

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI SULAWESI SELATAN

2019



ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI SULAWESI SELATAN

2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan 2019

ISBN: 978-623-7581-38-3

No. Publikasi: 76000.2001

Katalog: 1399013.76

Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xvi + 96 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Ilustrasi Kulit:

Freepik.com, Unsplash.com

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan 2019

Pengarah : Yos Rusdiansyah, SE, MM

Penanggung Jawab : Muktamar Amal, SSi, MSi

Penyunting : Mansyur Madjang, SE, MSi

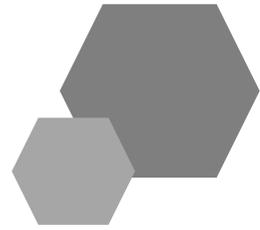
Penulis Naskah : Nike Dwi Putri, SST

Layout dan Ilustrasi : Nike Dwi Putri, SST

Pengolah Data : Nike Dwi Putri, SST

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

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005.

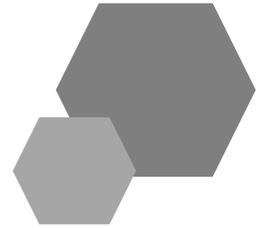
Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis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

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

Makassar, Juni 2020
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sulawesi Selatan

Yos Rusdiansyah, SE, MM

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
Pendahuluan	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan	5
1.3.3 Konsep dan Definisi	6
1.4 Metodologi	7
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	8
1.4.2 Metode Analisis Data	9
1.5 Sistematika Penulisan	15
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	16
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden	17
BAB II	19
SEGMENTASI KONSUMEN	19
Segmentasi Konsumen	21
2.1 Gambaran Umum Konsumen	21
2.2 Konsumen menurut Karakteristik	22
2.2.1 Kelompok Umur	22
2.2.2 Jenis Kelamin	23
2.2.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	23
2.2.4 Pekerjaan Utama	24
2.2.5 Instansi/Institusi	25

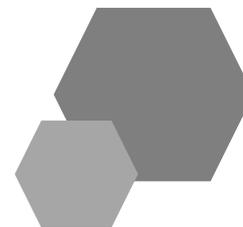
2.3	Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	26
2.4	Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5	Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	28
BAB III	31
ANALISIS KEBUTUHAN DATA	31
3.1	Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari	33
3.1.1	Jenis Data menurut Level Data	34
3.1.2	Jenis Data menurut Periode Data.....	35
3.1.3	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	36
3.1.4	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh.....	37
3.2	Ragam Data Statistik Sosial.....	39
3.3	Ragam Data Statistik Produksi	41
3.4	Ragam Data Statistik Distribusi	44
3.5	Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik.....	46
3.6	Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.....	49
BAB IV	51
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	51
4.1	Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data ...	53
BAB V	57
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	57
Bab 5 Analisis Kepuasan Layan	58
5.1	Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	59
5.2	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	63
5.3	<i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	65
5.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	69
BAB VI PENUTUP	71
6.1	Kesimpulan.....	73
6.2	Saran	75
Lampiran	78

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 1.2.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	16
Tabel 1.3.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST	17
Tabel 3.1.	Persentase Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Ragam Data	36
Tabel 3.2.	Lima Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	38
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan	62
Tabel 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan	63

Daftar Gambar

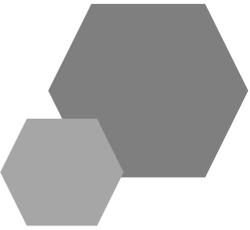


Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	21
Gambar 2.2.	Persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Kelompok Umur	22
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Pekerjaan Utama	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Jenis Layanan	28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	29
Gambar 3.1.	Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	34
Gambar 3.2.	Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	35

Gambar 3.3.	Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	36
Gambar 3.4.	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	38
Gambar 3.5.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	40
Gambar 3.6.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	40
Gambar 3.7.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	41
Gambar 3.8.	Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	42
Gambar 3.9.	Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	43
Gambar 3.10.	Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	43
Gambar 3.11.	Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	44
Gambar 3.12.	Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Periode Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	45
Gambar 3.13.	Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Perolehannya dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	46
Gambar 3.14.	Persentase Pencarian Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	47
Gambar 3.15.	Persentase Pencarian Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik menurut Periode Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	48

Gambar 3.16.	Persentase Pencarian Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan	49
Gambar 3.17.	Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	50
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	54
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Dimensi Kualitas Data.....	55
Gambar 5.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	59
Gambar 5.2.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	60
Gambar 5.3.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	61
Gambar 5.4.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana Prasarana di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan	62
Gambar 5.5.	Persentase Konsumen pengguna data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan	62
Gambar 5.7.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.....	67

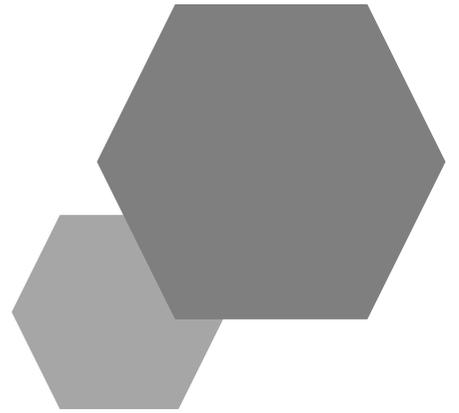
Daftar Lampiran



Lampiran 1. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama menurut Wilayah PST BPS.....	77
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Kelompok Umur	77
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin	77
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Tingkat Pendidikan.....	78
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama	82
Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Instansi/Institusi	83
Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Data	83
Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan	79
Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS	80
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Level Data	80
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Periode Data	80
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Ragam Data	81
Lampiran 13. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Dimensi Kualitas Data	81
Lampiran 14. Daftar Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS.....	82
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang menggunakan data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD)	82
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS SKD 2019... ..	82

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS SKD 2019	82
Lampiran 18. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS.....	83
Lampiran 19. Kuesioner VKD19	84

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



BAB I

PENDAHULUAN

<http://euisel.bps.go.id>

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013,

SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik *online* adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*, atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

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

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

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

1. Keterangan pencacahan
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.

4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Pusat. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi nasional serta tabulasi menurut provinsi dicantumkan pada lampiran.

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

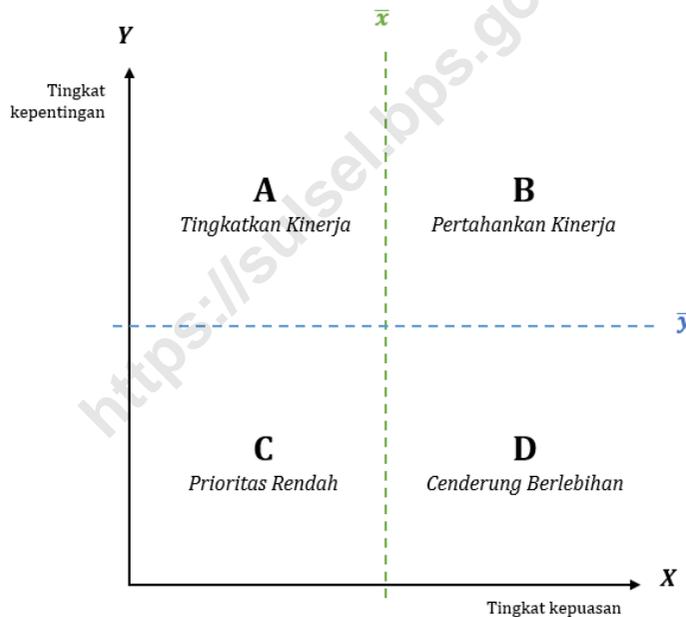
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*).

Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh

pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

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

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2019, meliputi:

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

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

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas Pelayanan	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	34	33 (97,06)	33 (97,06)	32 (94,12)	30 (88,24)	33 (97,06)	34 (100,00)	33 (97,06)
Kabupaten/ Kota	479	462 (96,45)	453 (94,57)	470 (98,12)	343 (71,61)	437 (91,23)	413 (86,22)	381 (79,54)
Jumlah	514	496 (96,50)	487 (94,75)	503 (97,86)	374 (72,76)	471 (91,63)	445 (87,16)	415 (80,74)

Tabel 1.2 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah cukup baik. Dari 34 PST BPS Provinsi, hanya sarana dan prasarana komputer yang tersedia pada seluruh PST BPS Provinsi. Sementara itu, informasi petugas pelayanan hanya tersedia pada 30 PST BPS Provinsi (88,24%).

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 96,45% PST yang memiliki informasi pelayanan, 94,57% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 98,12% PST yang memiliki *wifi*, 71,61% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 91,23% PST yang memiliki ruang pelayanan, 86,22% PST yang memiliki komputer, dan 79,54% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden

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

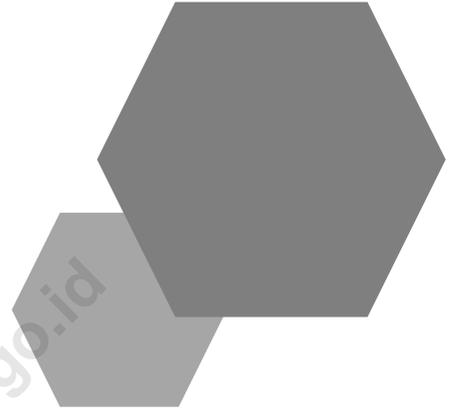
Tabel 1.3. Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Kepulauan Selayar	30
Bulukumba	31
Bantaeng	30
Jeneponto	30
Gowa	30
Sinjai	33
Maros	30

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Pangkajene dan Kepulauan	32
Barru	33
Bone	33
Soppeng	33
Wajo	32
Sidenreng Rappang	30
Pinrang	30

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Enrekang	30
Luwu	30
Tana Toraja	32
Luwu Utara	31
Luwu Timur	30
Toraja Utara	30
Kota Makassar	31
Kota Pare - Pare	30
Kota Palopo	30

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di provinsi Sulawesi Selatan, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 842 responden, atau sebesar 102,68% dari total target yang telah ditetapkan (820 responden).



BAB II

SEGMENTASI

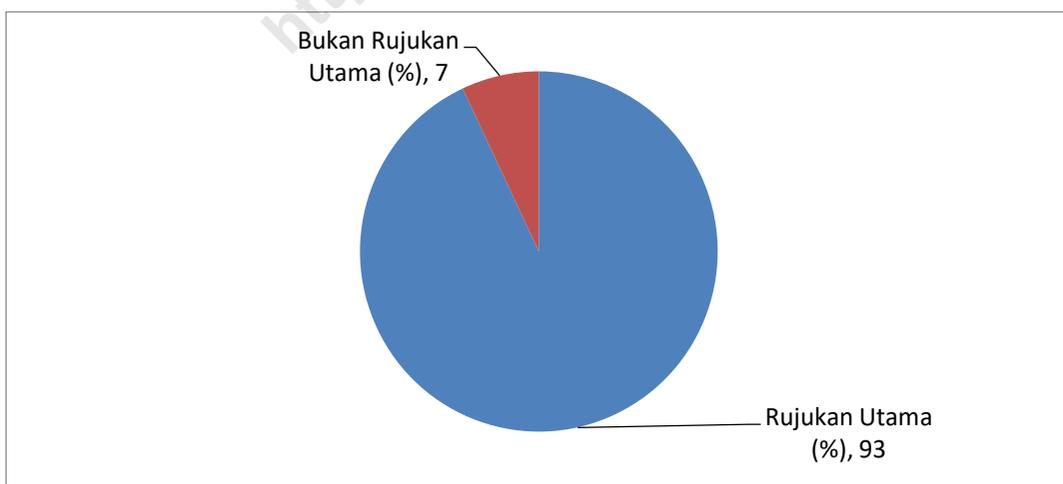
KONSUMEN

Segmentasi Konsumen

2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 93%. Sementara itu, 7% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



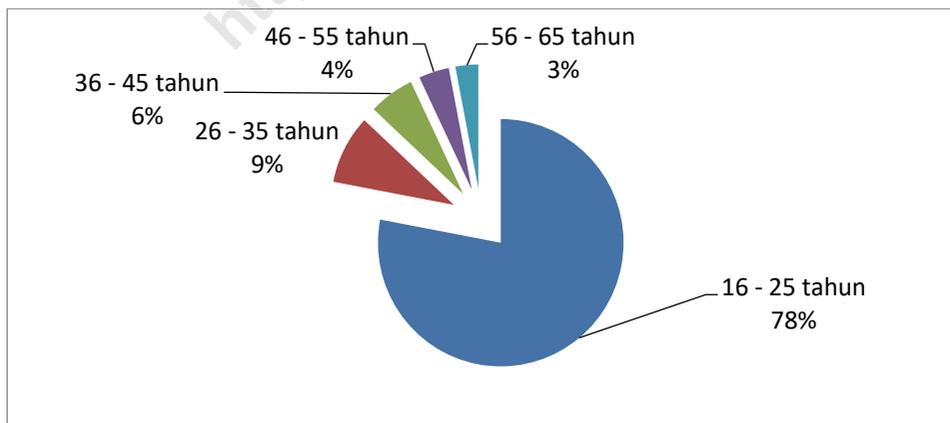
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

2.2.1 Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, dapat terlihat bahwa konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (78%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (9%), konsumen berumur 36 - 45 tahun (6%), konsumen berumur 46-55 tahun (4%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (3%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun dan lebih dari 65 tahun yang meminta data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

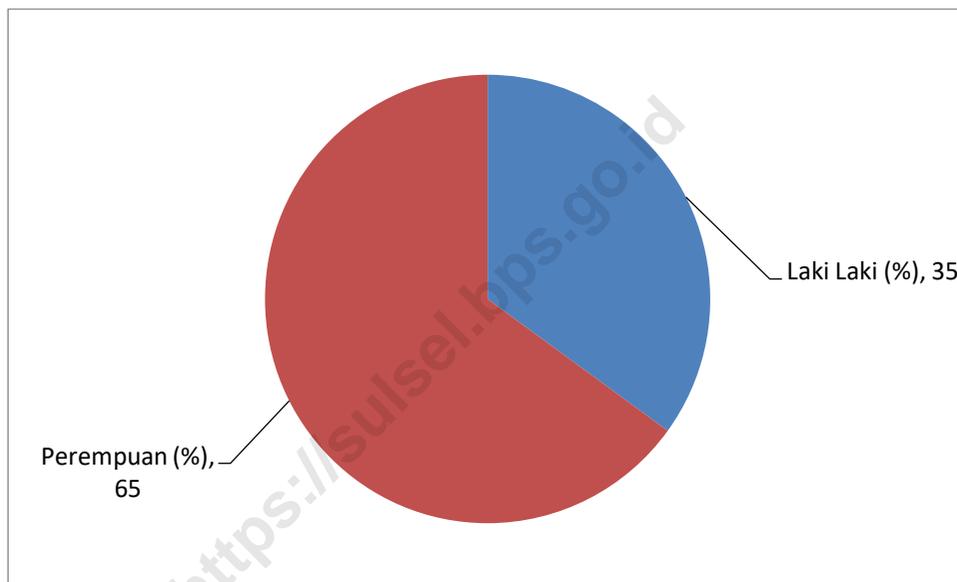


Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Kelompok Umur *

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

2.2.2 Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 65%. Sementara itu, 35% konsumen BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah laki - laki.



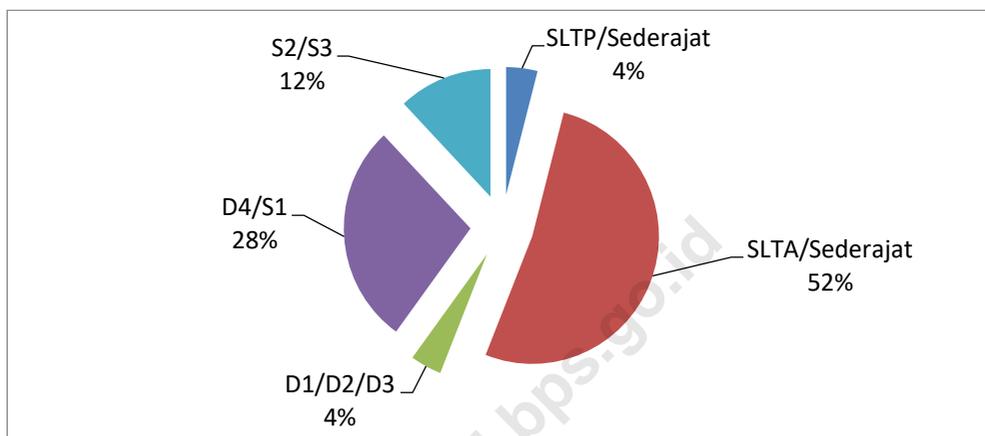
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Jenis Kelamin

2.2.3 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

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

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi

Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 52%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan SLTP/Sederajat dan D1/D2/D3 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 4%.



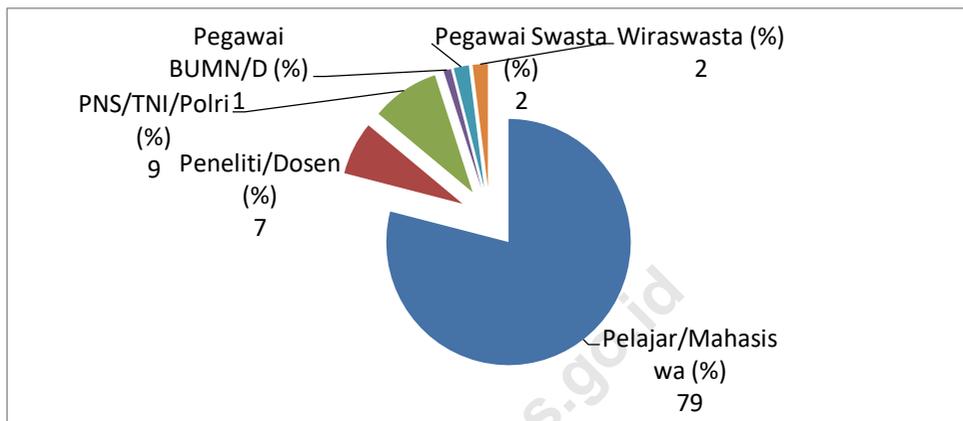
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

2.2.4 Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah Pelajar/Mahasiswa (79%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi oleh mereka yang menempuh pendidikan hingga SLTA/Sederajat. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 9%.

Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 2%.

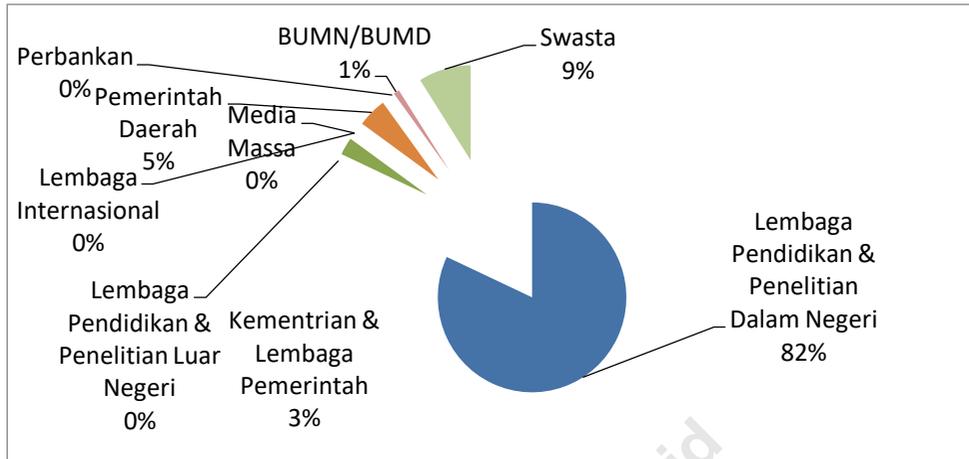


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Pekerjaan Utama

2.2.5 Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2019 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang terbagi menjadi Sembilan kategori. Kategori instansi terdiri dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri, Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Lembaga Internasional, Pemerintah Daerah, Perbankan, BUMN/BUMD dan Swasta.

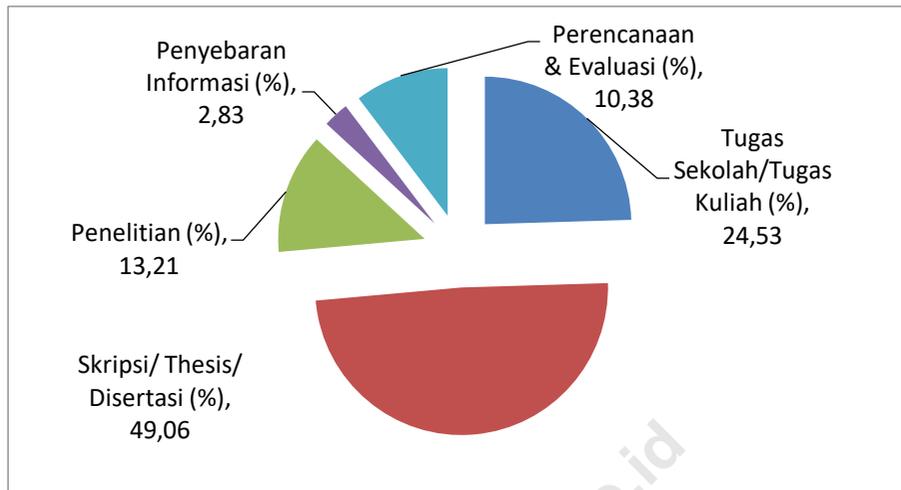
Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (82%). Pada posisi kedua, terdapat Swasta dengan persentase sebesar 9%. Adapun Pemerintah Daerah dengan persentase sebanyak 5%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah untuk Skripsi/Tesis/Disertasi yang mencapai 49,06%, adapun Tugas Sekolah/Kuliah dan Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 24,53% dan 13,21%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan di PST untuk penyebaran informasi menempati urutan terbawah dengan persentase 2,83 %.

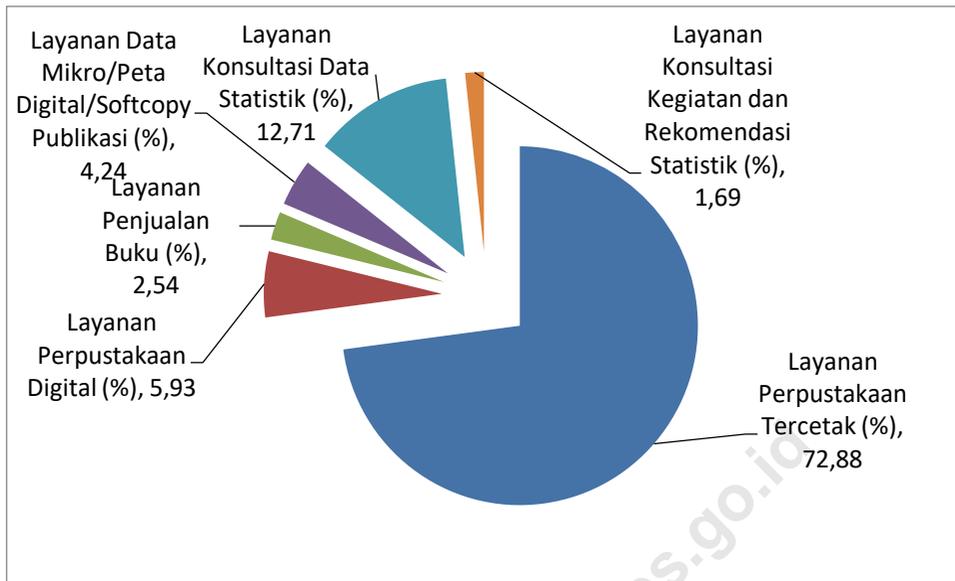


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan tercetak sebesar 72,88%. Sementara itu, layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistic sebesar 1,69%.

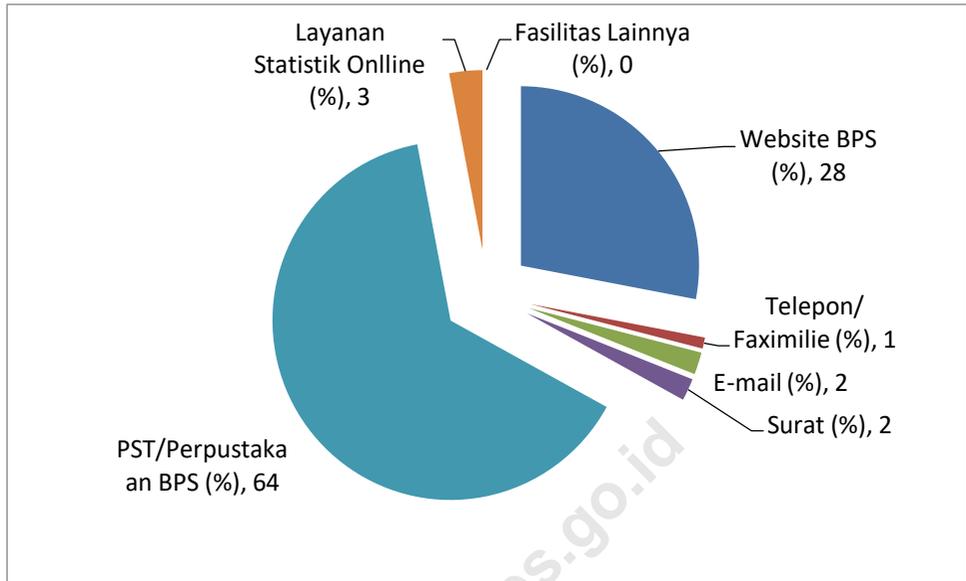


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan mendapatkan data melalui cara berkunjung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 64 %. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan melalui fasilitas website BPS (28 %). Sementara itu, tidak ada konsumen yang menggunakan fasilitas lainnya untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan (0%).



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS



BAB III

ANALISIS

KEBUTUHAN

DATA

Analisis Kebutuhan Data

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

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

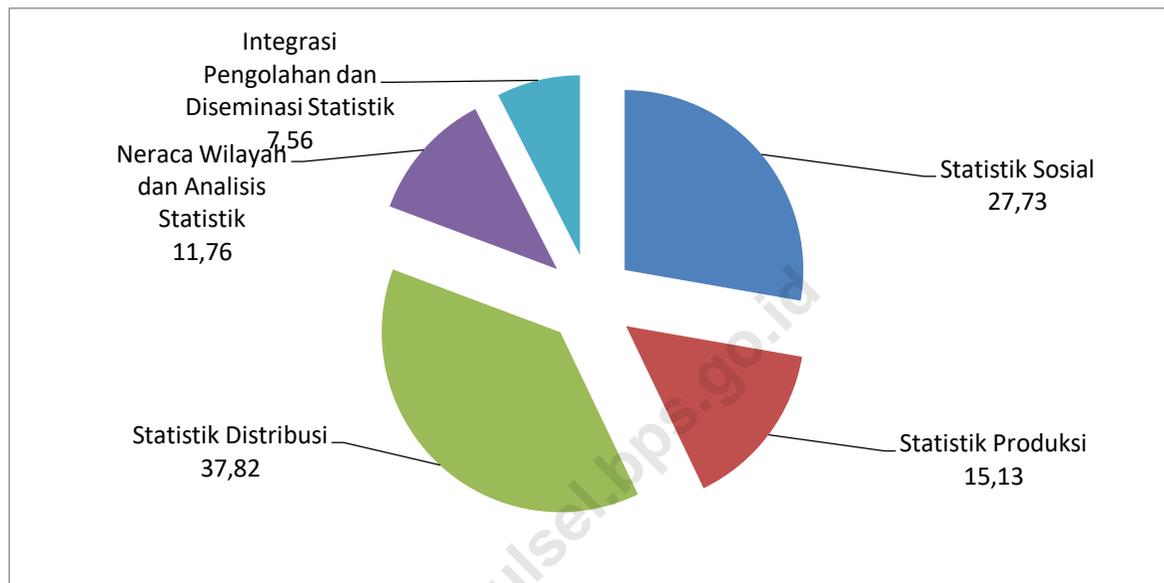
Dalam mencari data, konsumen bisa mencari **lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok bidang (ragam data) yang terdapat di BPS Provinsi. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, integrasi pengolahan dan diseminasi statistik, serta ragam data lainnya. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan .

Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah 119 orang-data. Dari jumlah tersebut, 37,82% merupakan pencarian data pada ragam data Statistik Distribusi. Selanjutnya, 27,73% merupakan pencarian data pada ragam data Statistik Sosial. Kemudian ragam data Statistik Produksi, Neraca Wilayah dan Analisis Statistik, dan

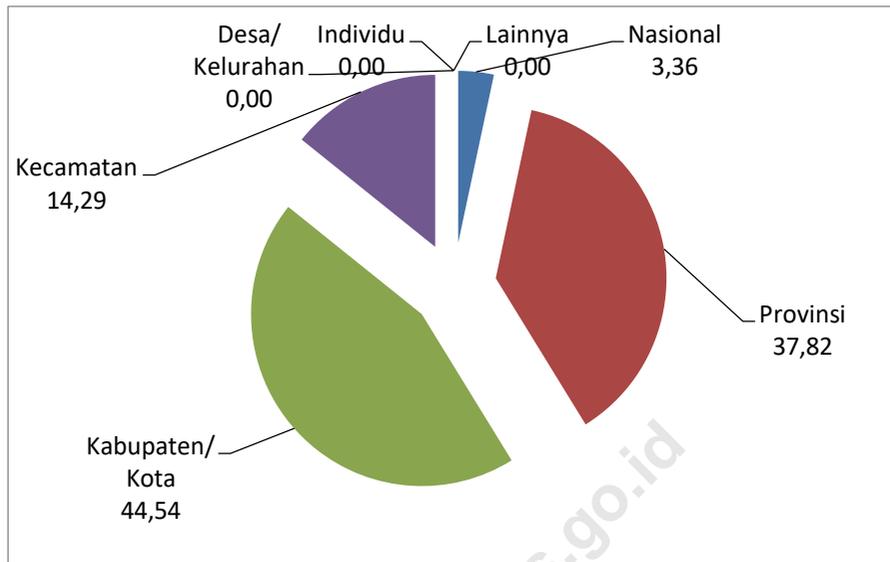
ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik berturut-turut sebesar 15,13%; 11,76%; dan 7,56 %. Sementara itu tidak ada yang mencari ragam data lainnya oleh konsumen.



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

3.1.1 Jenis Data menurut Level Data

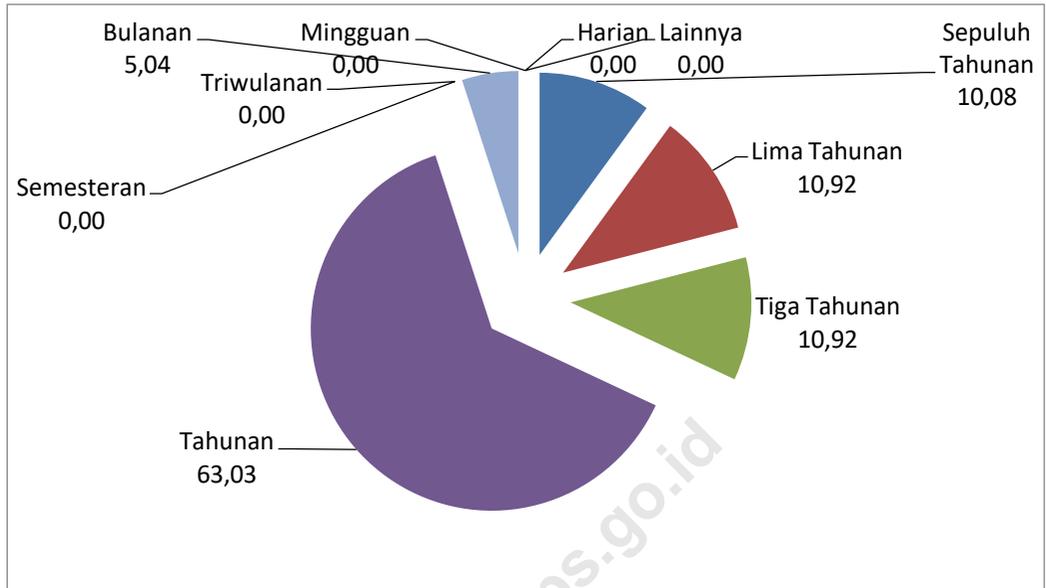
Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi 119 orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 44,54% data yang dicari adalah data level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (37,82%). Sementara itu, level data dengan nihil pencarian adalah data level desa/kelurahan, individu maupun lainnya (0,00%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

3.1.2 Jenis Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan 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 3.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 63,03%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode paling banyak dicari berikutnya, yaitu lima tahunan dan tiga tahunan yang memiliki persentase 10,92%. Berikutnya, periode data yang paling banyak dicari adalah periode sepuluh tahunan dan bulanan dengan nilai persentase masing - masing mencapai 10,08% dan 5,04%. Beberapa periode data seperti semesteran, triwulanan, mingguan, harian dan lainnya tercatat tidak ada pencarian pada SKD 2019.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

3.1.3 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.1 menampilkan rincian data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Data yang paling banyak dicari pada ragam data statistik sosial adalah data kependudukan (36,36%). Pada ragam data statistik produksi, data produksi padi dan produksi perikanan tangkap merupakan data yang paling banyak dicari (11,11%). Pendapatan asli daerah merupakan data yang paling banyak dicari dari ragam data statistik distribusi (53,33%). Distribusi PDRB ADHB menjadi data dengan pencarian terbanyak dari ragam data neraca wilayah dan analisis statistik (28,57%). Iklim merupakan data yang paling banyak dicari dari ragam data lainnya (33,33%).

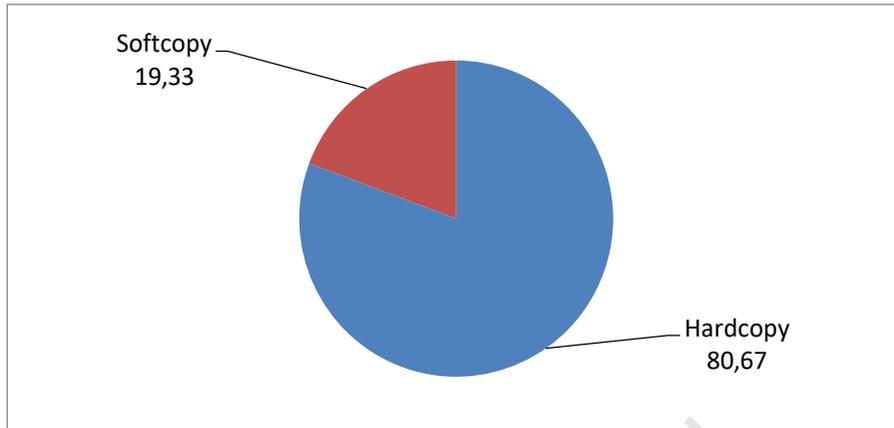
Tabel 3.1. Persentase Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	
	Deskripsi	Persentase
Statistik Sosial	Data Kependudukan	36,36

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	
	Deskripsi	Persentase
	Jumlah Tenaga Kerja	12,12
	Jumlah Penduduk	9,09
	Ketimpangan Pendapatan	6,06
Statistik Produksi	Produksi Padi	11,11
	Produksi Perikanan Tangkap	11,11
Statistik Distribusi	Pendapatan Asli Daerah	53,33
	Inflasi	4,44
	Pariwisata	4,44
	Jumlah Hotel	4,44
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	Distribusi PDRB Atas Dasar Harga Berlaku	28,57
	Laju Pertumbuhan Ekonomi	21,43
Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Iklim	33,33
	Keadaan Geografi	22,22
	Jumlah Curah Hujan	22,22

3.1.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan dua jenis sumber data, yaitu dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.4 berikut menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan ialah publikasi *hardcopy* (80,67%). Sementara itu, jenis sumber data dalam *softcopy* sebanyak 19,33 persen. Hal ini membuktikan bahwa jenis sumber data dalam bentuk *hardcopy* masih disukai daripada jenis sumber data dalam bentuk *softcopy*.



Gambar 3.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh

Publikasi BPS, baik *softcopy* maupun *hardcopy*, menyajikan data BPS dalam bentuk data agregat atau data yang telah diolah dan siap dipakai konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2019, publikasi dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang paling banyak diperoleh konsumen adalah Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Angka disusul oleh publikasi Kota Makassar Dalam Angka dan publikasi Kabupaten Gowa Dalam Angka. Adapun lima publikasi yang paling banyak diperoleh konsumen dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Lima Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

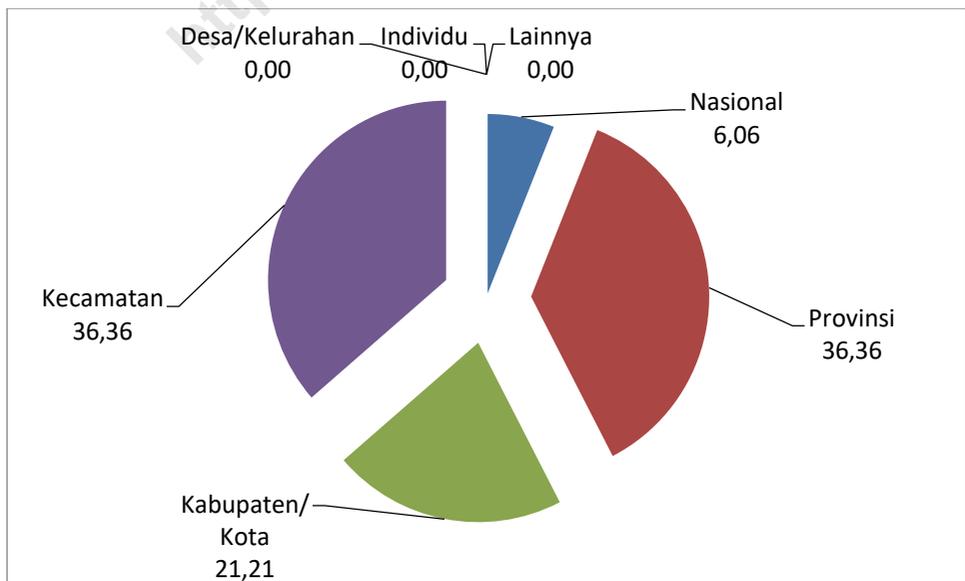
No.	Judul Publikasi
1	Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Angka
2	Kota Makassar Dalam Angka
3	Kabupaten Gowa Dalam Angka

No.	Judul Publikasi
4	Kabupaten Maros Dalam Angka
5	Kecamatan Marioriwawo Dalam Angka

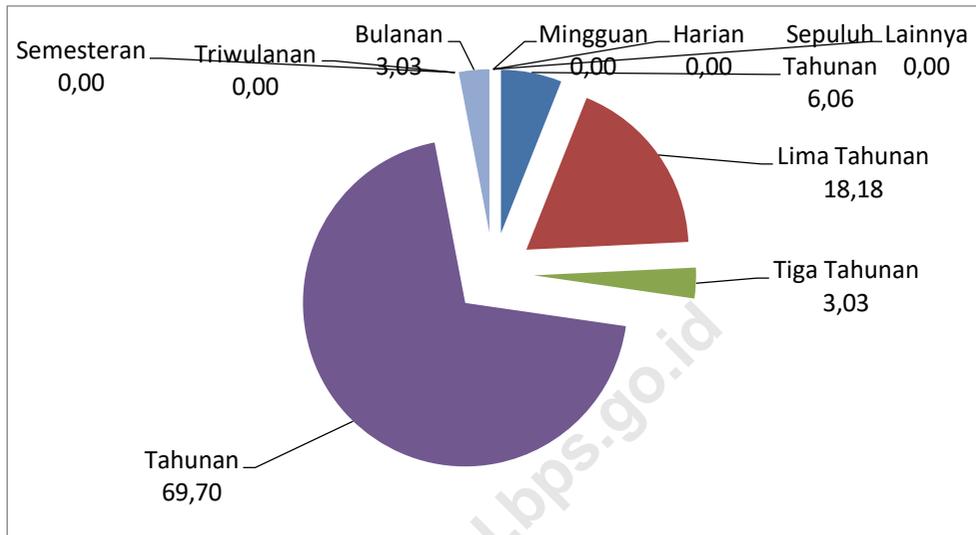
3.2 Ragam Data Statistik Sosial

Data statistik sosial merupakan ragam data kedua yang paling banyak dicari konsumen. Sejumlah 27,73% orang-data mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan dalam SKD 2019. Pencarian data statistik sosial dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data statistik sosial menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.5. Level data statistik sosial yang mendominasi pencarian adalah level Provinsi dan Kecamatan yang dengan persentase sebesar 36,36%. Jika dilihat dari periode data, 69,70 % orang-data mencari data ragam sosial dengan periode data tahunan. Angka tersebut sangat jauh selisihnya dari periode - periode data lain.

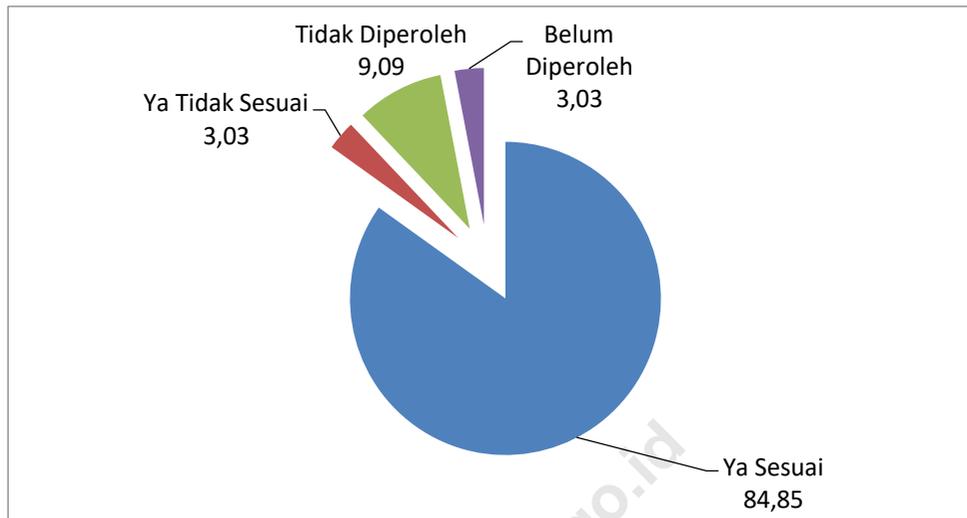


Gambar 3.5. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan



Gambar 3.6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

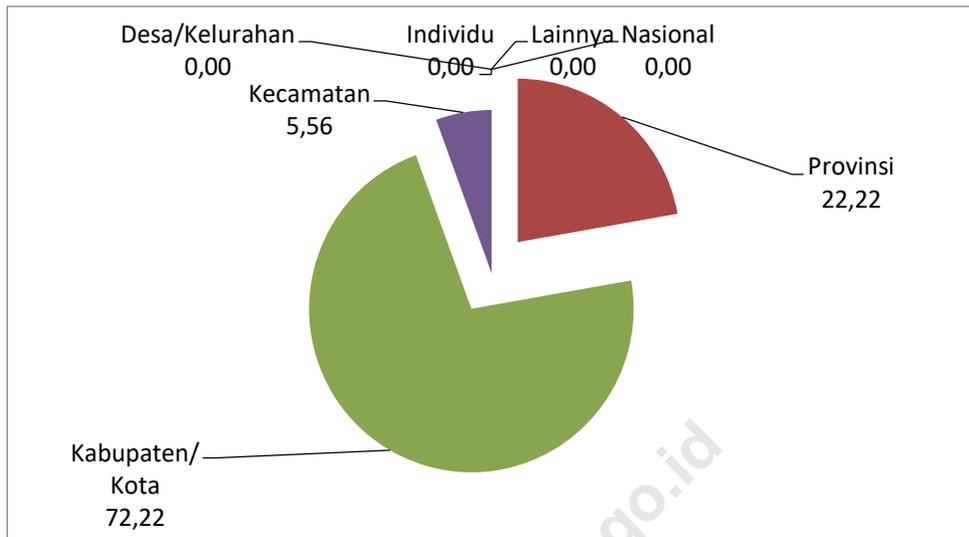
Berdasarkan Gambar 3.6, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 84,85% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 9,09% tidak berhasil memperoleh data yang dicari, dan 3,03% belum memperoleh data yang dicari. Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik sosial ialah publikasi Provinsi Sulawesi Selatan dalam Angka.



Gambar 3.7. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

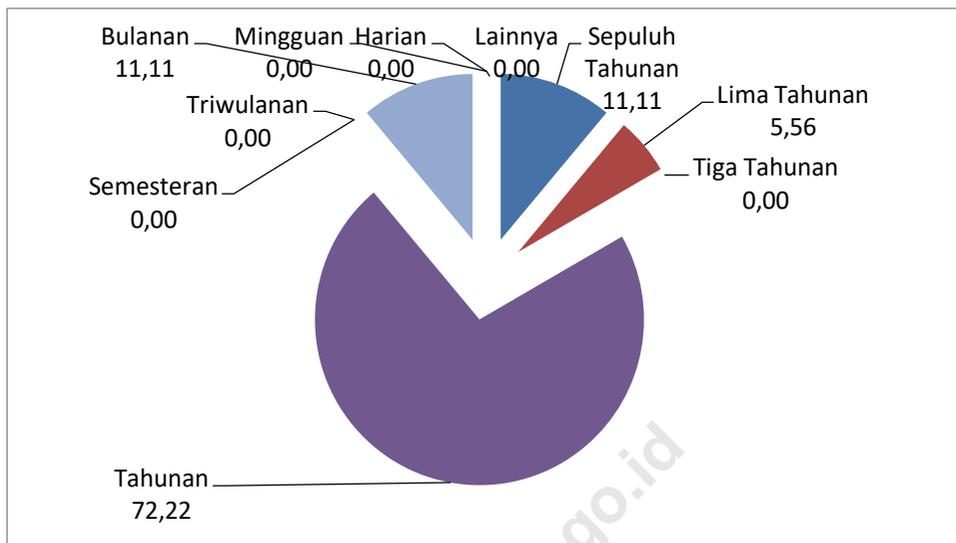
3.3 Ragam Data Statistik Produksi

Dalam SKD 2019, data statistik produksi yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan dicari oleh 15,13% orang-data. Persentase ini merupakan terbanyak ketiga setelah pencarian data dari Statistik Sosial. Pencarian data statistik produksi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



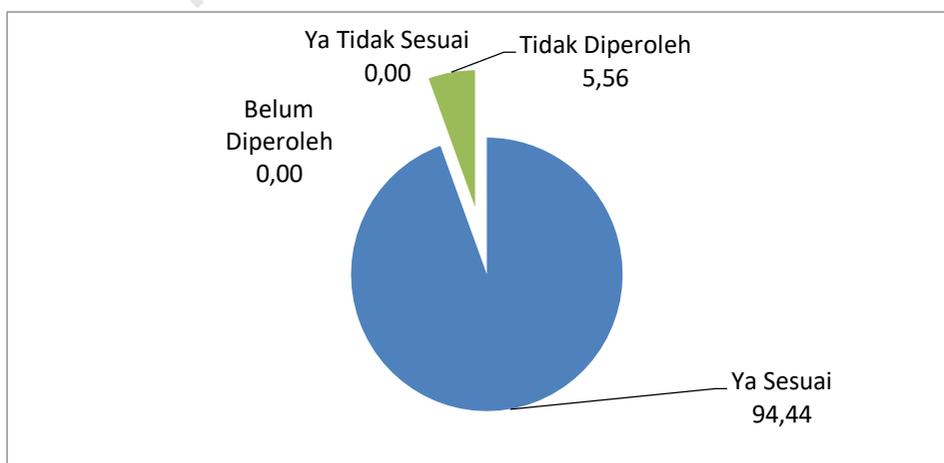
Gambar 3.8. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Pencarian ragam data statistik produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.8. Level data statistik produksi yang paling banyak adalah kabupaten/kota sebesar 72,22% diikuti dengan level provinsi dan kecamatan berturut turut dengan persentase 22,22% dan 5,56%. Sedangkan level dengan pencarian nasional, individu, desa/kelurahan dan lainnya tercatat 0 persen atau dengan kata lain belum ada yang melakukan pencarian sampai level tersebut.



Gambar 3.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 3.9 menunjukkan pencarian data statistik produksi dilihat dari periode data. Periode data statistik produksi yang paling banyak dicari ialah periode tahunan, yakni 72,22% orang-data. Angka tersebut hampir mencakup keseluruhan orang data yang melakukan pencarian pada ragam statistik produksi.



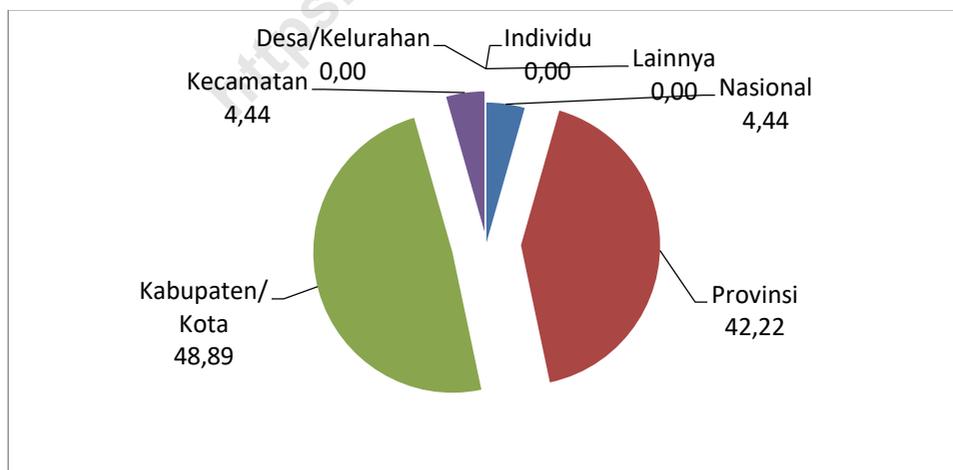
Gambar 3.10. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan Gambar 3.10, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik produksi, 94,44% memperoleh data sesuai dengan yang dicari dan 5,56% belum memperoleh data yang dicari. Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik produksi ialah publikasi Provinsi Sulawesi Selatan dalam Angka.

3.4 Ragam Data Statistik Distribusi

Dalam SKD 2019, dari seluruh orang-data yang mencari data dari BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 37,82% mencari data statistik distribusi. Pencarian data statistik distribusi dan jasa dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

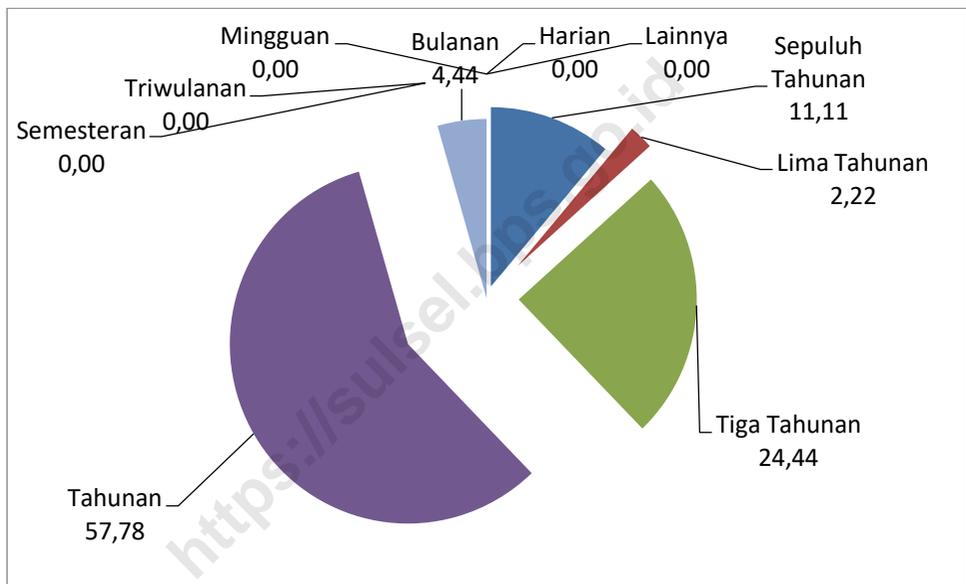
Pencarian ragam data statistik distribusi dan jasa menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.11. Level data statistik distribusi yang paling banyak dicari adalah level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 48,89%. Tidak berbeda jauh dengan level kabupaten/kota, berikutnya adalah level data provinsi sebanyak 42,22%, dan level data kecamatan maupun nasional sebanyak 4,44%, dan level data desa/kelurahan maupun individu sebanyak 0,00%.



Gambar 3.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

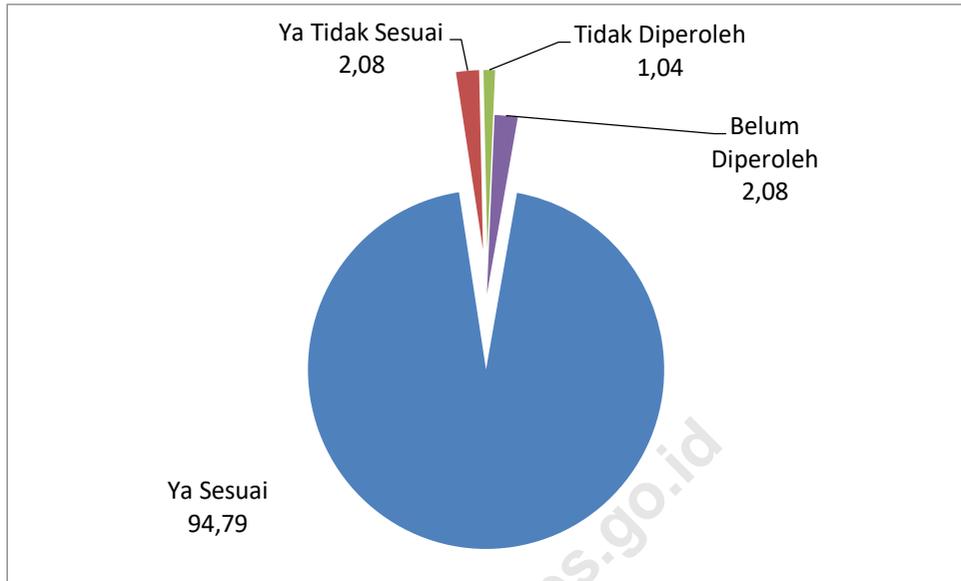
Jika dilihat dari periode data dari Gambar 3.12, periode data statistik distribusi dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang paling banyak

dicari ialah periode tahunan dengan persentase sebesar 57,78%. Periode data berikutnya adalah periode tiga tahunan dengan persentase sebesar 24,44%, kemudian disusul periode sepuluh tahunan dengan persentase sebesar 11,11% orang-data. Adapun untuk data sepuluh tahunan menempati posisi keempat dan kelima yaitu periode bulanan dan lima tahunan dengan persentase sebesar 4,44% dan 2,22%.



Gambar 3.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Periode Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan Gambar 3.13 berikut, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik distribusi dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 94,79% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 2,08% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, 1,04% tidak memperoleh data yang diinginkan dan 2,08% belum memperoleh data yang dicari. Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik distribusi ialah publikasi Provinsi Sulawesi Selatan dalam Angka.

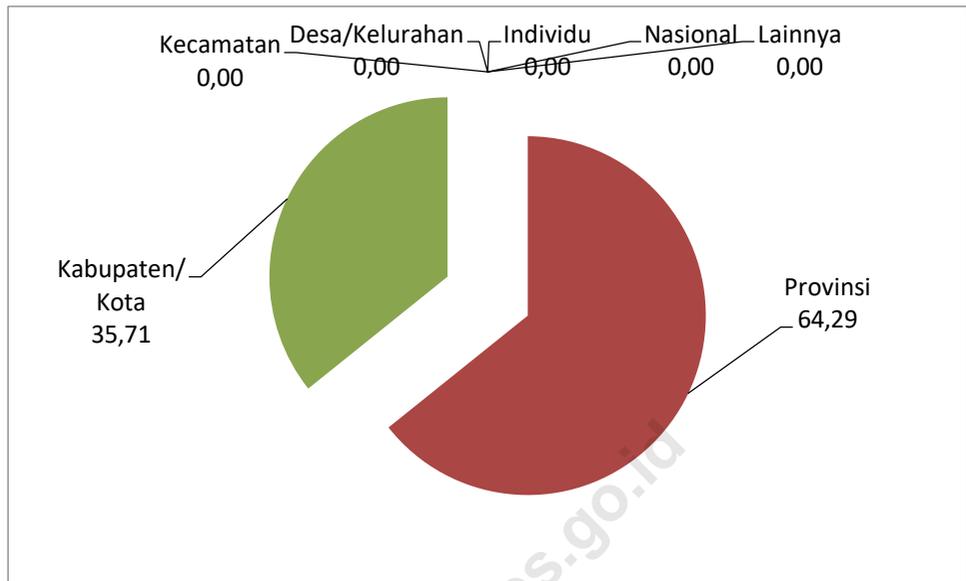


Gambar 3.13. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi menurut Perolehannya dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

3.5 Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik

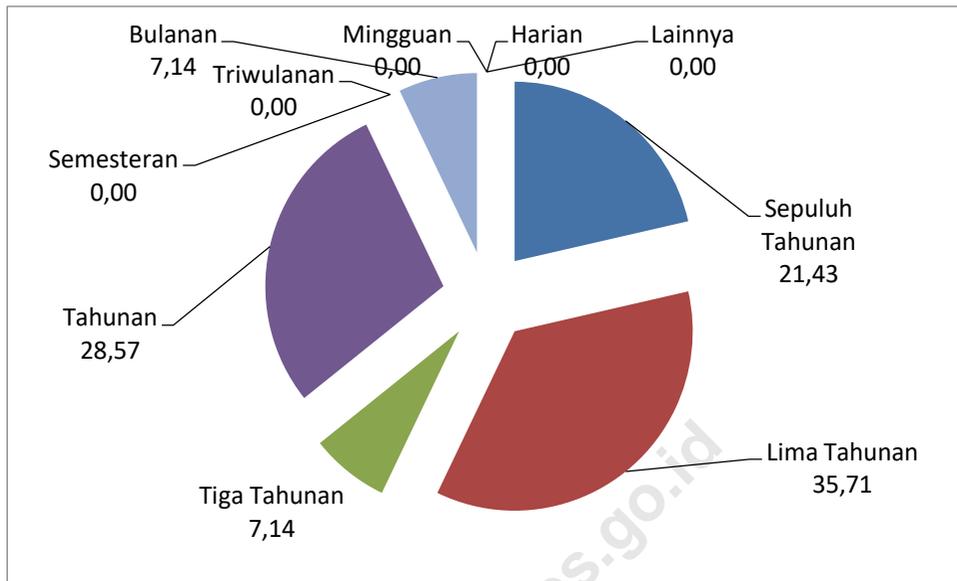
Dalam SKD 2019, dari seluruh orang-data yang mencari data dari BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 11,76% mencari data neraca wilayah dan analisis statistik. Pencarian data neraca wilayah dan analisis statistik dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data neraca dan analisis statistik menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.13. Level data provinsi untuk pencarian pada ragam data neraca wilayah dan analisis statistik 64,29%. Selanjutnya disusul oleh level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 35,71. Sementara itu, level data Nasional, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu dan Lainnya merupakan level data yang tidak ada pencarian dalam SKD 2019.



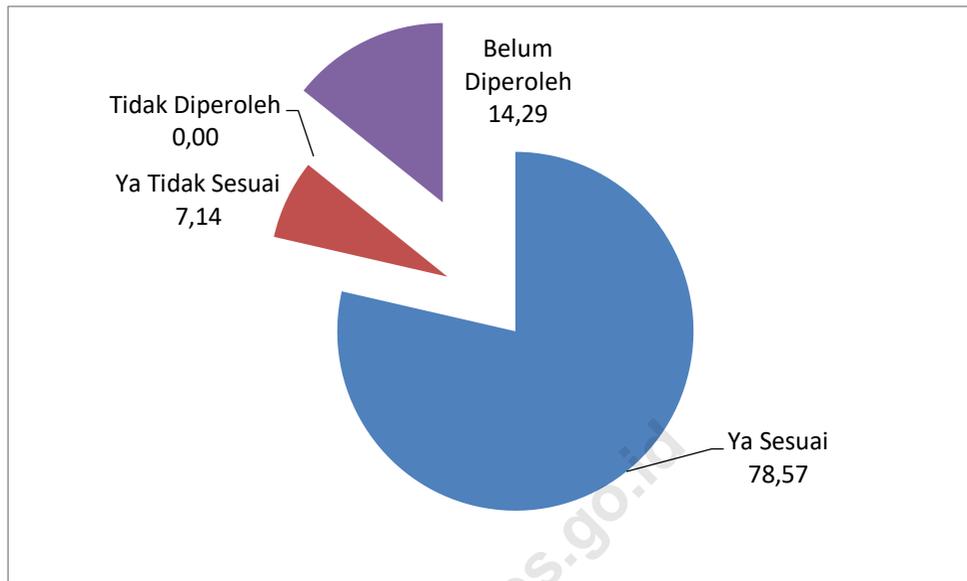
Gambar 3.14. Persentase Pencarian Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Jika dilihat dari periode data (Gambar 3.14), 35,71% orang-data mencari data neraca dan analisis statistik dengan periode lima tahunan. Disusul dengan pencarian pada level data periode tahunan dan sepuluh tahunan yang tidak memberikan perbedaan yang signifikan yaitu sebesar 28,57% dan 21,43%. Sementara itu, data neraca wilayah dan analisis statistik dengan periode semesteran, triwulanan, mingguan, harian dan lainnya tidak ada pencarian.



Gambar 3.15. Persentase Pencarian Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik menurut Periode Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan Gambar 3.15, dari seluruh orang-data yang mencari data neraca dan analisis statistik yang disediakan BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 78,57% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 7,14 % memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan dan 14,29% belum memperoleh data yang dicari. Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data neraca dan analisis statistik ialah publikasi Provinsi Sulawesi Selatan dalam Angka.

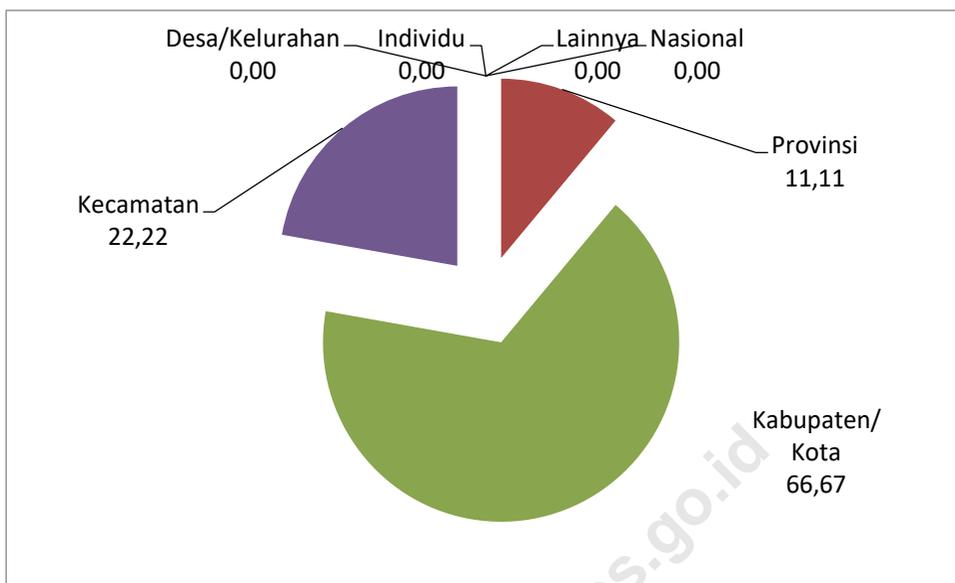


Gambar 3.16. Persentase Pencarian Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

3.6 Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

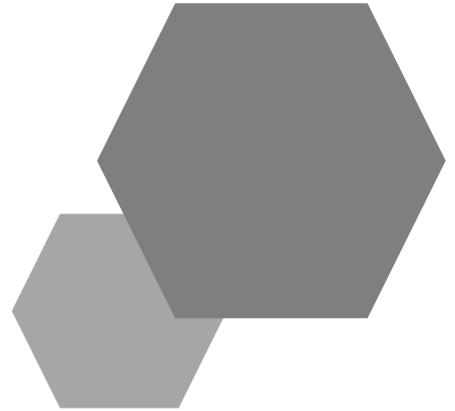
Ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik merupakan ragam data dicari pengguna data sebesar 7,56%. Pencarian data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data lainnya menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.16. Level data lainnya yang paling banyak dicari adalah level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 66,67%. Jika dilihat dari periode data, 100% orang-data mencari data lainnya dalam periode tahunan. Hal ini berarti, seluruh orang-data pada SKD 2019 melakukan pencarian data lainnya dalam periode data tahunan.



Gambar 3.17. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Level Data dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Dari seluruh orang-data yang mencari data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.



BAB IV

ANALISIS

KEPUASAN

KUALITAS DATA

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

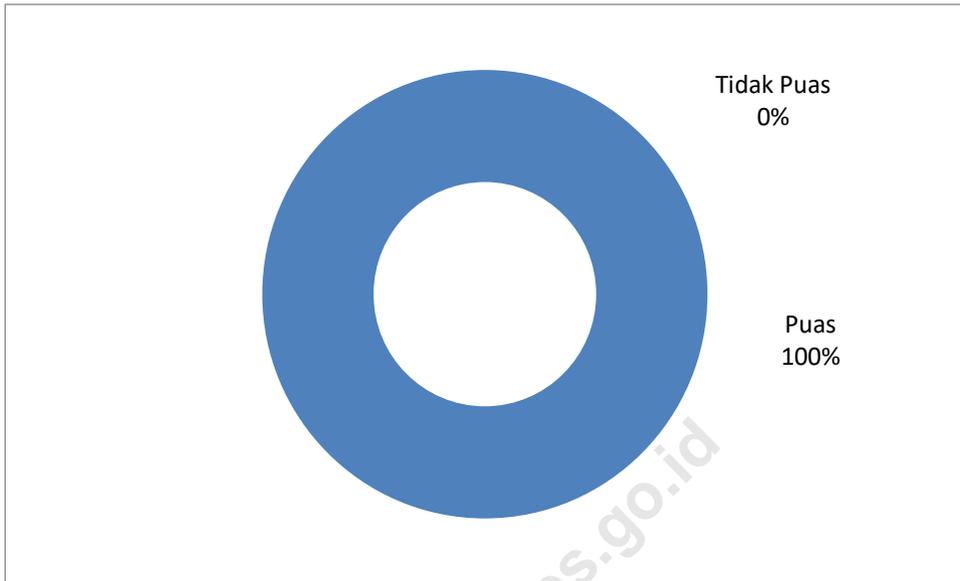
3. Kemutakhiran

Data BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 3 dimensi. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Sulawesi Selatan dengan persentase mencapai 100%.



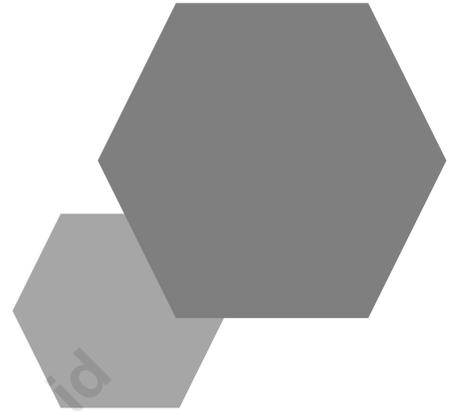
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan Gambar 4.2, dapat disimpulkan bahwa seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Terdapat tiga dimensi kualitas data yang diukur yaitu Dimensi Kelengkapan Data, Dimensi Akurasi Data, dan Dimensi Kemutakhiran Data. Dari ketiga dimensi kualitas data yang diukur, tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kelengkapan data merupakan dimensi paling rendah yang mencapai 96,98%, 99,14% untuk kepuasan konsumen pada dimensi akurasi data dan 100% kepuasan konsumen pada dimensi kemutakhiran data.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan menurut Dimensi Kualitas Data



BAB V

ANALISIS

KEPUASAN

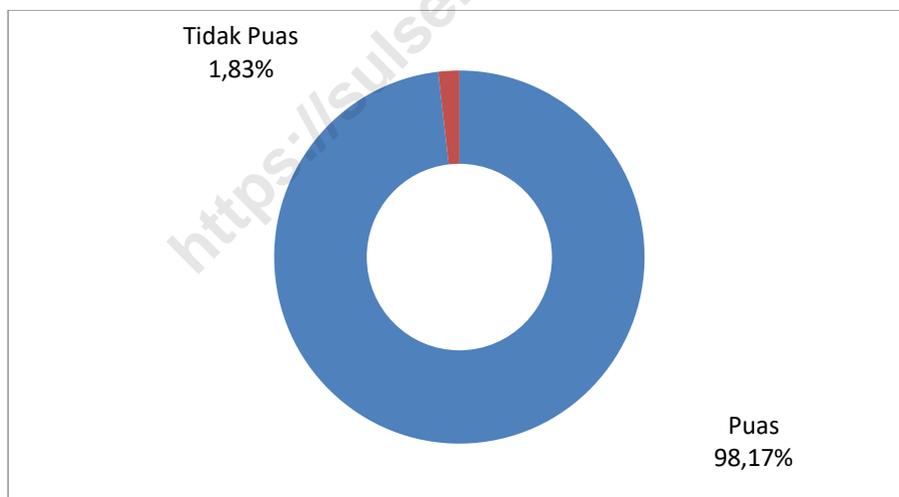
LAYANAN

Analisis Kepuasan Layanan

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

5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

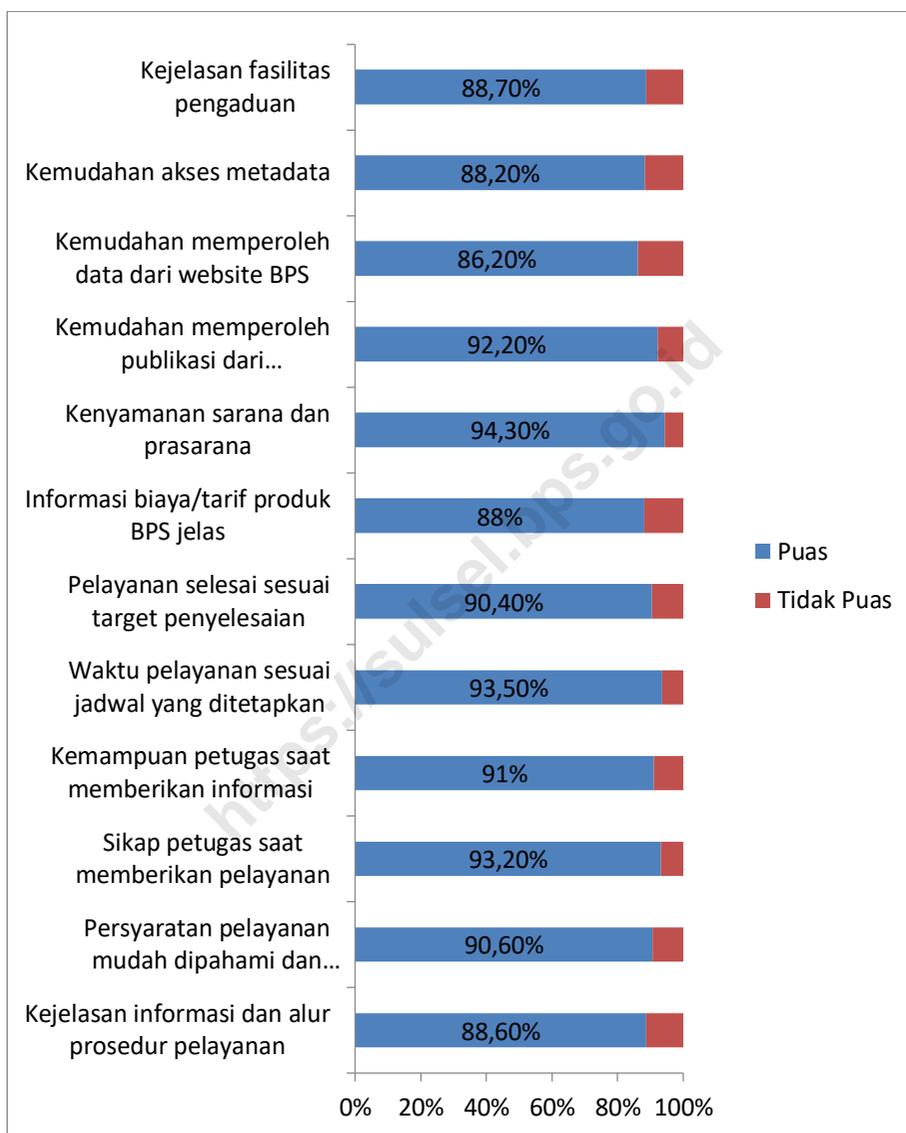
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 sebesar 98,17%.



Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas tertinggi terdapat pada atribut kenyamanan sarana dan prasarana dengan

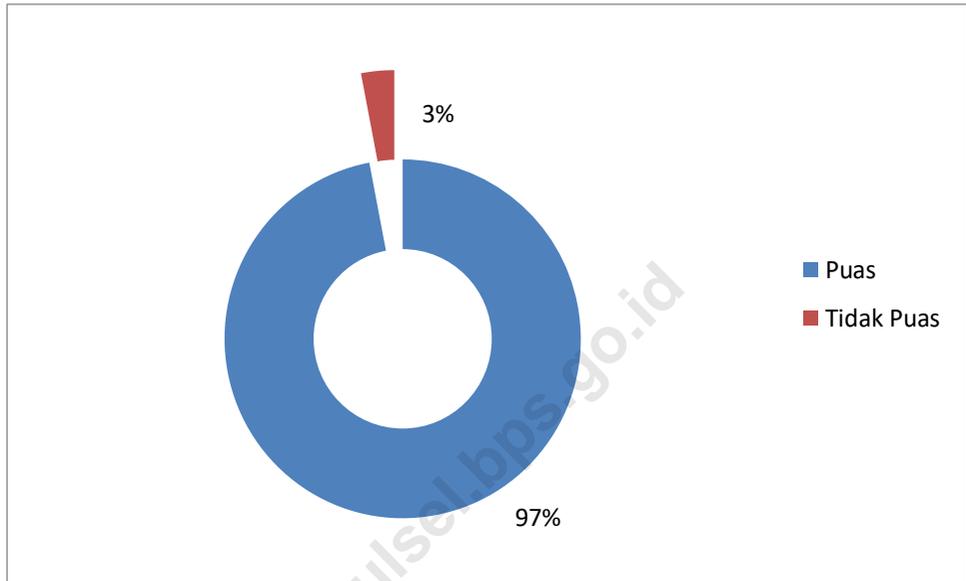
persentase sebesar 94,30 %. Sementara itu, persentase terendah pada atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS sebesar 86,20%.



Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

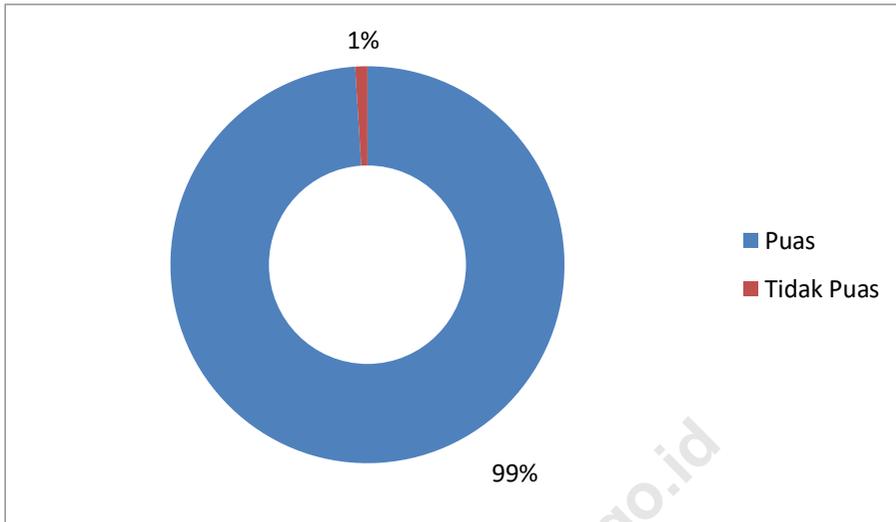
Secara umum, persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dapat diringkas dalam beberapa tinjauan, yaitu dari sisi akses data dan pemenuhan

sarana dan prasarana BPS, serta penggunaan data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD).



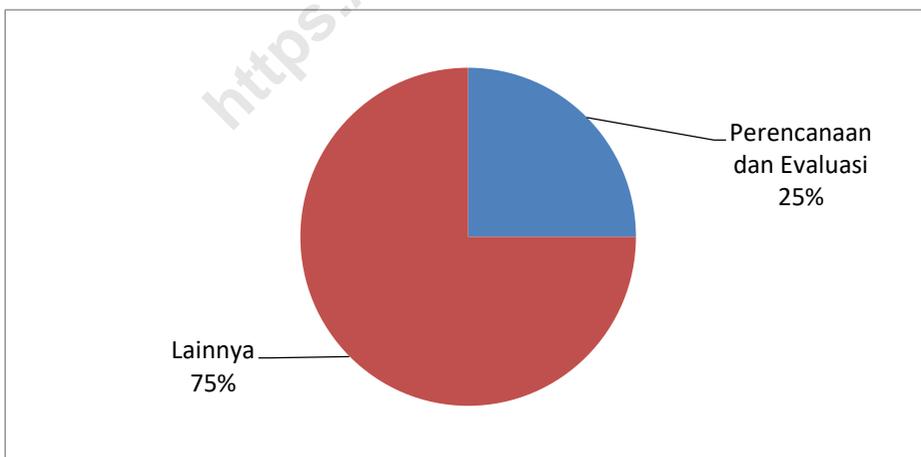
Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Ditinjau dari sisi kepuasan konsumen dalam mengakses data di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan, Gambar 5.3 menunjukkan bahwa terdapat 97 persen konsumen yang merasa puas terhadap akses data, namun masih terdapat 3 persen konsumen yang masih merasa tidak puas.



Gambar 5.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana Prasarana di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Dilihat dari sisi pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan, terdapat 99 persen yang merasa puas. Sedangkan 1% persen lainnya masih merasa tidak puas.



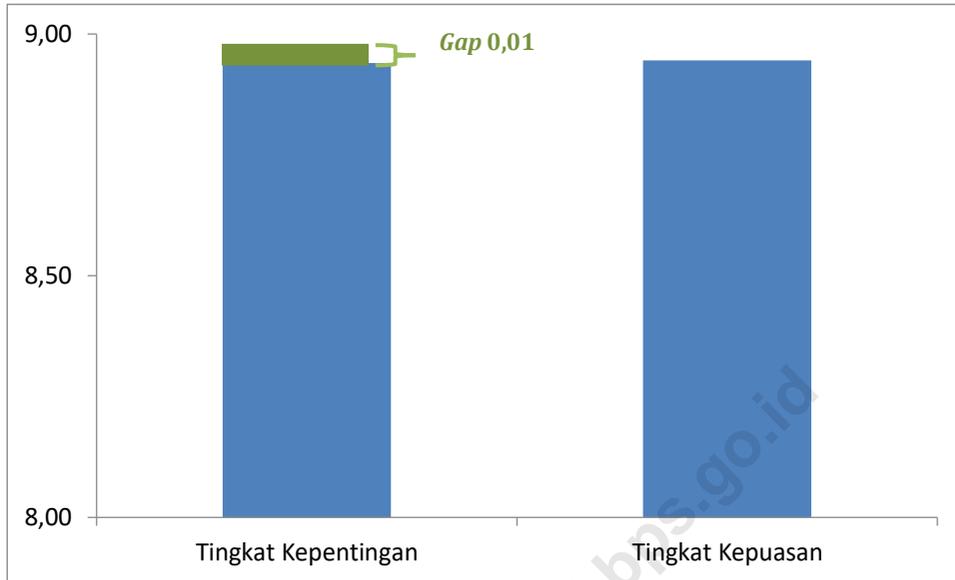
Gambar 5.5. Persentase Konsumen pengguna data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 5.5 menunjukkan bahwa 25% persen orang-data yang berkunjung menggunakan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional oleh Kementerian/Lembaga serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

5.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.



Gambar 5.6. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 5.3, *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa adanya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS lebih dari tingkat kepentingan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.3, *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS sebesar 0,01. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.

Tabel 5.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,91	8,79	0,12
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,91	9,00	0,09

3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,15	9,14	0,01
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,02	9,02	0,00
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,02	9,02	0,00
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,92	8,91	0,01
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,86	8,90	-0,04
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,09	9,05	0,04
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,05	9,00	0,05
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,81	8,79	0,02
11.	Kemudahan akses metadata	8,86	8,83	0,03
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,80	8,77	0,03

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan berupa informasi biaya/tarif produk BPS memiliki *gap* dengan nilai negatif sebesar -0,04. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari informasi biaya/tarif produk BPS masih belum memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan atribut dengan *gap* lainnya bernilai positif yang berarti ialah konsumen sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PST BPS Sulawesi Selatan.

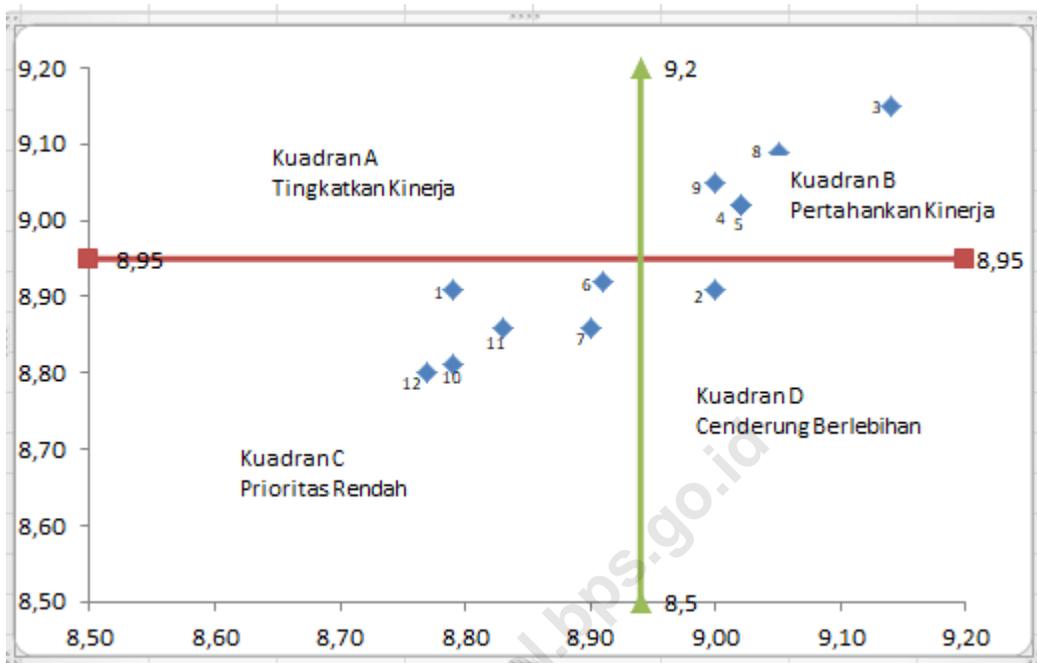
5.3 *Importance and Performance Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan dapat dianalisis.

Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,91	8,79	101,36
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,91	9,00	99,00
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,15	9,14	100,11
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,02	9,02	100,00
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,02	9,02	100,00
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,92	8,91	100,11
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,86	8,90	99,95
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,09	9,05	100,44
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,05	9,00	100,56
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,81	8,79	100,23
11.	Kemudahan akses metadata	8,86	8,83	100,34
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,80	8,77	100,34

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan dengan persentase tingkat kesesuaian 101,36%. Sedangkan atribut informasi biaya/tarif produk BPS memiliki tingkat kesesuaian paling rendah dibandingkan atribut yang lain yaitu 99,95%.



Keterangan:

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

Gambar 5.7. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan

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 5.7, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Sulawesi Selatan.

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 5.7, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
3. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan;
4. Kenyamanan sarana dan prasarana.
5. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
2. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian;
3. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas;
4. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
5. Kemudahan akses metadata;
6. Kejelasan fasilitas pengaduan

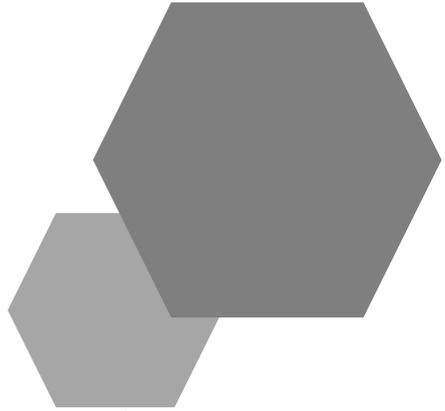
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 5.7, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan. IKK hasil SKD 2019 ialah 90,48% yang berarti sangat memuaskan.

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

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



BAB VI

PENUTUP

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

6.1 Kesimpulan

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

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 102,68%.

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

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari pelajar/mahasiswa (79%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Tugas sekolah / Tugas kuliah (24,53%).
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk *hardcopy* (80,67%). Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah layanan perpustakaan tercetak (72,88%). Kecenderungan

tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah PST/Perpustakaan BPS (64%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 93%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sangat beragam. Data level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (44,54%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (63,03%).
5. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah ragam data Statistik Distribusi (37,82%).
6. Data BPS diperoleh dari publikasi atau data mikro yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang paling banyak diperoleh adalah Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Angka, Kota Makassar Dalam Angka, Kabupaten Gowa Dalam Angka, Kabupaten Maros Dalam Angka, dan Kecamatan Marioriwawo Dalam Angka.
7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.
8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari Penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Selatan disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data. Ketiga dimensi kualitas data

9. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 0,01. Artinya, pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan sudah memuaskan konsumen, melebihi harapan konsumen.
10. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah 90,48. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah sangat memuaskan.

6.2 Saran

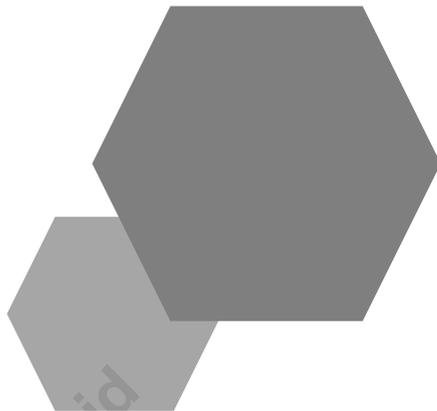
Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 12 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA tidak ada atribut pelayanan yang harus ditingkatkan kinerjanya.
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2020 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2019. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.

Daftar Pustaka

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

Lampiran



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

Lampiran 1. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Penggunaan Data BPS	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Sulawesi Selatan	93	7
Kabupaten/Kota		
Kepulauan Selayar	93,33	6,67
Bulukumba	96,77	3,23
Bantaeng	93,33	6,67
Jeneponto	90	10
Takalar	64,52	35,48
Gowa	96,67	3,33
Sinjai	78,79	21,21
Maros	86,67	13,33
Pangkajene Dan Kepulauan	90,63	9,38
Barru	78,79	21,21
Bone	72,73	27,27
Soppeng	100	0
Wajo	84,38	15,63
Sidenreng Rappang	93,33	6,67
Pinrang	100	0
Enrekang	90	10
Luwu	100	0
Tana Toraja	100	0
Luwu Utara	93,55	6,45
Luwu Timur	93,33	6,67
Toraja Utara	90	10
Makassar	90,32	9,68
Parepare	96,67	3,33
Palopo	100	0

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Kelompok Umur

Wilayah PST BPS (Satker)	Kelompok Umur*						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	≥66
Sulawesi Selatan	0	78	9	6	4	3	0

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Sulawesi Selatan	35	65
Kabupaten/Kota		
Kepulauan Selayar	53,33	46,67
Bulukumba	48,39	51,61
Bantaeng	30	70
Jeneponto	50	50
Takalar	35,48	64,52
Gowa	40	60
Sinjai	42,42	57,58
Maros	73,33	26,67
Pangkajene Dan Kepulauan	50	50
Barru	54,55	45,45
Bone	51,52	48,48
Soppeng	48,48	51,52
Wajo	62,5	37,5
Sidenreng Rappang	46,67	53,33
Pinrang	46,67	53,33
Enrekang	60	40
Luwu	43,33	56,67
Tana Toraja	71,88	28,13
Luwu Utara	41,94	58,06
Luwu Timur	56,67	43,33
Toraja Utara	66,67	33,33
Makassar	45,16	54,84
Parepare	50	50
Palopo	46,67	53,33

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Tingkat Pendidikan

Wilayah PST BPS (Satker)	Tingkat Pendidikan				
	SLTP/ Sederajat	SLTA/ Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3
Sulawesi Selatan	4	52	4	28	12

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST BPS (Satker)	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/Mahasiswa	Peneliti/Dosen	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
Sulawesi Selatan	7	9	1	2	2	0	7
Kabupaten/Kota							
Kepulauan Selayar	3,33	56,67	3,33	0	3,33	13,33	3,33
Bulukumba	9,68	16,13	0	6,45	9,68	16,13	9,68
Bantaeng	0	20	3,33	13,33	0	10	0
Jeneponto	6,67	70	3,33	0	6,67	3,33	6,67
Takalar	3,23	45,16	0	0	0	3,23	3,23
Gowa	0	40	3,33	3,33	3,33	0	0
Sinjai	3,03	36,36	0	0	0	21,21	3,03
Maros	0	36,67	3,33	0	3,33	6,67	0
Pangkajene Dan Kepulauan	0	46,88	3,13	6,25	9,38	18,75	0
Barru	3,03	33,33	6,06	3,03	3,03	6,06	3,03
Bone	3,03	30,3	9,09	6,06	3,03	3,03	3,03
Soppeng	0	72,73	9,09	0	0	6,06	0
Wajo	3,13	9,38	0	9,38	28,13	31,25	3,13
Sidenreng Rappang	6,67	36,67	3,33	10	3,33	13,33	6,67
Pinrang	0	43,33	0	6,67	6,67	0	0
Enrekang	0	50	6,67	0	3,33	20	0
Luwu	0	60	3,33	3,33	3,33	10	0
Tana Toraja	3,13	62,5	0	3,13	6,25	9,38	3,13
Luwu Utara	0	32,26	0	3,23	3,23	6,45	0
Luwu Timur	0	63,33	0	10	0	13,33	0
Toraja Utara	3,33	26,67	6,67	6,67	13,33	10	3,33
Makassar	0	3,23	0	0	3,23	0	0
Parepare	6,67	26,67	3,33	3,33	0	0	6,67
Palopo	0	30	6,67	16,67	0	6,67	0

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Instansi/Institusi

Wilayah PST BPS (Satker)	Instansi/Institusi*									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Sulawesi Selatan	82	0	3	0	0	5	0	1	9	0

*Kategori instansi/institusi:

- | | |
|---|----------------------|
| A. Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri | F. Pemerintah Daerah |
| B. Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri | G. Perbankan |
| C. Kementerian dan Lembaga Pemerintah | H. BUMN/BUMD |
| D. Lembaga Internasional | I. Swasta Lainnya |
| E. Media Massa | J. Lainnya |

Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Data

Wilayah PST BPS (Satker)	Pemanfaatan Data				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Penyebaran Informasi	Perencanaan dan Evaluasi
Sulawesi Selatan	24,53	49,06	13,21	2,83	10,38
Kabupaten/Kota					
Kepulauan Selayar	6,25	10,42	25	14,58	43,75
Bulukumba	6,25	28,12	28,12	6,25	31,25
Bantaeng	3,03	33,33	30,3	0	33,33
Jeneponto	2,44	7,32	12,2	17,07	60,98
Takalar	24,24	21,21	3,03	0	51,52
Gowa	15,79	18,42	7,89	18,42	39,47
Sinjai	4,44	17,78	15,56	13,33	48,89
Maros	7,5	27,5	12,5	17,5	35
Pangkajene Kepulauan	4,65	6,98	6,98	18,6	62,79
Barru	30,56	11,11	2,78	8,33	47,22
Bone	18,18	27,27	6,06	6,06	42,42
Soppeng	2,78	8,33	0	5,56	83,33
Wajo	0	5,71	14,29	48,57	31,43
Sidenreng Rappang	11,43	14,29	20	2,86	51,43
Pinrang	15,62	21,88	9,38	9,38	43,75
Enrekang	5,13	12,82	2,56	20,51	58,97
Luwu	0	20	3,33	10	66,67

Tana Toraja	2,86	5,71	5,71	8,57	77,14
Luwu Utara	15,91	18,18	13,64	18,18	34,09
Luwu Timur	2,7	5,41	13,51	16,22	62,16
Toraja Utara	17,14	17,14	14,29	8,57	42,86
Makassar	21,21	51,52	15,15	3,03	9,09
Parepare	29,41	8,82	20,59	17,65	23,53
Palopo	6,67	30	6,67	10	46,67

Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Perpustakaan Tercetak	Perpustakaan Digital	Penjualan Buku	Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Sulawesi Selatan	72,88	5,93	2,54	4,24	12,71	1,69
Kabupaten/Kota						
Kepulauan Selayar	72,88	5,93	2,54	4,24	12,71	1,69
Bulukumba	24,49	14,29	0	28,57	30,61	2,04
Bantaeng	57,14	11,43	0	5,71	22,86	2,86
Jeneponto	45,65	13,04	0	30,43	8,7	2,17
Takalar	36,84	7,89	0	42,11	13,16	0
Gowa	83,87	3,23	0	6,45	6,45	0
Sinjai	17,95	7,69	5,13	61,54	7,69	0
Maros	41,03	5,13	0	30,77	17,95	5,13
Pangkajene Dan Kepulauan	18,92	13,51	0	40,54	27,03	0
Barru	24,32	18,92	0	35,14	18,92	2,7
Bone	61,76	8,82	0	23,53	5,88	0
Soppeng	52,63	18,42	0	10,53	18,42	0
Wajo	22,92	20,83	2,08	16,67	35,42	2,08
Sidenreng Rappang	16,67	11,11	0	25	16,67	30,56
Pinrang	36,36	9,09	3,03	12,12	36,36	3,03
Enrekang	52,27	6,82	0	20,45	18,18	2,27
Luwu	52,38	14,29	0	11,9	14,29	7,14

Tana Toraja	10	0	0	36,67	50	3,33
Luwu Utara	21,62	8,11	0	56,76	13,51	0
Luwu Timur	7,5	15	2,5	35	37,5	2,5
Toraja Utara	40,62	15,62	0	18,75	21,88	3,12
Makassar	31,43	8,57	2,86	31,43	22,86	2,86
Parepare	69,7	6,06	0	9,09	15,15	0
Palopo	61,29	3,23	0	6,45	25,81	3,23

Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS						
	Website	Telepon/ Faximile	E-mail	Surat	PST/ Perpustakaan BPS	Forum Layanan Statistik	Lainnya
Sulawesi Selatan	28	1	2	2	64	3	0
Kabupaten/Kota							
Kepulauan Selayar	23,33	6,67	10	0	53,33	6,67	0
Bulukumba	22,58	0	3,23	0	70,97	3,23	0
Bantaeng	20	3,33	3,33	3,33	63,33	6,67	0
Jeneponto	13,33	0	3,33	6,67	70	3,33	3,33
Takalar	9,68	0	0	0	90,32	0	0
Gowa	30	3,33	0	0	63,33	3,33	0
Sinjai	36,36	0	3,03	3,03	57,58	0	0
Maros	16,67	0	10	13,33	46,67	10	3,33
Pangkajene Kepulauan	12,5	0	3,13	3,13	78,13	3,13	0
Barru	3,03	0	3,03	3,03	84,85	6,06	0
Bone	15,15	0	0	3,03	78,79	3,03	0
Soppeng	12,12	0	0	3,03	66,67	18,18	0
Wajo	40,63	6,25	9,38	0	34,38	9,38	0
Sidenreng Rappang	36,67	0	0	6,67	53,33	3,33	0
Pinrang	13,33	3,33	0	3,33	76,67	0	3,33
Enrekang	0	0	3,33	0	90	6,67	0
Luwu	26,67	0	0	3,33	53,33	16,67	0
Tana Toraja	12,5	9,38	0	9,38	68,75	0	0
Luwu Utara	19,35	0	9,68	3,23	64,52	3,23	0

Luwu Timur	6,67	0	0	13,33	80	0	0
Toraja Utara	6,67	0	3,33	10	76,67	3,33	0
Makassar	29,03	0	9,68	12,9	45,16	3,23	0
Parepare	20	3,33	3,33	6,67	60	6,67	0
Palopo	63,33	0	0	0	36,67	0	0

Lampiran 10. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Level Data

Wilayah PST BPS (Satker)	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kab/Kota	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Individu	Lainnya
Sulawesi Selatan	3,36	37,82	44,54	14,29	0	0	0

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Periode Data

Wilayah PST BPS (Satker)	Periode Data*									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Sulawesi Selatan	10,08	10,92	10,92	63,03	0	0	5,04	0	0	0

*Periode Data:

- | | | | |
|--------------------|---------------|-------------|------------|
| A. Sepuluh tahunan | D. Tahunan | G. Bulanan | J. Lainnya |
| B. Lima tahunan | E. Semesteran | H. Mingguan | |
| C. Tiga tahunan | F. Triwulanan | I. Harian | |

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Ragam Data

Wilayah PST BPS (Satker)	Ragam Data				
	Statistik Sosial	Statistik Produksi	Statistik Distribusi	Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
Sulawesi Selatan	27,73	15,13	37,82	11,76	7,56

Lampiran 13. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Dimensi Kualitas Data

Wilayah Penyedia Data BPS (Satker)	Dimensi Kualitas Data*		
	A	B	C
Sulawesi Selatan	96,98	99,14	100

Kabupaten/Kota			
Kepulauan Selayar	89,06	89,06	89,06
Bulukumba	100	100	100
Bantaeng	98,82	100	100
Jeneponto	98,67	98,67	98,67
Takalar	100	100	100
Gowa	99,02	100	100
Sinjai	100	98,63	100
Maros	100	100	100
Pangkajene Dan Kepulauan	100	100	97,87
Barru	100	100	100
Bone	100	100	100
Soppeng	100	100	100
Wajo	100	100	100
Sidenreng Rappang	97,56	97,56	97,56
Pinrang	100	100	100
Enrekang	100	100	100
Luwu	58,62	58,62	58,62
Tana Toraja	100	100	100
Luwu Utara	100	100	100
Luwu Timur	100	100	100
Toraja Utara	100	100	100
Makassar	90,51	91,24	97,81
Parepare	100	100	100
Palopo	100	100	100

*Dimensi Kualitas Data Data:

A, Kelengkapan C, Kemutakhiran

B, Akurasi

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Persentase
Sulawesi Selatan	99,59
Kabupaten/Kota	
Kepulauan Selayar	89,06
Bulukumba	100
Bantaeng	100
Jeneponto	98,67
Takalar	100
Gowa	100
Sinjai	100
Maros	100
Pangkajene Dan Kepulauan	100

Barru	100
Bone	100
Soppeng	100
Wajo	100
Sidenreng Rappang	97,56
Pinrang	100
Enrekang	100
Luwu	58,62
Tana Toraja	100
Luwu Utara	100
Luwu Timur	100
Toraja Utara	100
Makassar	97,08
Parepare	100
Palopo	100

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Persentase
Sulawesi Selatan	25
Kabupaten/Kota	
Kepulauan Selayar	56,67
Bulukumba	54,55
Bantaeng	75
Jeneponto	68,57
Takalar	100
Gowa	55,56
Sinjai	75
Maros	65
Pangkajene Kepulauan	67,74
Barru	81,25
Bone	90
Soppeng	96,3
Wajo	23,08
Sidenreng Rappang	70,59
Pinrang	71,43
Enrekang	72,41
Luwu	82,61
Tana Toraja	86,96
Luwu Utara	50

Luwu Timur	76,92
Toraja Utara	81,25
Makassar	20
Parepare	41,67
Palopo	84,62

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS SKD 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Persentase
Sulawesi Selatan	97
Kabupaten/Kota	
Kepulauan Selayar	100
Bulukumba	100
Bantaeng	97,87
Jeneponto	100
Takalar	100
Gowa	94,44
Sinjai	98,75
Maros	100
Pangkajene Kepulauan	100
Barru	100
Bone	100
Soppeng	100
Wajo	100
Sidenreng Rappang	100
Pinrang	100
Enrekang	100
Luwu	100
Tana Toraja	100
Luwu Utara	96,77
Luwu Timur	100
Toraja Utara	94,29
Makassar	95,7
Parepare	95,56
Palopo	100

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS SKD 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Persentase
Sulawesi Selatan	99
Kabupaten/Kota	

Kepulauan Selayar	100
Bulukumba	100
Bantaeng	100
Jeneponto	100
Takalar	100
Gowa	93,33
Sinjai	100
Maros	100
Pangkajene Kepulauan	100
Barru	100
Bone	100
Soppeng	100
Wajo	93,65
Sidenreng Rappang	100
Pinrang	100
Enrekang	100
Luwu	100
Tana Toraja	100
Luwu Utara	96,77
Luwu Timur	100
Toraja Utara	100
Makassar	96,77
Parepare	96,67
Palopo	100

Lampiran 18. Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS SKD 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Indeks Kepuasan Konsumen
Sulawesi Selatan	90,48
Kabupaten/Kota	
Kepulauan Selayar	92,15
Bulukumba	89,63
Bantaeng	90,42
Jeneponto	84,76
Takalar	90,18
Gowa	83,25
Sinjai	87,94
Maros	88,16
Pangkajene Kepulauan	89,12
Barru	90,02
Bone	89,58
Soppeng	89,46

Wajo	82,48
Sidenreng Rappang	91,97
Pinrang	92,8
Enrekang	84,38
Luwu	83,72
Tana Toraja	96,63
Luwu Utara	89,2
Luwu Timur	92,65
Toraja Utara	84,52
Makassar	86,97
Parepare	90,83
Palopo	90,4

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

Lampiran 19. Kuesioner VKD19

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19

No. Rekomendasi: V.19.0000.001

Pencacah

Nama : _____
Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____
Tanggal : _____

Nomor Responden :

Keterangan Pencacahan (disi oleh petugas)

1 Nama

8 Pemanfaatan Hasil Kuntungan
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

2 Umur

_____ tahun

9 Jenis Layanan yang Digunakan
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

3 Jenis Kelamin

Laki-laki
Perempuan

10 Fasilitas Utama yang Digunakan
Pilih salah satu jawaban

4 Pendidikan Terakhir yang Ditematkan
Pilih salah satu jawaban

SLTP/Sederajat
D1/D2/D3
D4/S1
S2/S3

11 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?

Ya
Tidak

5 Pekerjaan Utama
Pilih salah satu jawaban

Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya (.....)

12 Kategori Instansi/Institusi
Pilih salah satu jawaban

Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
Kementerian & Lembaga Pemerintah
Lembaga Internasional
Media Massa
Pemerintah Daerah
Perbankan
BUMN/BUMD
Swasta lainnya
Lainnya (.....)

6 Nama Instansi/Institusi

13 Tugas Sekolah/Tugas Kuliah

Skripsi/Tesis/Dibertasi
Penelitian
Perencanaan
Evaluasi
Penyebaran Informasi

7 Kategori Instansi/Institusi
Pilih salah satu jawaban

14 Perpustakaan Tercetak

Perpustakaan Digital
Penjualan Buku
Data Mikro/Peta Digital/
Softcopy/ Publikasi
Konsultasi Data Statistik
Konsultasi dan Rekomendasi
Kegiatan Statistik

15 Websize BPS

Telepon/Faksimili
E-mail
Surat
PST/Perpustakaan BPS
Layanan Statistik Online
Lainnya (.....)

16

1

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?			
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: Sangat Penting/Puas			
		Sangat Tidak Penting/Puas	Sangat Penting/Puas
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:

* Boleh kosong untuk responden yang belum pernah berkunjung langsung ke PST BPS

** Boleh kosong untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

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

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



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jl. Haji Bau No. 6 Makassar 90125
Telp: (0411) 854838, Fax: (0411) 851225
Homepage: <https://sulsel.bps.go.id>
Email: bps7300@bps.go.id

ISBN 978-623-7581-38-3



9 786237 581383