,63	-0,03
Kota Cirebon	9,06	8,77	96,8	-0,29
Kota Bekasi	8,64	8,79	101,75	0,15
Kota Depok	8,45	8,28	97,93	-0,18
Kota Cimahi	9,1	9,07	99,63	-0,03
Kota Tasikmalaya	9,11	9,24	101,44	0,13
Kota Banjar	8,7	8,85	101,74	0,15

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Tingkat Kesesuaian
Definisi	:	tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Apabila tingkat kesesuaian mencapai 100, artinya tingkat kepuasan konsumen sudah diatas harapan konsumen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana: TK = Tingkat kesesuaian \bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan \bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan kepuasan konsumen sudah di atas harapan konsumen terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Kriteria Penilaian	:	TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen TK = 100%: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen TK < 100%: kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS

Morris Charts

Line Chart



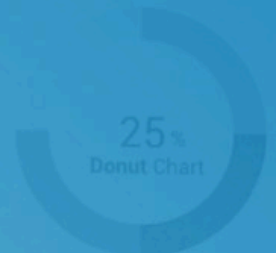
Area Chart



Bar Chart



Donut Chart



Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Pie Chart



DATA

MENCERDASKAN BANGSA

Easy Pie Charts



● Sales ● Orders



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA BARAT**
Jl. PHH Mustofa No. 43 Bandung, 40124
Jawa Barat - Indonesia
Telp: +62 22 7272595; +62 22 7201696
Fax: +62 22 7213572, Mailbox: pst3200@bps.go.id

