



Katalog: 1399013

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data



BADAN PUSAT STATISTIK

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018

ISSN: 2302-7738

No. Publikasi: 03210.1901

Katalog: 1399013

Ukuran Buku: 18,5 cm x 25 cm

Jumlah Halaman: xvi + 128 halaman

Naskah:

Subdirektorat Rujukan Statistik

Gambar Kulit:

Subdirektorat Publikasi dan Kompilasi Statistik

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018

Pengarah : M. Ari Nugraha, M.Sc

Penanggung Jawab : Ir. Adhi Wiriana, M.Si
Ir. Ahlam, M.Si

Penyunting : Triana Rachmaningsih, SST, S.Si, S.E., M.Si
Ulah Tri Wibowo, S.Si, M.Si
Syaefudin, SST, M.E.

Penulis Naskah : Della Hardyati Prabowo, SST
Junedi, SST
Maslim Rajab Syafrizal SST, M.Si
Tiara Ratna Dewi, SST

***Layout* dan Ilustrasi** : Junedi, SST
Hanung Wijanarka, SST, MT

Pengolah Data : Esya Herdiyanto, S.Kom, MT

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 2018, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2018 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, analisis performa unit layanan, dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Jakarta, Januari 2019
Deputi Bidang Metodologi dan
Informasi Statistik



M. Ari Nugraha, M.Sc



Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
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 Metodologi Pengumpulan Data	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data	8
1.5 Realisasi Pengumpulan Data	16
1.5.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu.....	16
1.5.2 Target dan Realisasi Responden	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	21
2.1 Gambaran Umum Konsumen	23
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	24
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	29
Bab 3 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 Perolehan Data menurut Penyedia Data.....	36
3.1.4 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari.....	37
3.1.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh.....	38

3.2 Ragam Data Statistik Sosial.....	41
3.3 Ragam Data Statistik Produksi	43
3.4 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa.....	45
3.5 Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik	47
3.6 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik.....	49
3.7 Ragam Data Lainnya	51
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data.....	56
4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Sosial.....	59
4.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Produksi	62
4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa	65
4.5 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik.....	68
4.6 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik.....	71
Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan	75
5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	77
5.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	78
5.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	80
5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	84
Bab 6 Analisis Perilaku Anti Korupsi	87
6.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Layanan PST BPS Pusat.....	89
6.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Layanan BPS	90
Bab 7 Penutup.....	93
7.1 Kesimpulan	95
7.2 Saran.....	98
Daftar Pustaka	99
Lampiran	101

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.2.	Nilai IPAK dan Interpretasi.....	16
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST menurut Keberadaan Layanan	17
Tabel 1.4.	Target dan Realisasi Responden menurut Wilayah PST BPS.....	18
Tabel 3.1.	Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia Data..	37
Tabel 3.2.	Persentase Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data	38
Tabel 3.3.	Lima Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	40
Tabel 3.4.	Lima Data Mikro yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	41
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	80
Tabel 5.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat	81

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	23
Gambar 2.2.	Persentase konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok Umur *. ..	24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Kelamin.....	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama... ..	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi/Institusi.. ..	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Layanan	29
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	30
Gambar 3.1.	Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Pusat.....	34
Gambar 3.2.	Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat.....	35
Gambar 3.3.	Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat.....	36
Gambar 3.4.	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	39
Gambar 3.5.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat	42
Gambar 3.6.	Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat	42
Gambar 3.7.	Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat	43
Gambar 3.8.	Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat.....	44

Gambar 3.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat.....	44
Gambar 3.10. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat	45
Gambar 3.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat	46
Gambar 3.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat	47
Gambar 3.13. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat	48
Gambar 3.14. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat	48
Gambar 3.15. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat	49
Gambar 3.16. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat	50
Gambar 3.17. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat	50
Gambar 3.18. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat	51
Gambar 3.19. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat	52
Gambar 3.20. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat	52
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	56
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data.....	57
Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data.....	58
Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data	59
Gambar 4.5. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	60

Gambar 4.6. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data.....	61
Gambar 4.7. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data	62
Gambar 4.8. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	63
Gambar 4.9. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data.....	64
Gambar 4.10. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data	65
Gambar 4.11. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	66
Gambar 4.12. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data.....	67
Gambar 4.13. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data	68
Gambar 4.14. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	69
Gambar 4.15. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data.....	70
Gambar 4.16. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data.....	71
Gambar 4.17. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	72
Gambar 4.18. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data	73

Gambar 5.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Pusat	77
Gambar 5.2.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	78
Gambar 5.3.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Pusat.....	79
Gambar 5.4.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Pusat	82
Gambar 5.5.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Kelamin Konsumen di PST BPS Pusat.....	84
Gambar 5.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Pekerjaan Utama Konsumen di PST BPS Pusat	85
Gambar 5.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat	86
Gambar 6.1.	Persentase Pengguna Data yang Setuju Bahwa Perilaku Anti Korupsi Diterapkan pada Layanan BPS di PST BPS Pusat menurut Atribut Persepsi Anti Korupsi.....	89
Gambar 6.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat	91

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama menurut Wilayah PST BPS.....	103
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Kelompok Umur	104
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin	105
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Tingkat Pendidikan.....	106
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama	107
Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Instansi/Institusi	108
Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Data.....	109
Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan	110
Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS.....	111
Lampiran 10. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Level Data.....	112
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Periode Data.....	113
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data BPS menurut Wilayah PST BPS dan Ragam Data.....	114
Lampiran 13. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data BPS dan Dimensi Kualitas Data	115
Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS.....	116
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan	117
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan (lanjutan)	118
Lampiran 17. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan	119

Lampiran 18. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan (lanjutan) ...	120
Lampiran 19. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan (lanjutan)	121
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS.....	122
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Setuju Bahwa Perilaku Anti Korupsi Diterapkan pada Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS.....	123
Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS.....	124
Lampiran 23. Kuesioner VKD18	125

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

1

PENDAHULUAN



LOKUS :

- BPS Pusat
- 33 BPS Provinsi
- 477 BPS Kab/Kota

PENCACAHAN :
Maret - Mei 2018



INSTRUMEN :
Kuesioner VKD18

MENGUKUR TINGKAT :

- Kepuasan Konsumen
- Persepsi Anti Korupsi



CAKUPAN RESPONDEN :

1. Konsumen yang datang langsung ke unit PST
2. Konsumen dari instansi/institusi yang tidak datang langsung ke unit PST pada periode pencacahan tetapi pernah memanfaatkan data BPS pada Juli 2017 – Februari 2018

1.1 Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. 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 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS.

Hasil SKD 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 BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Data pendukung dan membangun zona integritas

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada 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 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. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- 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. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

- f. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.
- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- n. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui www.bps.go.id/forum.

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2018 dilakukan selama periode Maret – Mei 2018 yang dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2018 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Juli 2017-Februari 2018. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD18.

1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2018 adalah PST BPS Pusat. Adapun hasil tabulasi berdasarkan provinsi dicantumkan pada lampiran.

Hasil SKD 2018 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu juga disajikan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) berdasarkan karakteristik konsumen.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Perbedaan dan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang yang 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 pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

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 mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Dari sini dapat dihitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan diagram *cartesius*.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

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

dengan

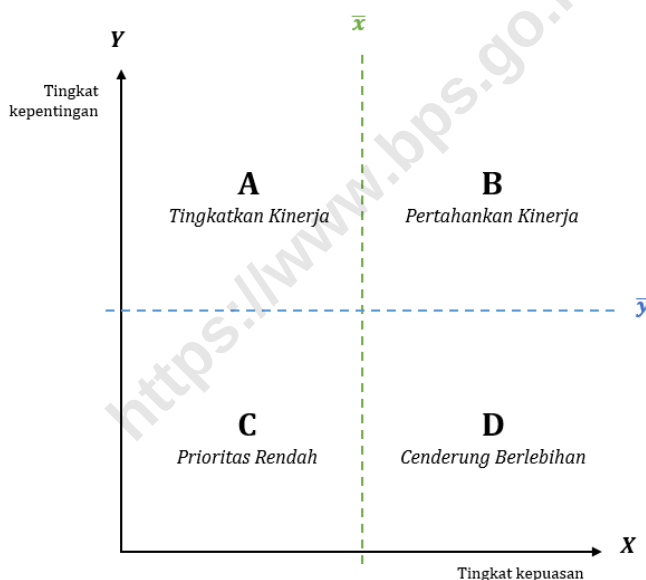
$\bar{x}$ = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$ = rata-rata tingkat kepentingan

IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan unsur pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

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-titik $(\bar{x}, \bar{y})$.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran *cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. 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 VKD18.

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 , $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

$\bar{y}_i$ = 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' [1] :

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

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 4 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
81,26 - 100,00	Sangat Memuaskan
62,51 - 81,25	Memuaskan
43,76 - 62,50	Tidak Memuaskan
25,00 - 43,75	Sangat Tidak Memuaskan

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata skor penilaian terhadap perilaku anti korupsi berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di blok IV kuesioner VKD18.

Adapun penghitungan IPAK dilakukan dengan tahapan berikut:

1. Menghitung rata-rata skor penilaian terhadap perilaku anti korupsi (IPAK'), dengan formula:

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

dimana:

$\bar{x}_i$ = rata-rata penilaian atribut anti korupsi ke- i

i = 1,2,3,4

2. Konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 6 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada layanan. IPAK merupakan hasil konversi dari nilai IPAK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{6} \times 100$$

Hasil penghitungan IPAK diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai IPAK dan Interpretasi

Nilai IPAK	Klasifikasi/Interpretasi
86,12 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
72,23 - 86,11	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
58,34 - 72,22	Perilaku anti korupsi cukup diterapkan dalam pelayanan
44,45 - 58,33	Perilaku anti korupsi kurang diterapkan dalam pelayanan
30,57 - 44,44	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
16,67 - 30,56	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan

1.5 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2018 dilakukan di 511 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 33 PST BPS Provinsi (tidak termasuk Provinsi Kalimantan Utara), dan 477 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.5.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan yang berkesinambungan terhadap 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 keberadaan layanan di unit PST pada SKD 2018, meliputi:

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

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST menurut Keberadaan Layanan

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Jumlah dan Persentase Keberadaan Layanan						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	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	33	33 (100,00)	33 (100,00)	32 (97,00)	32 (97,00)	33 (100,00)	33 (100,00)	32 (97,00)
Kabupaten/ Kota	477	429 (90,00)	415 (87,00)	436 (91,00)	305 (64,00)	399 (84,00)	344 (72,00)	297 (62,00)
Jumlah	511	463 (91,00)	449 (88,00)	469 (92,00)	338 (66,00)	433 (85,00)	378 (74,00)	330 (65,00)

Tabel 1.3 menjelaskan ada 1 (satu) PST di BPS Pusat, 33 PST di BPS Provinsi, dan 477 PST di BPS Kabupaten/Kota. Keberadaan layanan di wilayah PST kabupaten/kota cukup bervariasi. Dari 477 wilayah PST BPS kabupaten/kota, terdapat 90,00% wilayah PST yang memiliki informasi pelayanan, 87,00% wilayah PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 91,00% wilayah PST yang memiliki *wifi*, 64,00% wilayah PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 84,00% wilayah PST yang memiliki ruang pelayanan, 72,00% wilayah PST yang memiliki komputer, dan 62,00% wilayah PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.5.2 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2018 secara keseluruhan berjalan sesuai target. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.4. Realisasi pengumpulan data di PST BPS pusat melebihi target yaitu sebesar 109,11%. Adapun persentase responden yang datang langsung sebesar 107,50% dan persentase responden yang dikunjungi sebesar 122%.

Tabel 1.4. Target dan Realisasi Responden menurut Wilayah PST BPS

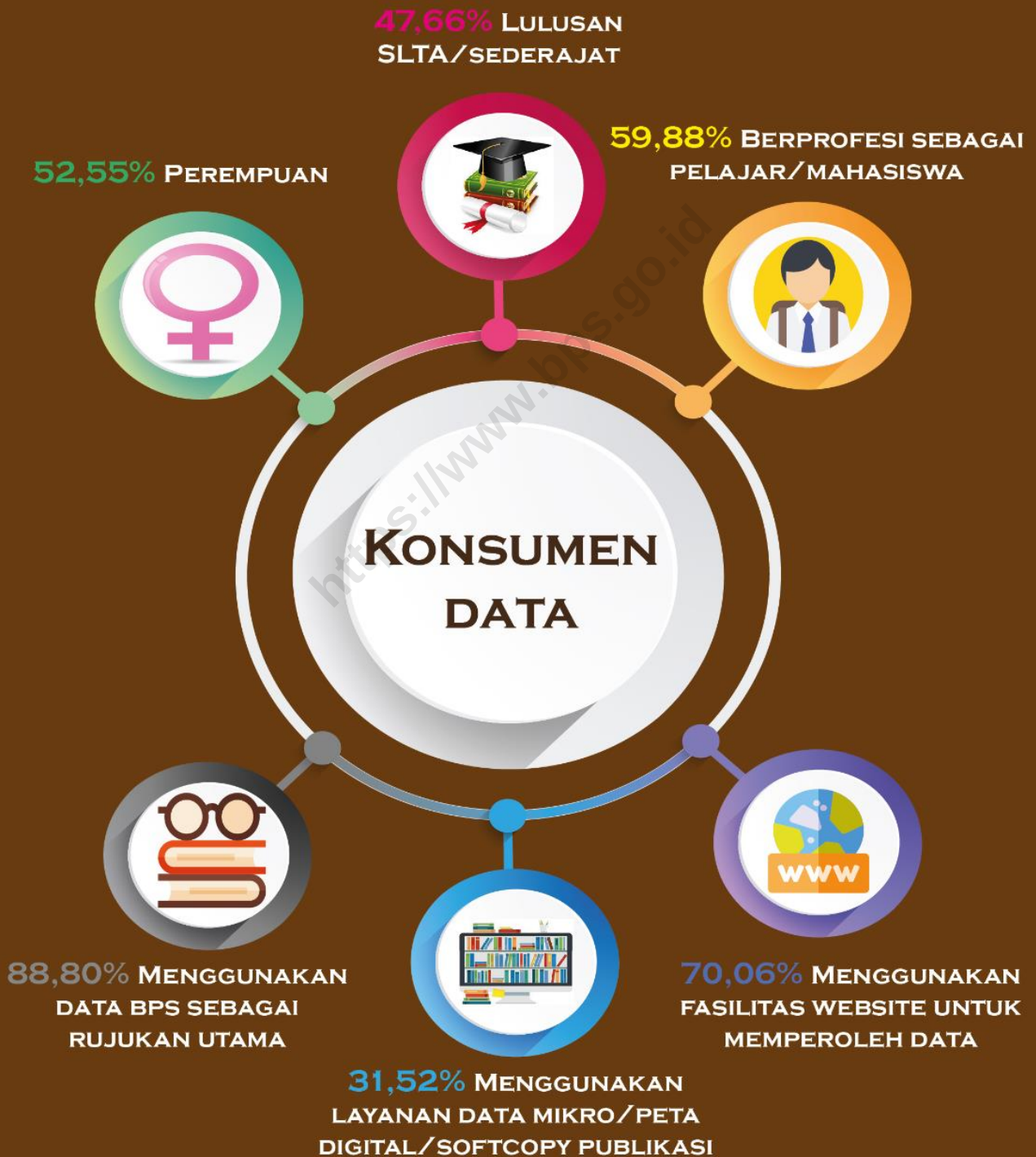
Wilayah PST BPS	Responden (datang langsung)			Responden (dikunjungi)			Responden (total)		
	Target	Real- isasi	Persen- tase	Target	Real- isasi	Persen- tase	Target	Real- isasi	Persen- tase
Pusat	400	430	107,50	50	61	122,00	450	491	109,11
Aceh	130	133	102,31	40	15	37,50	170	148	87,06
Sumatera Utara	130	147	113,08	40	38	95,00	170	185	108,82
Sumatera Barat	130	133	102,31	40	41	102,50	170	174	102,35
Riau	130	130	100,00	40	40	100,00	170	170	100,00
Jambi	130	130	100,00	40	40	100,00	170	170	100,00
Sumatera Selatan	130	140	107,69	40	38	95,00	170	178	104,71
Bengkulu	100	100	100,00	40	40	100,00	140	140	100,00
Lampung	100	80	80,00	40	41	102,50	140	121	86,43
Kep. Bangka Belitung	30	30	100,00	40	40	100,00	70	70	100,00
Kep. Riau	50	50	100,00	40	40	100,00	90	90	100,00
DKI Jakarta	50	50	100,00	40	43	107,50	90	93	103,33
Jawa Barat	130	123	94,62	40	40	100,00	170	163	95,88
Jawa Tengah	130	130	100,00	40	41	102,50	170	171	100,59
DI Yogyakarta	130	130	100,00	40	42	105,00	170	172	101,18
Jawa Timur	130	139	106,92	40	51	127,50	170	190	111,76
Banten	130	85	65,38	40	43	107,50	170	128	75,29
Bali	130	130	100,00	40	40	100,00	170	170	100,00
Nusa Tenggara Barat	130	152	116,92	40	45	112,50	170	197	115,88
Nusa Tenggara Timur	130	130	100,00	40	40	100,00	170	170	100,00
Kalimantan Barat	130	118	90,77	40	38	95,00	170	156	91,76
Kalimantan Tengah	130	141	108,46	40	41	102,50	170	182	107,06
Kalimantan Selatan	130	74	56,92	40	41	102,50	170	115	67,65
Kalimantan Timur	130	145	111,54	40	44	110,00	170	189	111,18
Sulawei Utara	130	64	49,23	40	40	100,00	170	104	61,18
Sulawesi Tengah	100	101	101,00	40	41	102,50	140	142	101,43
Sulawesi Selatan	130	128	98,46	40	40	100,00	170	168	98,82
Sulawesi Tenggara	130	140	107,69	40	40	100,00	170	180	105,88
Gorontalo	30	30	100,00	40	46	115,00	70	76	108,57
Sulawesi Barat	30	24	80,00	40	40	100,00	70	64	91,43
Maluku	130	103	79,23	40	39	97,50	170	142	83,53
Maluku Utara	70	70	100,00	40	40	100,00	110	110	100,00
Papua Barat	30	15	50,00	40	51	127,50	70	66	94,29
Papua	30	30	100,00	40	34	85,00	70	64	91,43

Secara umum, terdapat 13 wilayah PST BPS provinsi dengan realisasi pengumpulan data SKD melebihi target dan 12 wilayah PST BPS provinsi yang realisasinya tidak memenuhi target dalam pengumpulan SKD 2018. Secara terpisah, realisasi pengumpulan data yang memenuhi atau melebihi target pada PST BPS Provinsi, baik pada responden yang datang langsung maupun responden yang dikunjungi masing-masing sebanyak 20 dan 24 wilayah PST provinsi. Provinsi dengan persentase responden yang mengisi SKD secara total yang tertinggi adalah Nusa Tenggara Barat yaitu 115,88% dengan rincian target sebesar 170 responden dan realisasi sebesar 197 responden.

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

2

SEGMENTASI KONSUMEN

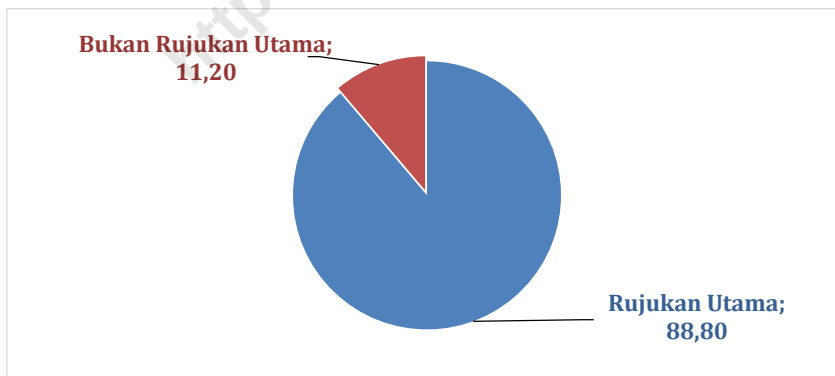


* Khusus di wilayah PST BPS Pusat

2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Pusat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 88,80%. Sementara itu, 11,20% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



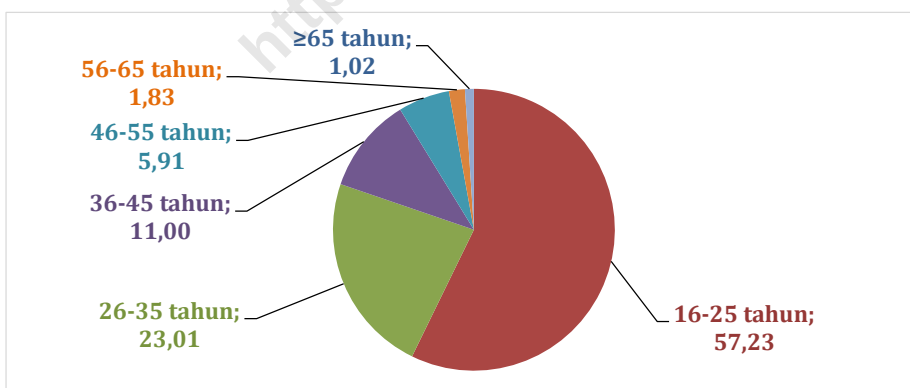
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2018. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (57,23%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (23,01%), konsumen berumur 36-45 tahun (11,00%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (5,91%). 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 yang meminta data di PST BPS Pusat.

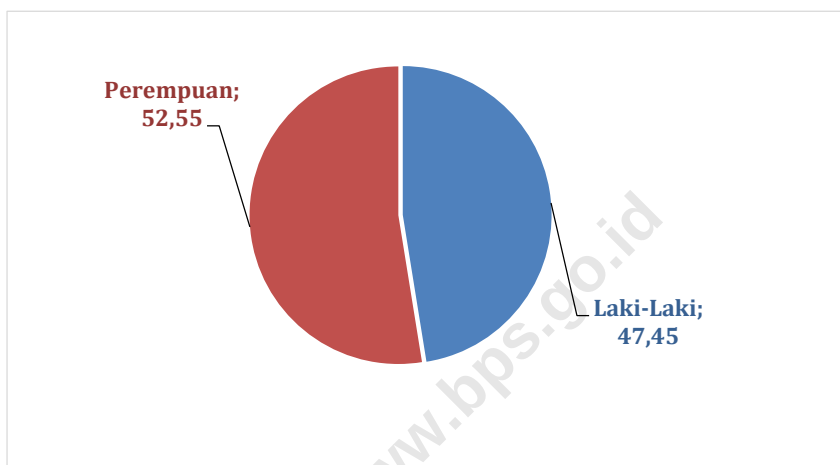


Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Pusat menurut Kelompok Umur *

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 52,55%. Sementara itu, 47,45% konsumen Pusat adalah laki-laki.

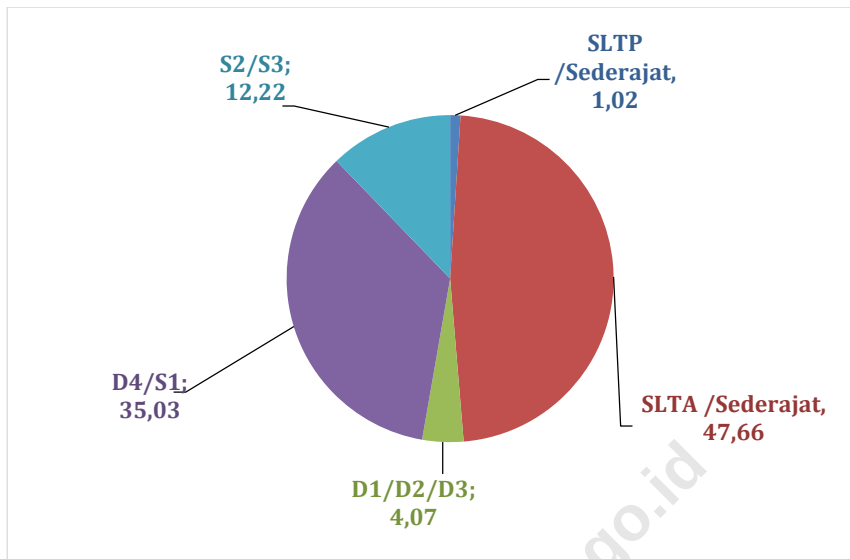


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2018.

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 Pusat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 47,66%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat memiliki persentase yang paling rendah sebesar 1,02%.

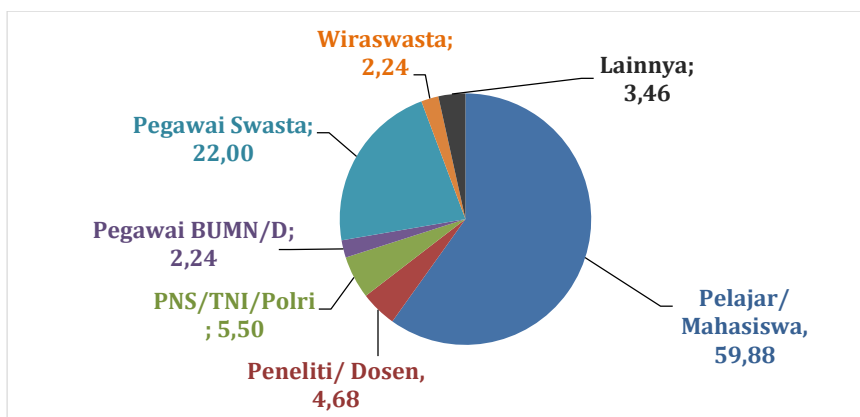


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2018, 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 2018 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

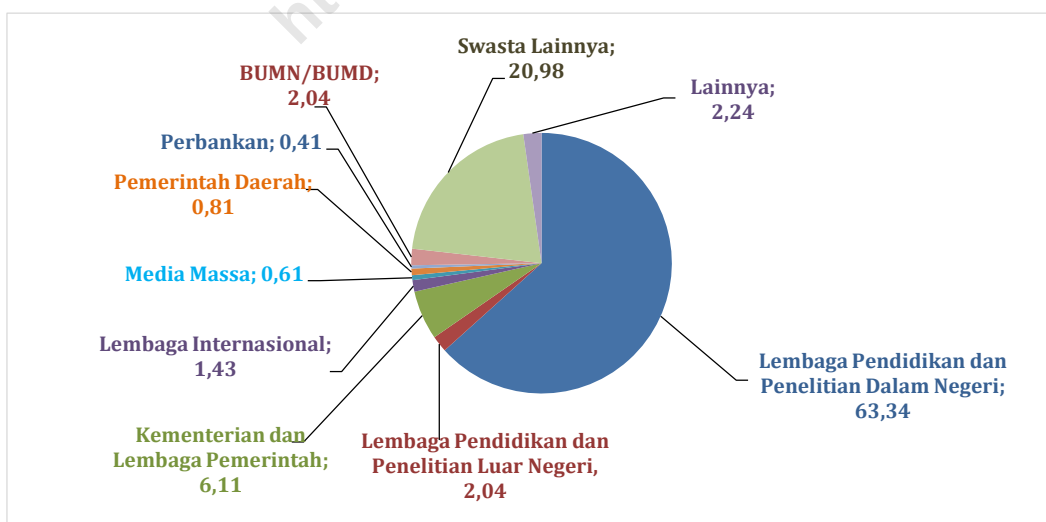
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat adalah pelajar/mahasiswa (59,88%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi SLTA/Sederajat. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 22,00%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 2,24%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

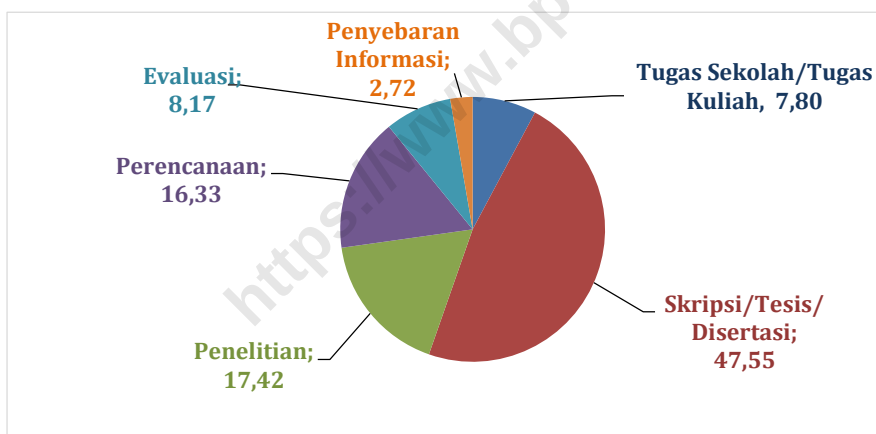
Konsumen pada SKD 2018 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (63,34%). Pada posisi kedua, terdapat swasta lainnya dengan persentase sebesar 20,98%. Adapun lembaga internasional dengan persentase sebanyak 1,43%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2018 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 2018 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Pusat adalah untuk skripsi/tesis/disertasi (47,55%). Penelitian dan perencanaan menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 17,42% dan 16,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penyebaran informasi, yaitu 2,72%.

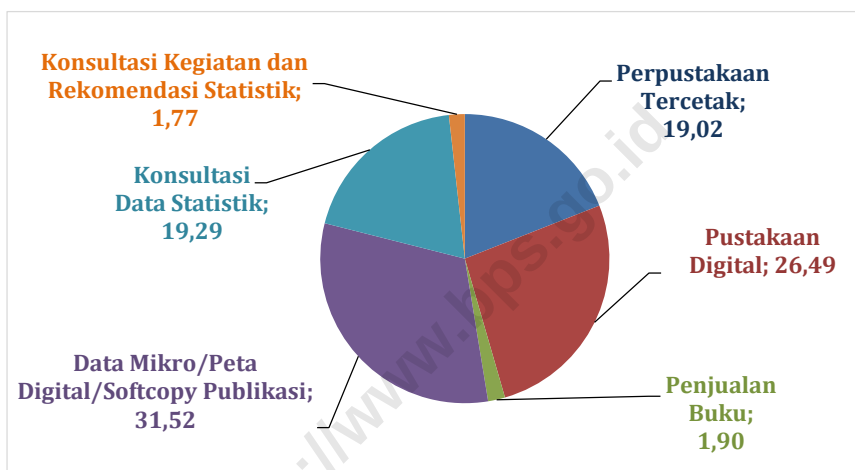


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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 Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, yaitu 31,52%. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan digital dengan persentase sebesar 26,49%. Sementara itu, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 1,77%.

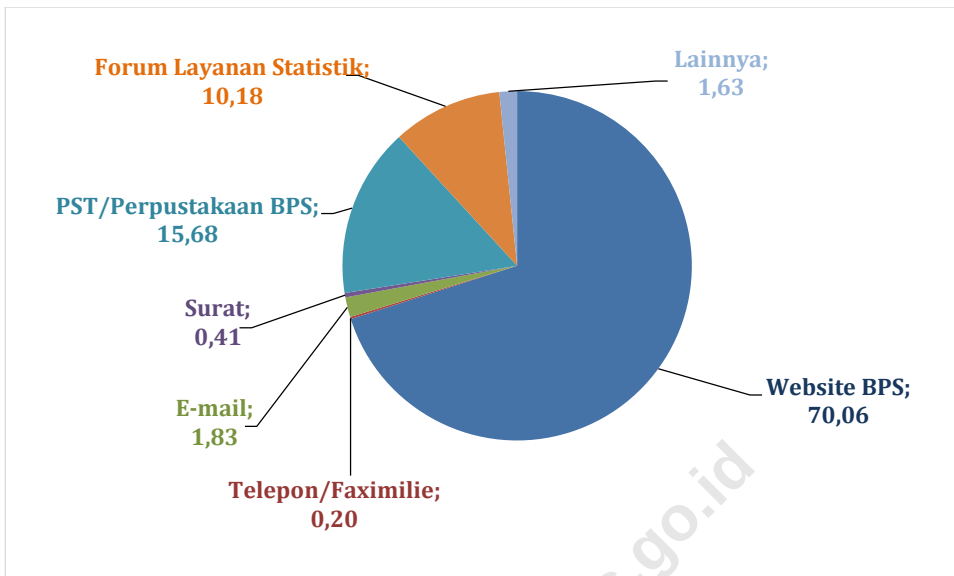


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2018, 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, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 70,06%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS (15,68%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Pusat adalah melalui surat (0,41%).



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

JENIS DATA YANG PALING BANYAK DICARI MENURUT RAGAM STATISTIK



DATA MIKRO YANG PALING BANYAK DICARI

PUBLIKASI YANG PALING BANYAK DICARI

- 1 Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas)
- 2 Potensi Desa (Podes)
- 3 Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR



* Khusus di wilayah PST BPS Pusat

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

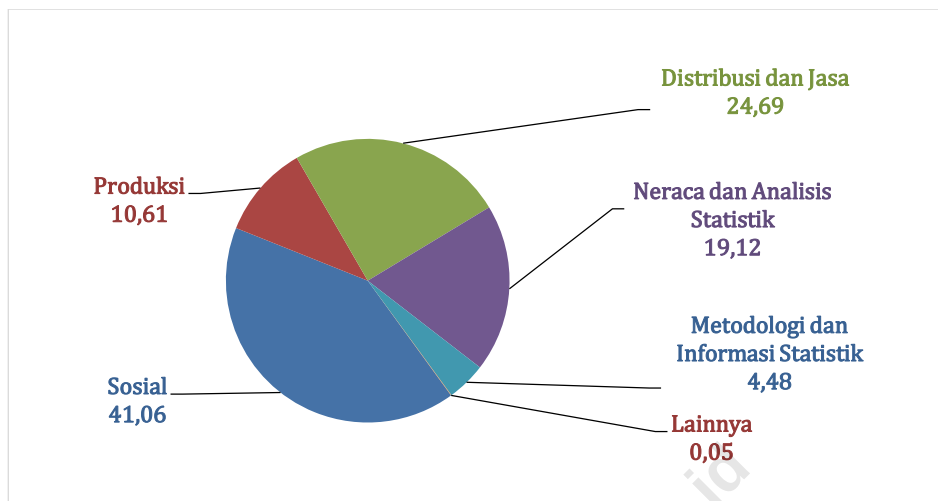
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok kedeputian (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta ragam data lainnya. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah penyedia data BPS Pusat.

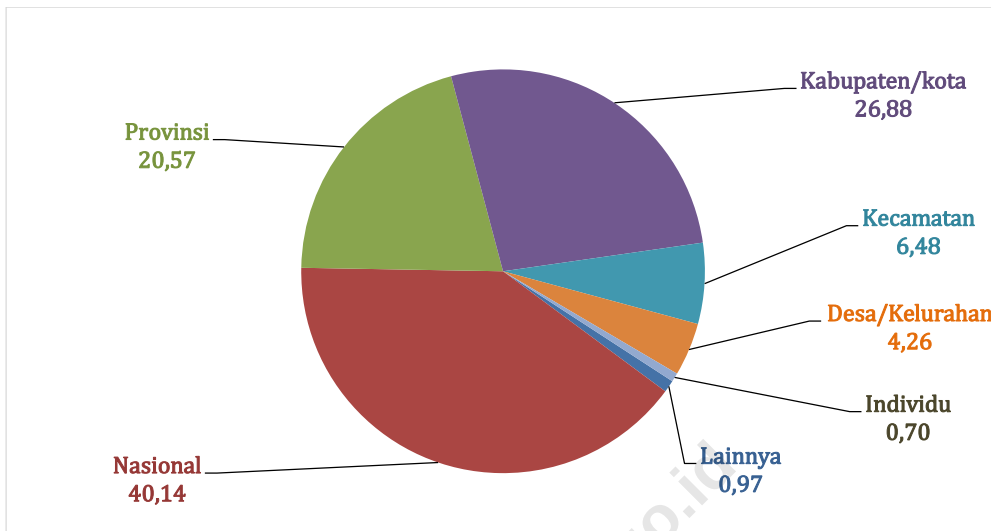
Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Pusat menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS adalah 12.661 orang-data. Dari jumlah tersebut, 41,06% merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, 24,69% merupakan pencarian data pada ragam data distribusi dan jasa. Kemudian ragam data Neraca dan Analisis Statistik, ragam data Produksi, dan ragam data Metodologi dan Informasi Statistik berturut-turut sebesar 19,12%; 10,61%; dan 4,48%. Data yang paling sedikit dicari oleh konsumen adalah data pada ragam data lainnya (termasuk tata usaha), yaitu 0,05%.



Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data menurut Ragam Data dari Penyedia Data BPS Pusat

3.1.1 Jenis Data menurut Level Data

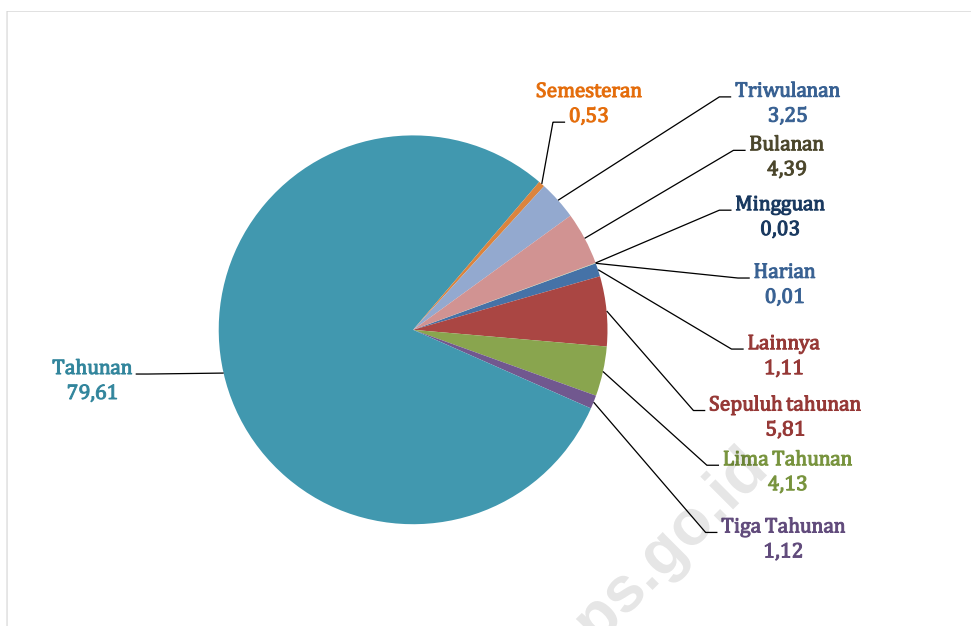
Dari hasil SKD 2018, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, dari 12.661 orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Pusat, 40,14% data yang dicari adalah data nasional. Data selanjutnya adalah data level provinsi (20,57%) dan data level kabupaten/kota (26,88%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level individu (0,70%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat

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 79,61%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 4,39%. Sementara itu, data menurut periode dengan pencarian yang terendah adalah data harian yaitu hanya sebesar 0,01%. Jenis data yang dicari oleh konsumen untuk periode harian adalah data harga bahan pokok.



Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat

3.1.3 Perolehan Data menurut Penyedia Data

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

Dari Tabel 3.1, dapat dilihat bahwa dari 8.050 orang-data yang memperoleh data di PST BPS Pusat, terdapat sebanyak 76,67% orang-data memperoleh data yang disediakan oleh BPS Pusat, dan sisanya memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi (18,68%) dan Kabupaten/Kota (4,65%). Data yang disediakan oleh BPS Pusat juga banyak diperoleh pengguna data di BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota.

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

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

3.1.4 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.2 menampilkan rincian data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Data yang paling banyak dicari pada ragam data statistik sosial adalah kependudukan (35,55%). Pada ragam data statistik produksi, data tanaman pangan merupakan data yang paling banyak dicari (24,27%). Data ekspor merupakan data yang paling banyak dicari dari ragam data statistik distribusi dan jasa (20,79%). PDRB menurut lapangan usaha menjadi data dengan pencarian terbanyak dari ragam

data neraca dan analisis statistik (45,39%). Peta wilayah merupakan data yang paling banyak dicari dari ragam data metodologi dan informasi statistik (73,02%).

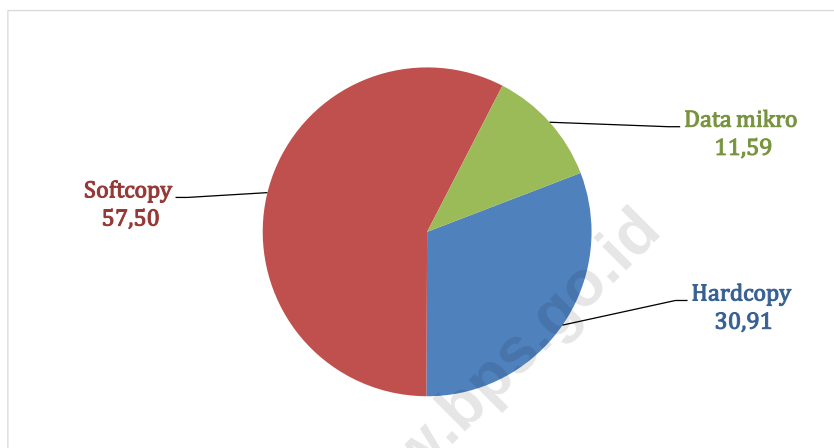
Tabel 3.2. Persentase Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	
	Deskripsi	Persentase
Statistik Sosial	Kependudukan	35,55
	Kemiskinan	19,47
	Ketenagakerjaan	17,49
	Konsumsi Penduduk	8,14
	Pendidikan	5,35
Statistik Produksi	Tanaman Pangan	24,27
	Industri Besar dan Sedang	17,35
	Industri Kecil dan Rumah Tangga	11,84
	Pertanian	10,95
	Tanaman Perkebunan	8,71
Statistik Distribusi dan Jasa	Ekspor	20,79
	Harga Konsumen	18,91
	Impor	17,95
	Keuangan Pemerintah	14,33
	Perdagangan	5,69
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan usaha	45,39
	PDB menurut lapangan usaha	16,52
	PDRB menurut penggunaan	12,85
	Indeks pembangunan manusia	12,68
	PDB menurut penggunaan	6,73
Metodologi dan Informasi Statistik	Peta Wilayah	73,02
	Katalog Publikasi BPS	14,11
	Master File Wilayah	9,70
	Klasifikasi Statistik	3,00
	Metodologi Statistik	0,18

3.1.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan dua jenis sumber data, yaitu publikasi dan data mikro. Publikasi yang disajikan berbentuk *hardcopy* dan *softcopy*. Gambar 3.4 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh

konsumen pada penyedia data BPS Pusat ialah publikasi *softcopy* (57,50%). Sementara itu, jenis sumber data yang paling sedikit diperoleh ialah data mikro (11,59%). Hal ini dikarenakan perolehan data mikro terikat dengan Peraturan Pemerintah tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).



Gambar 3.4. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

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 2018, publikasi dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh konsumen adalah Statistik Indonesia disusun publikasi Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota dan publikasi Indikator Ekonomi. Adapun lima publikasi yang paling banyak diperoleh konsumen dari penyedia data BPS Pusat dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Lima Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

No.	Judul Publikasi
1	Statistik Indonesia
2	Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota
3	Indikator Ekonomi
4	Statistik Kesejahteraan Rakyat
5	Tinjauan Regional Berdasarkan PDRB Kabupaten/Kota (Provinsi-Provinsi di Pulau Sumatera)

Data Mikro yang Paling Banyak Diperoleh

Pengguna data tidak hanya membutuhkan data agregat dari BPS, tetapi juga membutuhkan data mikro dari sensus dan survei yang dilakukan oleh BPS. Data mikro tersebut masih harus diolah pengguna data. Umumnya, data mikro tersebut dibutuhkan untuk analisis lanjutan dalam kegiatan penelitian yang dilakukan oleh konsumen.

Berdasarkan hasil SKD 2018, data mikro yang paling banyak diperoleh adalah Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas). Data Mikro urutan kedua yang paling banyak dicari adalah Data Mikro Potensi Desa (Podes). Sementara itu, posisi ketiga ditempati oleh Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas). Adapun lima data mikro yang paling banyak diperoleh konsumen dari penyedia data BPS Pusat dapat dilihat pada Tabel 3.4.

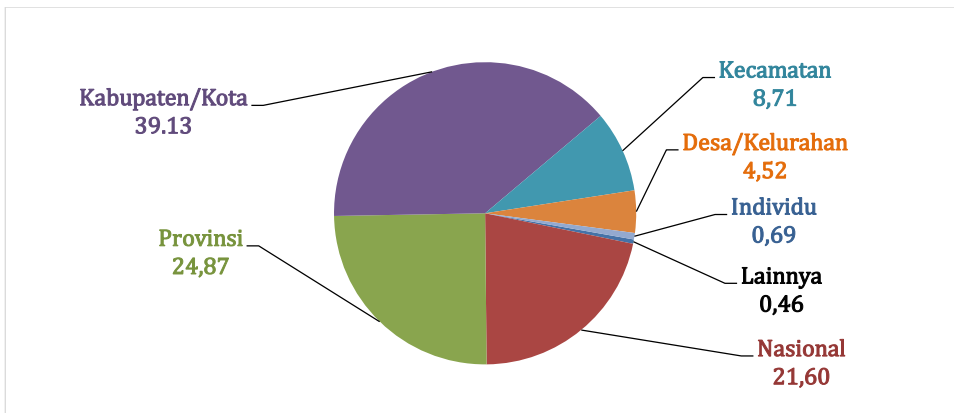
Tabel 3.4. Lima Data Mikro yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

No.	Judul Data Mikro
1	Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas)
2	Data Mikro Potensi Desa (Podes)
3	Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR
4	Data Mikro Impor
5	Data Mikro Ekspor

3.2 Ragam Data Statistik Sosial

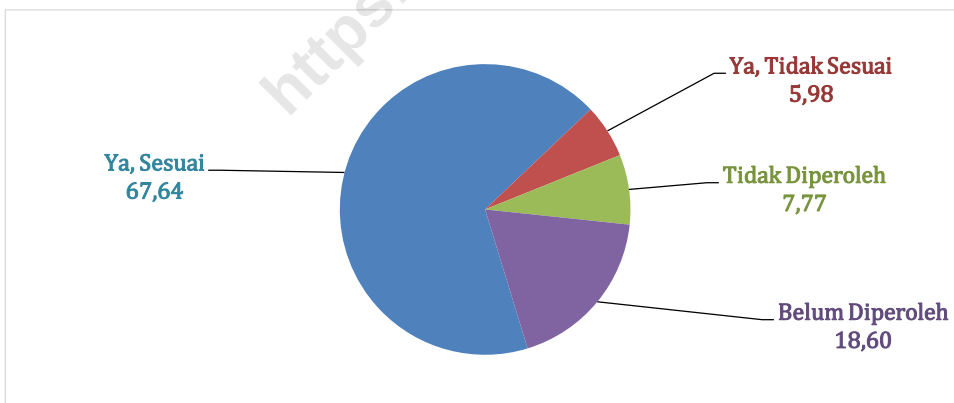
Data statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dicari konsumen. Berdasarkan gambar 3.1 sebanyak 41,06% orang-data mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Pusat dalam SKD 2018. Pencarian data statistik sosial dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta 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 kabupaten/Kota yang dengan persentase sebesar 39,13%. Jika dilihat dari periode data, 87,55% 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 Pusat

Berdasarkan Gambar 3.6, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik sosial dari penyedia data BPS Pusat, 67,64% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 5,98% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, 7,77% tidak berhasil memperoleh data yang dicari, dan 18,60% belum memperoleh data yang dicari.



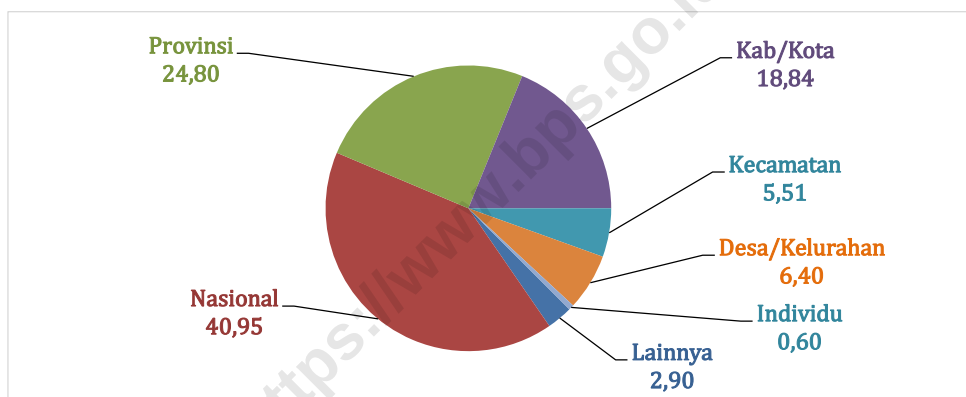
Gambar 3.6. Persentase Pencarian Data Statistik Sosial menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik sosial ialah publikasi Statistik Indonesia, Publikasi Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota, dan Statistik Kesejahteraan Rakyat, Sementara itu, data mikro yang

paling banyak dijadikan sumber data statistik sosial ialah Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas), Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenاس), KOR, dan Data Mikro Potensi Desa (Podes).

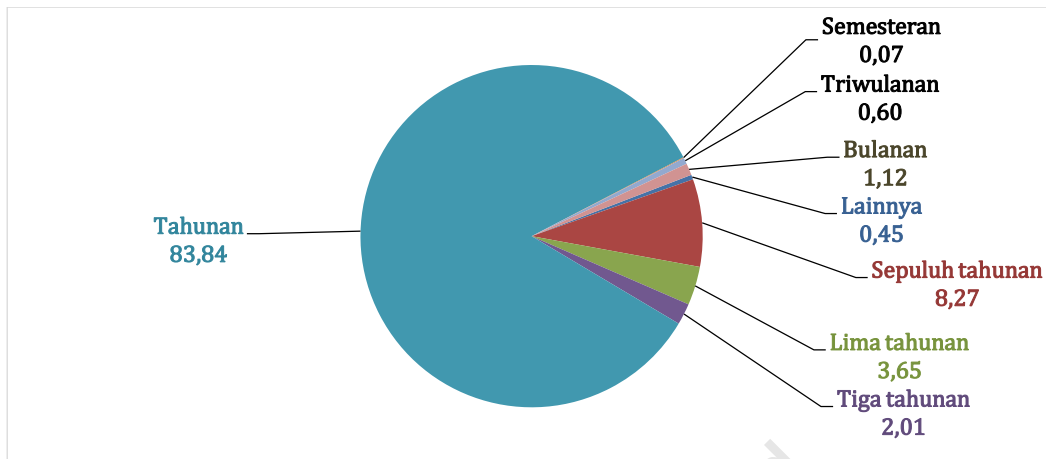
3.3 Ragam Data Statistik Produksi

Dalam SKD 2018, data statistik produksi yang dihasilkan oleh BPS Pusat dicari oleh 10,61% orang-data. Pencarian data statistik produksi dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.



Gambar 3.7. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat

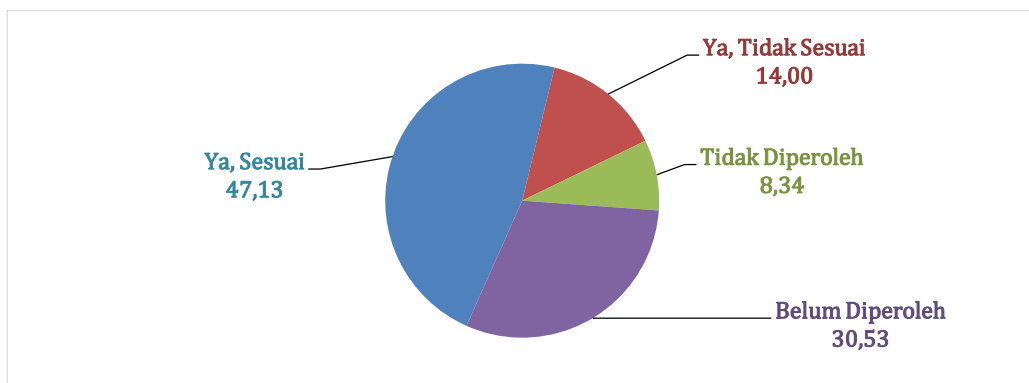
Pencarian ragam data statistik produksi menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.7. Level data statistik produksi yang paling banyak dicari adalah level data Nasional sebesar 40,95%, diikuti dengan level data provinsi sebesar 24,80% orang-data. Sedangkan level dengan pencarian paling sedikit ialah level data individu sebesar 0,60%.



Gambar 3.8. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Gambar 3.8 menunjukkan pencarian data statistik produksi dilihat dari periode data. Periode data statistik produksi yang paling banyak dicari ialah periode tahunan, yakni 83,84% orang-data. Angka tersebut memiliki selisih cukup besar dibandingkan periode data lain.

Berdasarkan Gambar 3.9, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik produksi, 47,13% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 14,00% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, 8,34% tidak memperoleh data yang dicari, dan 30,53% belum memperoleh data yang dicari.



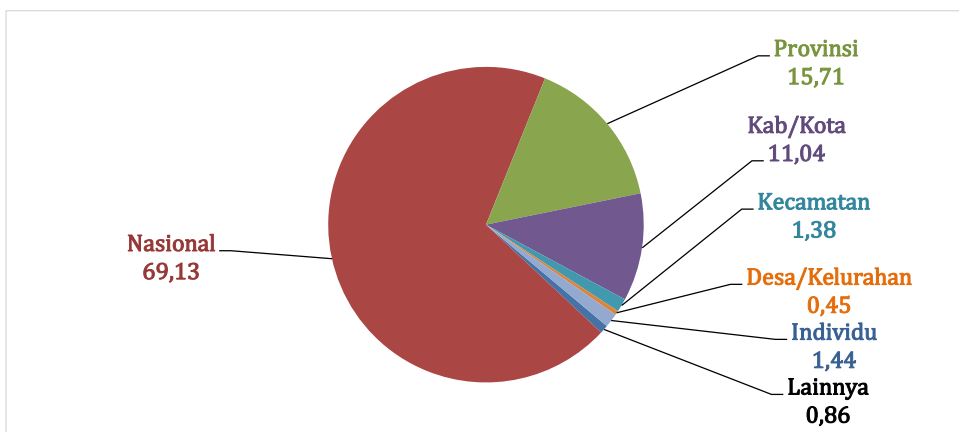
Gambar 3.9. Persentase Pencarian Data Statistik Produksi menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik produksi ialah publikasi Statistik Indonesia, publikasi Hasil Sensus Pertanian 2013, dan publikasi Statistik Industri Manufaktur. Sementara itu, data mikro yang paling banyak dijadikan sumber data statistik produksi ialah Data Mikro Potensi Desa (Podes), Data Mikro Sensus Pertanian, dan Data Mikro Survei Industri Besar dan Sedang.

3.4 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

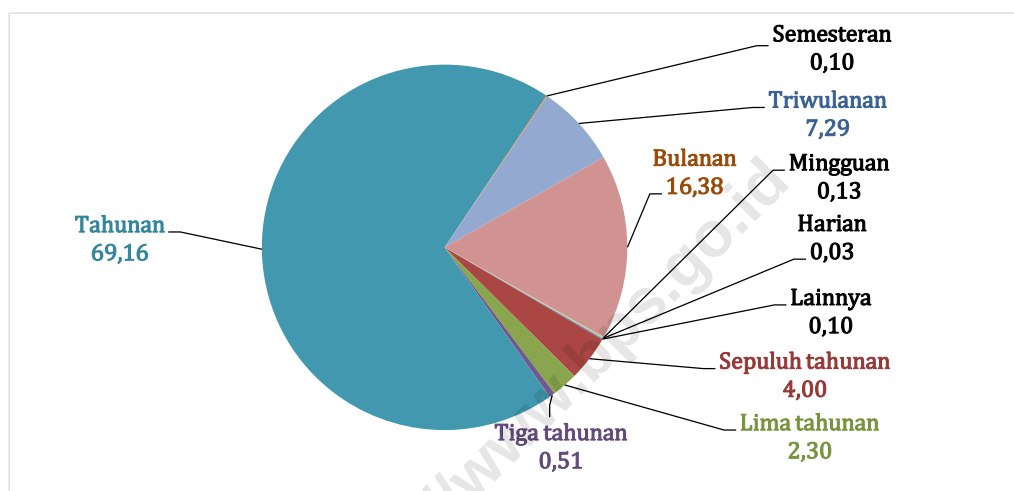
Dalam SKD 2018, dari seluruh orang-data yang mencari data dari BPS Pusat, 24,69% mencari data statistik distribusi dan jasa. Pencarian data statistik distribusi dan jasa dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data statistik distribusi dan jasa menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.10. Level data statistik distribusi dan jasa yang paling banyak dicari adalah level nasional sebesar 69,13%. Menyusul berikutnya adalah level data provinsi sebanyak 15,71%, dan level data kabupaten/kota sebanyak 11,04%. Sementara itu, level data desa/kelurahan merupakan level data yang paling sedikit dicari (0,45%).



Gambar 3.10. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat

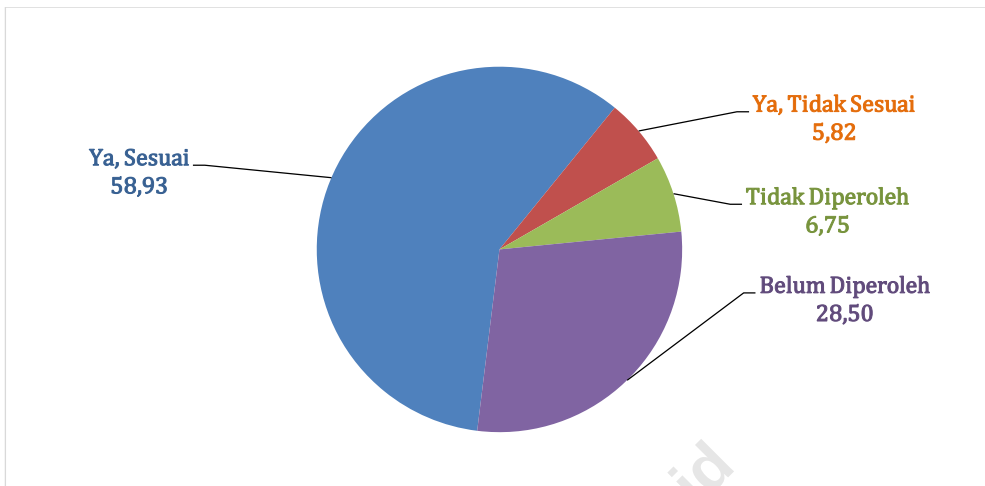
Jika dilihat dari periode data dari Gambar 3.11, periode data statistik distribusi dan jasa dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak dicari ialah periode tahunan dengan persentase sebesar 69,16%. Periode data berikutnya adalah periode bulanan dengan persentase sebesar 16,38%, kemudian disusul periode triwulanan dengan persentase sebesar 7,29% orang-data.



Gambar 3.11. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Berdasarkan Gambar 3.12, dari seluruh orang-data yang mencari data statistik distribusi dan jasa dari penyedia data BPS Pusat, 58,93% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 5,82% berhasil memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, 6,75% tidak berhasil memperoleh data yang dicari. Dan 28,50% belum memperoleh data yang dicari.

Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data statistik distribusi dan jasa ialah publikasi Statistik Indonesia, publikasi Indikator Ekonomi, dan Website BPS RI. Sementara itu, data mikro yang paling banyak dijadikan sebagai sumber data statistik distribusi dan jasa adalah Data Mikro Impor, Data Mikro Ekspor, dan Data Mikro Potensi Desa (Podes).

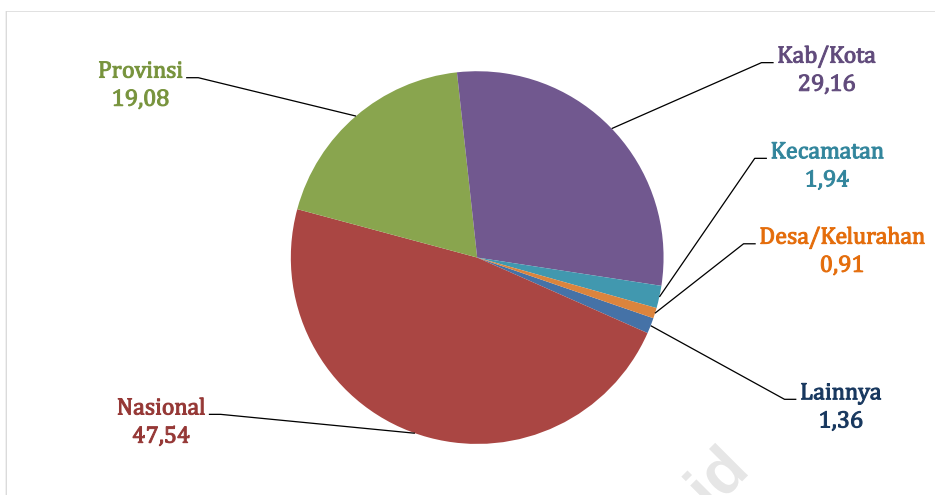


Gambar 3.12. Persentase Pencarian Data Statistik Distribusi dan Jasa menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat

3.5 Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

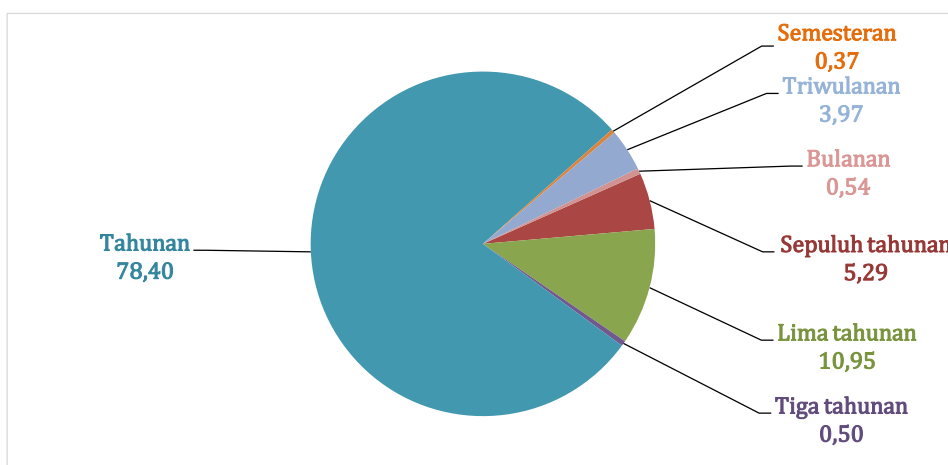
Dalam SKD 2018, data neraca dan analisis statistik dicari oleh 19,12% dari seluruh pengguna data yang mencari data yang dihasilkan oleh BPS Pusat. Pencarian data neraca dan analisis statistik dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data neraca dan analisis statistik menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.13. Level data neraca dan analisis statistik yang mendominasi pencarian adalah level nasional dengan persentase sebesar 47,54%. Selanjutnya disusul oleh level provinsi dengan persentase sebesar 19,08%. Sementara itu, level data Individu merupakan level data yang tidak ada pencarian.



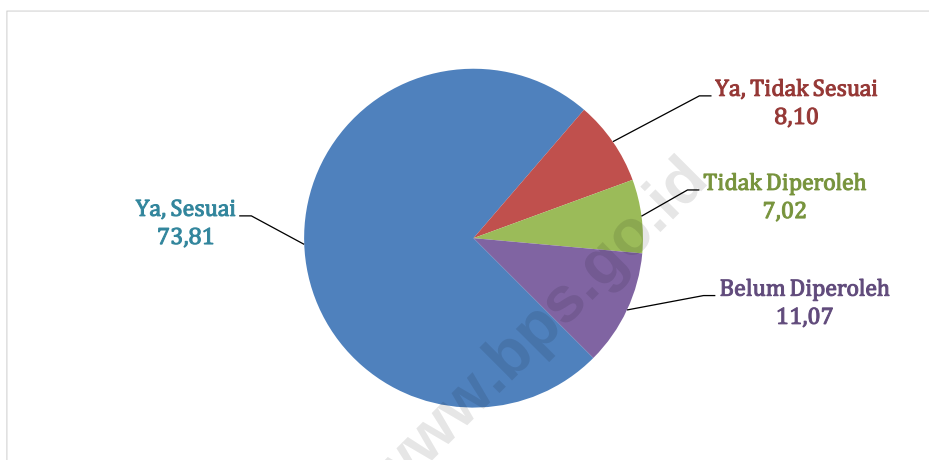
Gambar 3.13. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Jika dilihat dari periode data (Gambar 3.14), 78,40% orang-data mencari data neraca dan analisis statistik dengan periode tahunan. Angka tersebut sangat besar selisihnya dari periode data neraca dan analisis statistik yang paling banyak dicari selanjutnya yaitu periode lima tahunan sebesar 10,95%. Sementara itu, data neraca dan analisis statistik dengan periode harian, mingguan, dan lainnya tidak ada pencarian.



Gambar 3.14. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Berdasarkan Gambar 3.15, dari seluruh orang-data yang mencari data neraca dan analisis statistik yang disediakan BPS Pusat, 73,81% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 8,10% memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, 7,02% tidak memperoleh data yang dicari, dan 11,07% belum memperoleh data yang dicari.



Gambar 3.15. Persentase Pencarian Data Neraca dan Analisis Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat

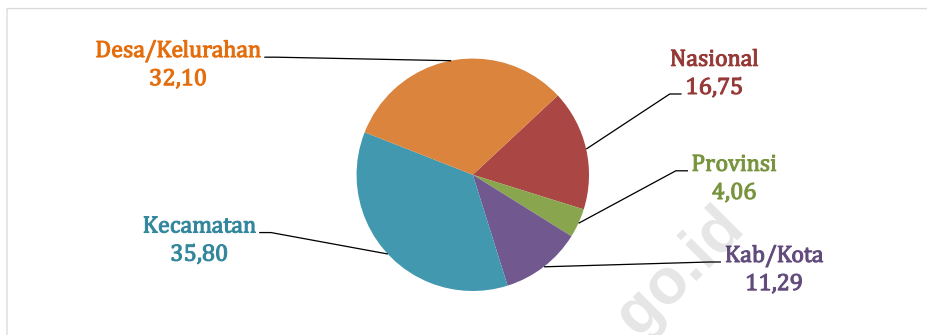
Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data neraca dan analisis statistik ialah publikasi Statistik Indonesia, *website* BPS RI, dan publikasi Tinjauan Regional Berdasarkan PDRB Kabupaten/Kota.

3.6 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik

Dalam SKD 2018, terdapat 4,48% orang-data yang mencari ragam data metodologi dan informasi statistik dari seluruh orang-data yang mencari data yang disediakan oleh BPS Pusat. Pencarian data metodologi dan informasi statistik tersebut dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

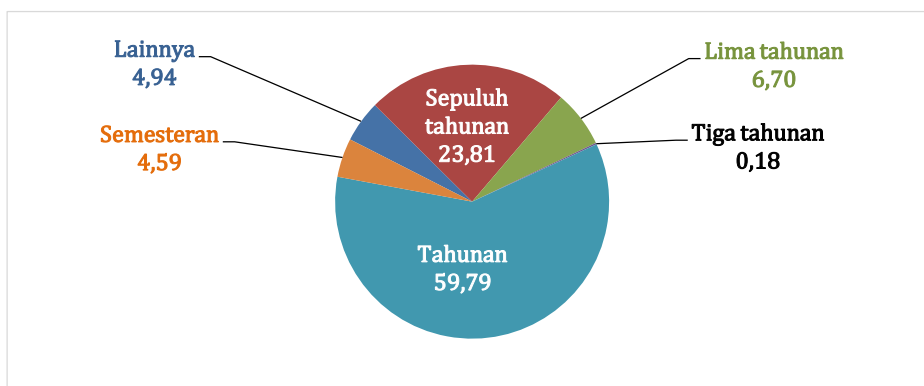
Pencarian ragam data metodologi dan informasi statistik menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.16. Level data metodologi dan informasi statistik yang

mendominasi pencarian adalah level data kecamatan, yaitu sebesar 35,80% disusul level desa/kelurahan dengan pencarian sebesar 32,10%. Sementara itu, data metodologi dan informasi statistik level individu dan lainnya merupakan level data yang tidak ada pencarian sama sekali pada SKD 2018.



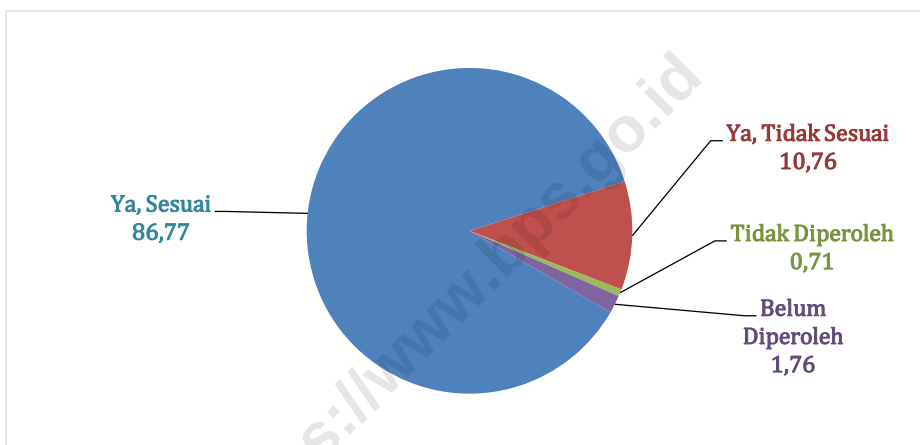
Gambar 3.16. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Jika dilihat dari periode data pada Gambar 3.17, sebesar 59,79% orang-data mencari data metodologi dan informasi statistik dengan periode tahunan. Selanjutnya, periode data sepuluh tahunan dengan pencarian sebesar 23,81%. Sementara itu, data metodologi dan informasi statistik periode triwulanan, bulanan, mingguan, dan harian tidak ada pencarian selama SKD 2018.



Gambar 3.17. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Berdasarkan gambar 3.18, dari seluruh orang-data yang mencari data metodologi dan informasi statistik, 86,77% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 10,76% memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai dengan yang diinginkan, dan 0,71% tidak berhasil memperoleh data yang dicari (Gambar 3.18). Sumber data yang paling sering digunakan untuk memperoleh data metodologi dan informasi statistik adalah Peta Wilayah, publikasi Statistik Indonesia, dan Master File Desa (MFD).

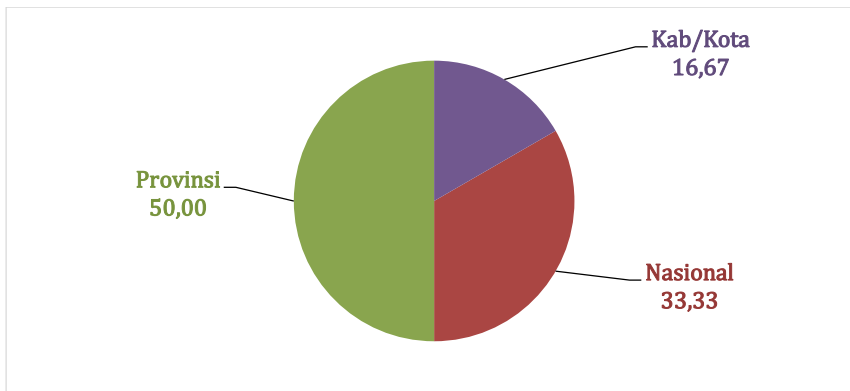


Gambar 3.18. Persentase Pencarian Data Metodologi dan Informasi Statistik menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat

3.7 Ragam Data Lainnya

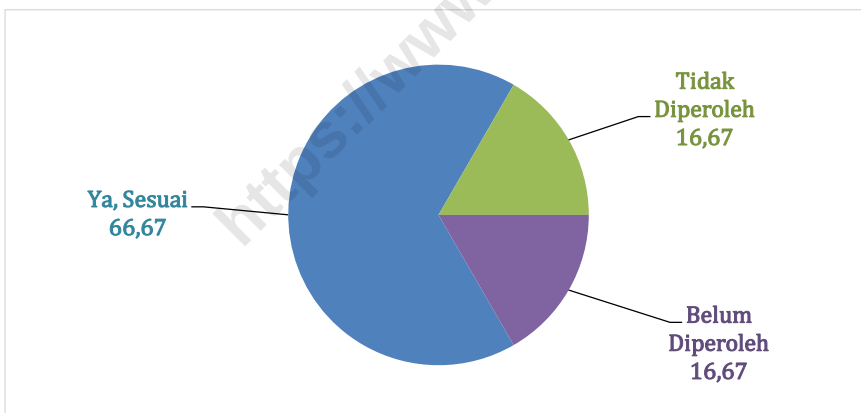
Data lainnya merupakan ragam data yang paling sedikit dicari pengguna data. Hanya 0,05% orang-data yang mencari data lainnya pada SKD 2018. Pencarian data lainnya dapat dikaji lebih lanjut menurut level data, periode data, serta sumber data yang digunakan untuk memperoleh data.

Pencarian ragam data lainnya menurut level data dapat dilihat pada Gambar 3.19. Level data lainnya yang paling banyak dicari adalah level provinsi dengan persentase sebesar 50,00%. Jika dilihat dari periode data, 66,67% orang-data mencari data lainnya periode tahunan. Angka tersebut sangat besar selisihnya dari periode data lain.



Gambar 3.19. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Pusat

Dari seluruh orang-data yang mencari data lainnya, 66,67% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 16,67% tidak memperoleh data yang dicari, dan 16,67% belum memperoleh datanya.



Gambar 3.20. Persentase Pencarian Data Lainnya menurut Perolehannya dari Penyedia Data BPS Pusat

4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

96,96 % Konsumen
puas dengan kualitas
data BPS



Persentase Konsumen Yang Puas Menurut Dimensi Kualitas Data

**Kelengkapan
Data**

92,53%

97,72%

**Koherensi &
Komparabilitas**

**Akurasi
Data**

95,78%

94,66%

Aksesibilitas

**Kemutakhiran
Data**

93,58%

97,97%

Interpretabilitas

Relevansi

97,60%

95,79%

**Aktualitas &
Ketepatan Waktu**

* Khusus di wilayah PST BPS Pusat

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat. 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 2018 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

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

4. Relevansi

Data BPS sudah memenuhi kebutuhan, baik cakupan maupun konten.

5. Koherensi dan komparabilitas

Data BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa/fenomena, sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.

6. Aksesibilitas

Data BPS mudah diakses.

7. Interpretabilitas

Data BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.

8. Aktualitas dan ketepatan waktu

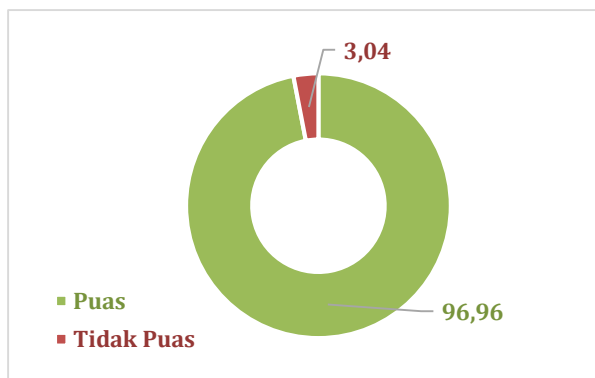
Data BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel akurasi, kemutakhiran, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Delapan variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2018.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 8 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

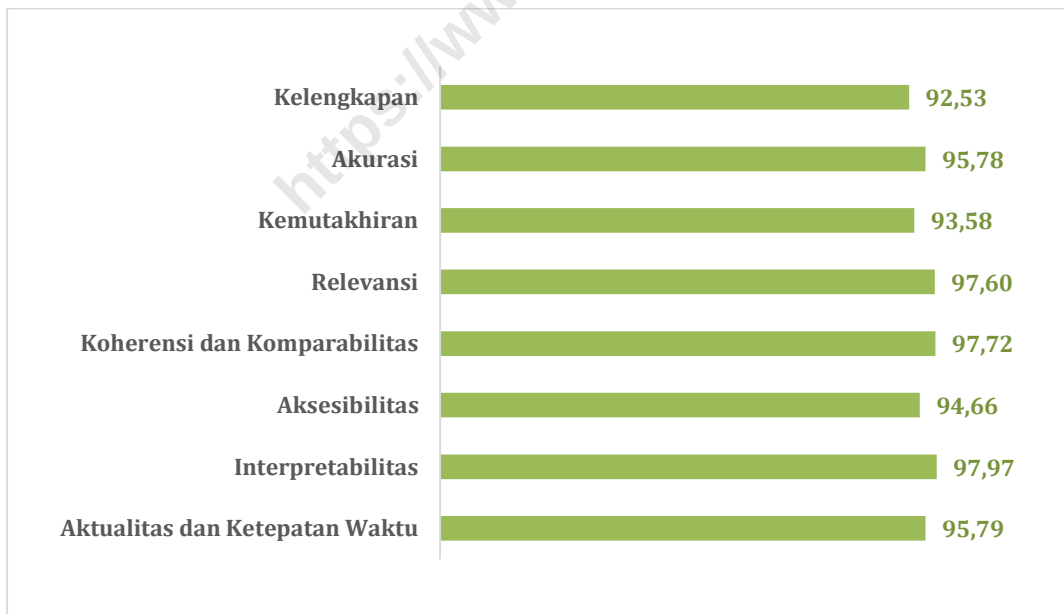
Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 96,96%. Sebaliknya, 3,04% konsumen merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara data yang dicari dengan data yang diperoleh.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat 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 Pusat.

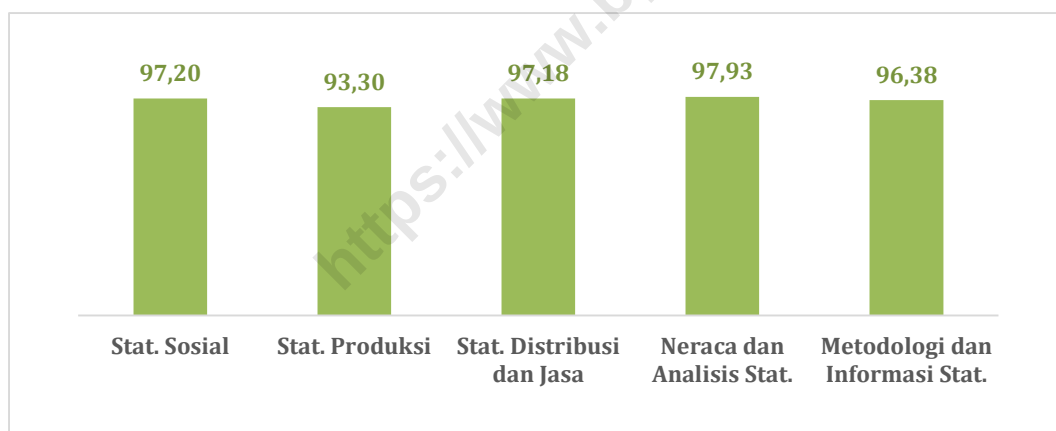
Berdasarkan Gambar 4.2, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Tiga dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan secara umum, yaitu relevansi, koherensi dan komparabilitas, serta interpretabilitas. Sementara itu, lima dimensi lainnya memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan secara umum, yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, aksesibilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Dimensi interpretabilitas merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen tertinggi, yaitu 97,97%. Adapun dimensi kualitas data yang memiliki persentase kepuasan konsumen terendah adalah kelengkapan (92,53%).



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Sebagaimana dijelaskan pada Bab 3, ragam data BPS terdiri atas statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

Berdasarkan Gambar 4.3, seluruh ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari 90%. Ragam data statistik sosial, statistik distribusi dan jasa, serta neraca dan analisis statistik memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan secara umum. Sementara itu, ragam data statistik produksi serta metodologi dan informasi statistik memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan secara umum. Persentase kepuasan konsumen tertinggi terdapat pada ragam data neraca dan analisis statistik (97,93%), sedangkan persentase terendah terdapat pada ragam data statistik produksi (93,30%).

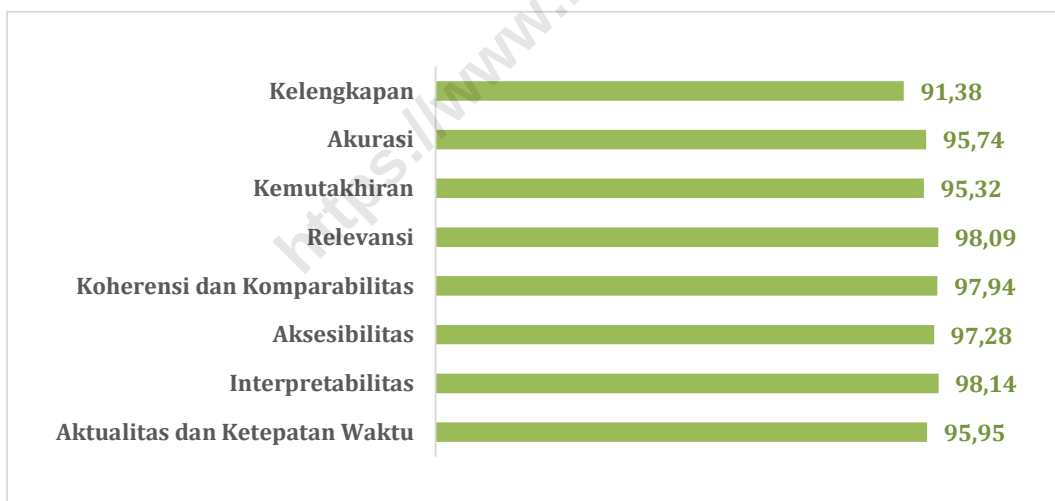


Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Ragam Data

Guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat secara lebih rinci, kepuasan konsumen pada masing-masing ragam data akan disajikan menurut dimensi kualitas data. Selain itu, kepuasan terhadap kualitas data untuk lima jenis data yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Pusat pada masing-masing ragam data juga akan disajikan.

4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Sosial

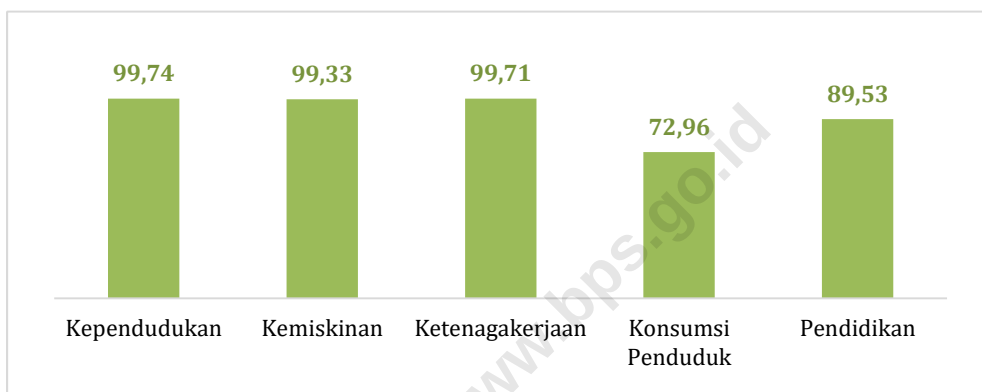
Kepuasan konsumen terhadap data statistik sosial yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat sebesar 97,20% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.4. Berdasarkan gambar tersebut, empat dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan data statistik sosial secara umum. Dimensi tersebut adalah relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, serta interpretabilitas. Sementara itu, dimensi kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, serta aktualitas dan ketepatan waktu memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data statistik sosial secara umum. Dimensi interpretabilitas merupakan dimensi kualitas data yang memiliki persentase kepuasan konsumen tertinggi, yaitu 98,14%. Adapun dimensi yang memiliki persentase terendah adalah kelengkapan (91,38%).



Gamabr 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

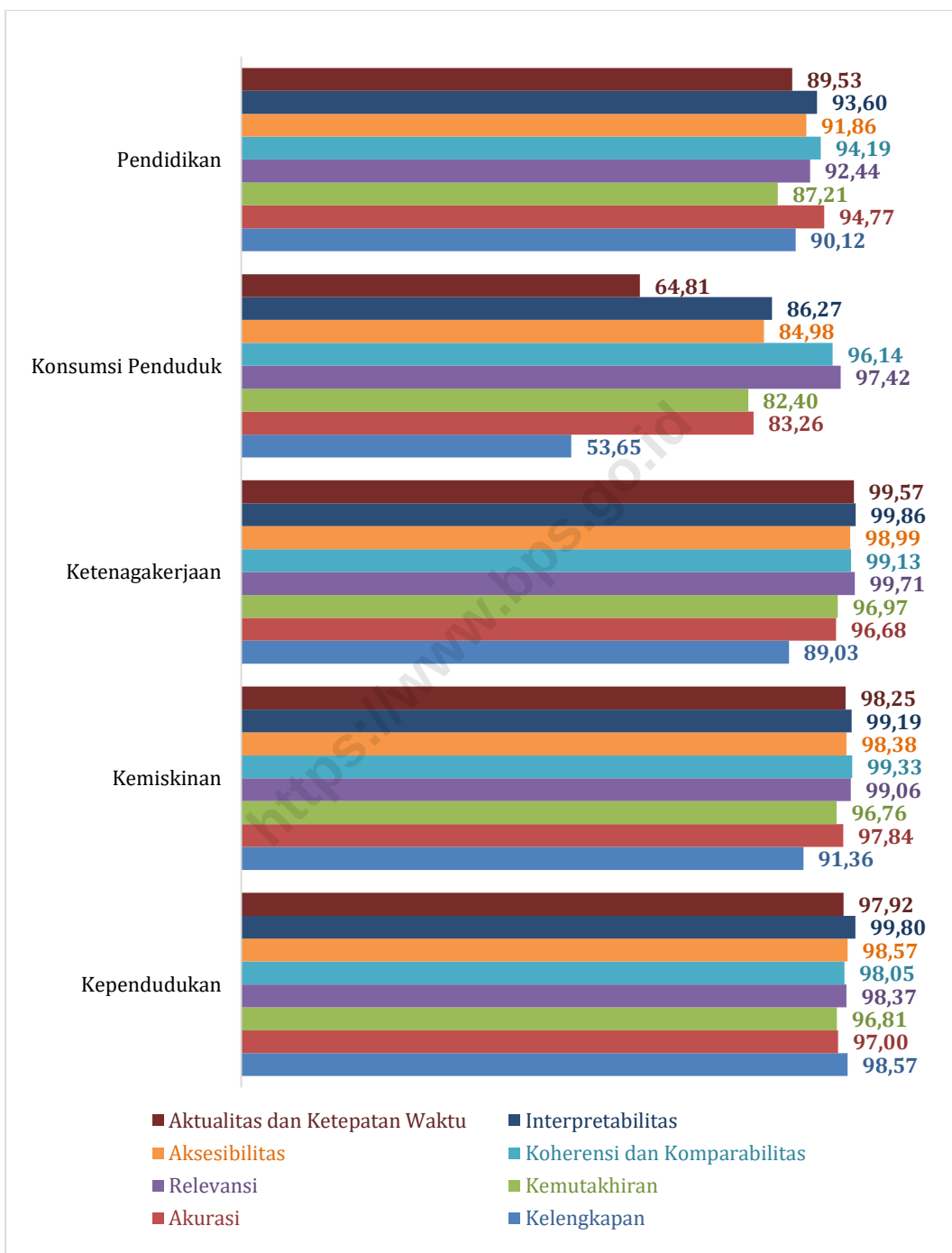
Data statistik sosial terdiri atas beberapa jenis data yang lebih spesifik. Lima jenis data statistik sosial yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Pusat adalah pendidikan, konsumsi penduduk, ketenagakerjaan, kemiskinan, dan kependudukan. Kepuasan konsumen terhadap lima jenis data tersebut disajikan pada

Gambar 4.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis data kependudukan merupakan jenis data dengan persentase kepuasan tertinggi yang mencapai 99,74%. Sementara itu, jenis data konsumsi penduduk merupakan jenis data dengan persentase kepuasan terendah, yaitu 72,96%. Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis data konsumsi penduduk yang banyak dicari dan diperoleh dari penyedia data BPS Pusat kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 4.5. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

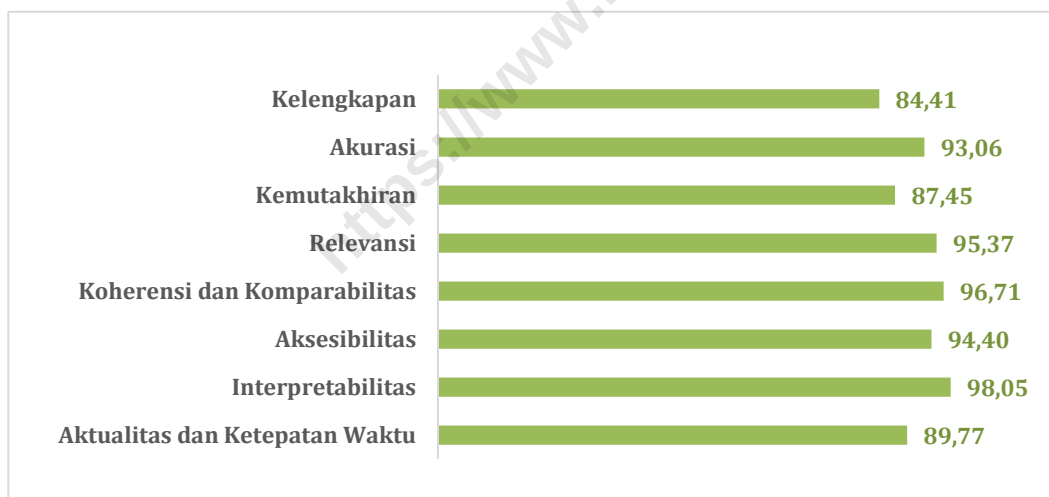
Kepuasan konsumen pada masing-masing jenis data statistik sosial dapat dirinci menurut dimensi kualitas data. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai dimensi kualitas data yang perlu ditingkatkan pada masing-masing jenis data. Gambar 4.5 menunjukkan bahwa jenis data konsumsi penduduk memiliki persentase terendah (72,96%). Apabila dirinci menurut dimensi kualitas data (Gambar 4.6), peningkatan kualitas data konsumsi penduduk perlu dilakukan pada dimensi kelengkapan serta aktualitas dan ketepatan waktu. Hal ini ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 53,65% untuk kelengkapan serta 64,81% untuk aktualitas dan ketepatan waktu.



Gambar 4.6. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Sosial yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

4.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Produksi

Kepuasan konsumen terhadap data statistik produksi yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat sebesar 93,30% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.7. Berdasarkan gambar tersebut, empat dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan data statistik produksi secara umum. Dimensi tersebut adalah relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, serta interpretabilitas. Sementara itu, dimensi kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, serta aktualitas dan ketepatan waktu memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data statistik produksi secara umum. Dimensi interpretabilitas merupakan dimensi kualitas data yang memiliki persentase kepuasan konsumen tertinggi, yaitu 98,05%. Adapun dimensi yang memiliki persentase terendah adalah kelengkapan (84,41%).



Gambar 4.7. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

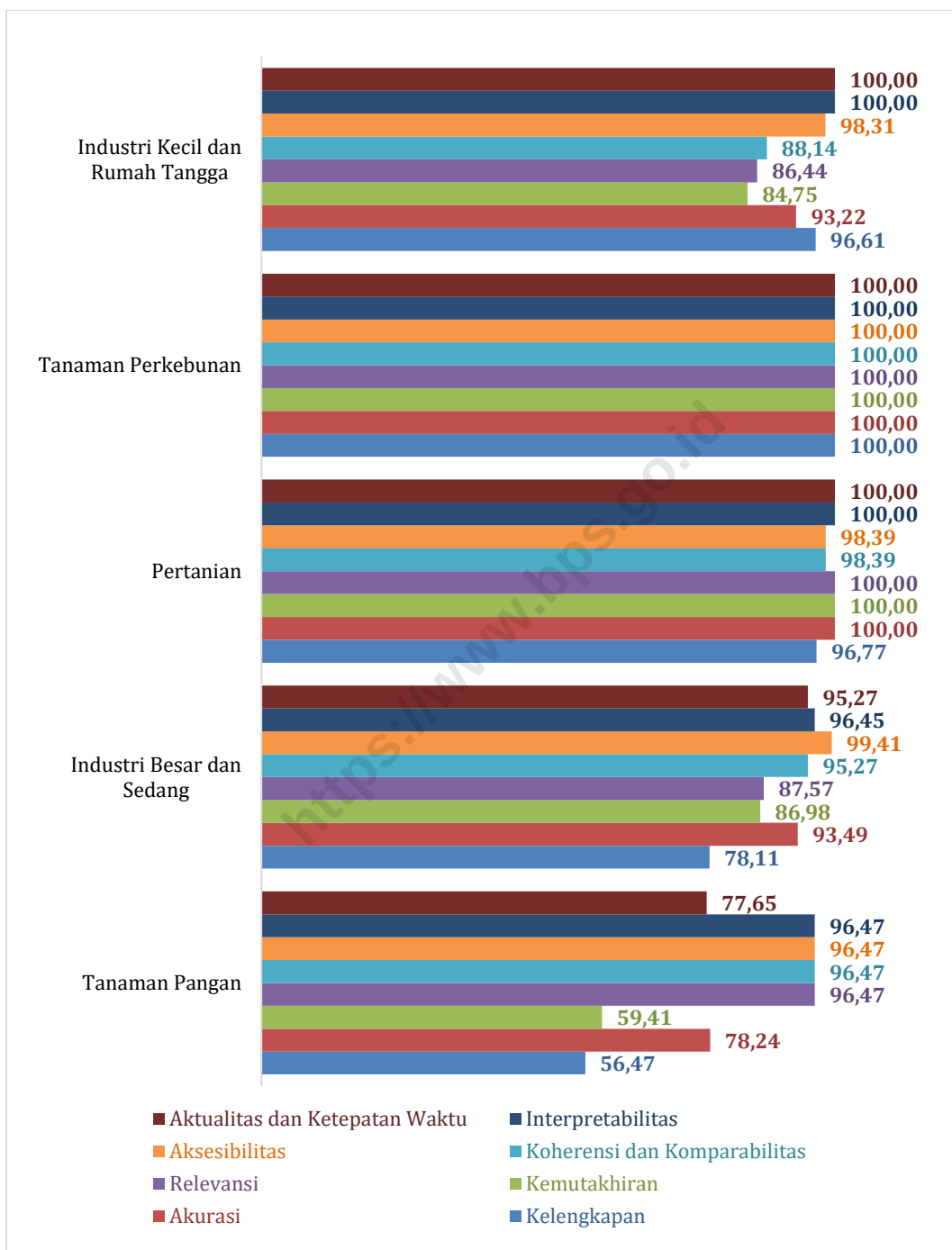
Data statistik produksi terdiri atas beberapa jenis data yang lebih spesifik. Lima jenis data statistik produksi yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Pusat adalah industri kecil dan rumah tangga, tanaman perkebunan, pertanian, industri besar dan sedang, serta tanaman pangan. Kepuasan konsumen terhadap lima

jenis data tersebut disajikan pada Gambar 4.8. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen merasa puas dengan kualitas data pertanian dan tanaman perkebunan secara umum. Sementara itu, jenis data tanaman pangan merupakan jenis data dengan persentase kepuasan terendah, yaitu 78,24%. Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis data tanaman pangan yang banyak dicari dan diperoleh dari penyedia data BPS Pusat kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 4.8. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

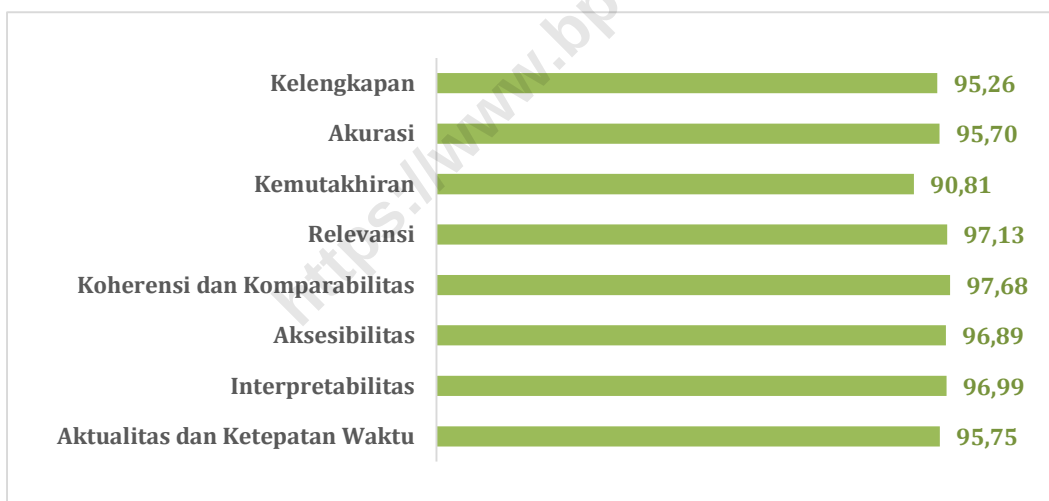
Kepuasan konsumen pada masing-masing jenis data statistik produksi dapat dirinci menurut dimensi kualitas data. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai dimensi kualitas data yang perlu ditingkatkan pada masing-masing jenis data. Gambar 4.8 menunjukkan bahwa jenis data tanaman pangan memiliki persentase terendah (78,24%). Apabila dirinci menurut dimensi kualitas data (Gambar 4.9), peningkatan kualitas data tanaman pangan perlu dilakukan pada dimensi kelengkapan dan kemitakhiran. Hal ini ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 56,47% untuk kelengkapan serta 59,41% untuk kemitakhiran.



Gambar 4.9. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Produksi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa

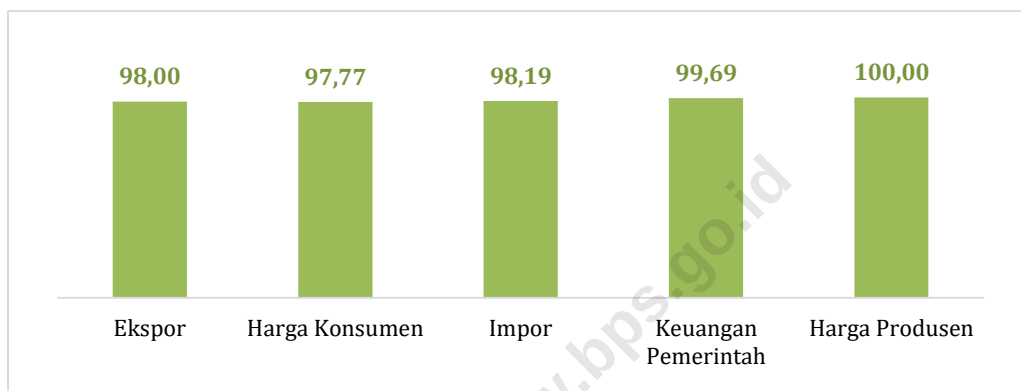
Kepuasan konsumen terhadap data statistik distribusi dan jasa yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat sebesar 97,18% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.10. Berdasarkan gambar tersebut, hanya dimensi koherensi dan komparabilitas yang memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan data statistik sosial secara umum. Dimensi tersebut juga merupakan dimensi dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 97,68%. Sementara itu, tujuh dimensi lainnya memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data statistik sosial secara umum. Adapun dimensi yang memiliki persentase kepuasan terendah adalah kemutakhiran (90,81%).



Gambar 4.10. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

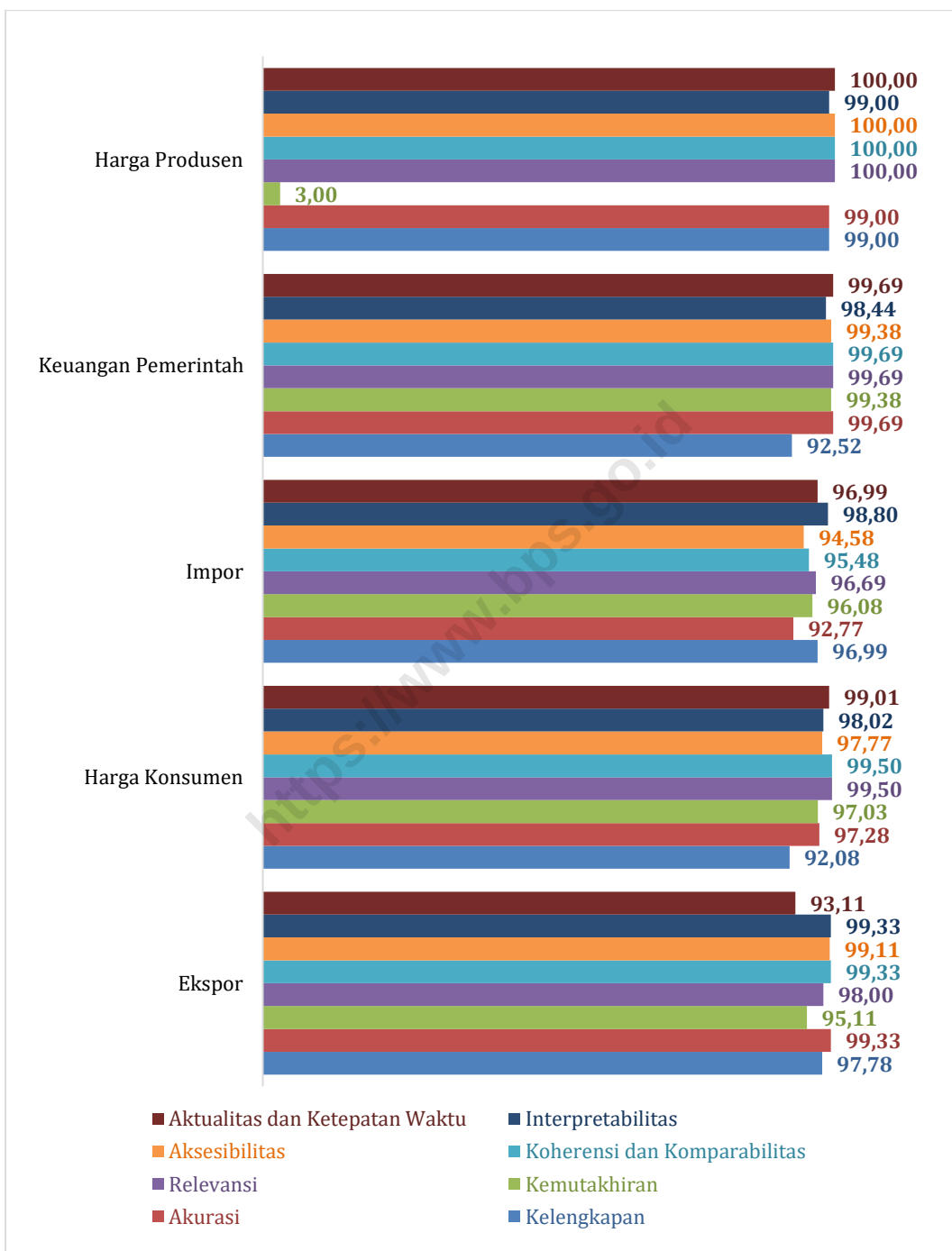
Data statistik distribusi dan jasa terdiri atas beberapa jenis data yang lebih spesifik. Lima jenis data statistik distribusi dan jasa yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Pusat adalah ekspor, harga konsumen, impor, keuangan pemerintah, dan harga produsen. Kepuasan konsumen terhadap lima jenis data tersebut disajikan pada Gambar 4.11. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh

konsumen merasa puas dengan kualitas data harga produsen secara umum. Sebaliknya, jenis data harga konsumen merupakan jenis data dengan persentase kepuasan terendah, yaitu 97,77%. Walaupun demikian, persentase kepuasan data harga konsumen masih lebih tinggi dibandingkan persentase kepuasan data statistik distribusi dan jasa secara umum (97,18%).



Gambar 4.11. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

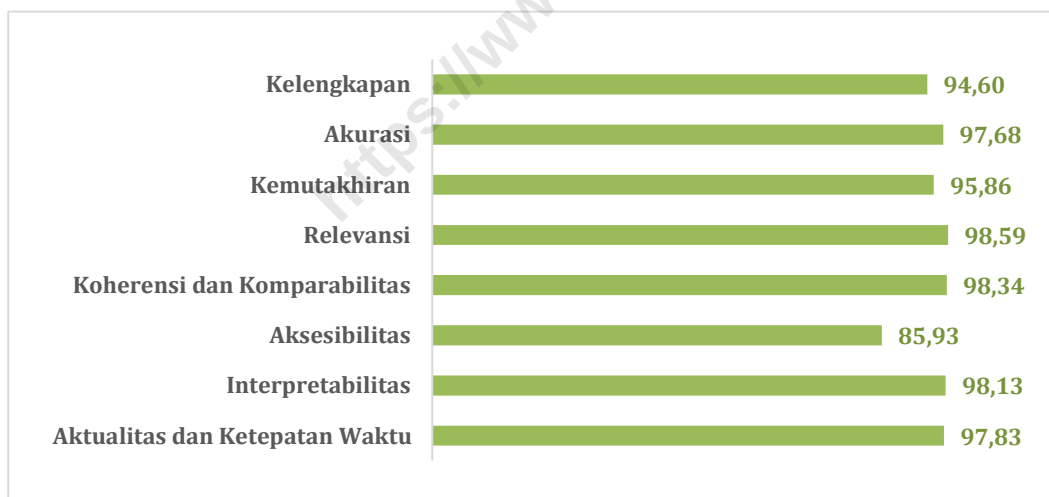
Kepuasan konsumen pada masing-masing jenis data statistik distribusi dan jasa dapat dirinci menurut dimensi kualitas data. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai dimensi kualitas data yang perlu ditingkatkan pada masing-masing jenis data. Gambar 4.11 menunjukkan bahwa jenis data harga produsen memiliki persentase kepuasan tertinggi secara umum, yaitu 100,00%. Walaupun demikian, apabila dirinci menurut dimensi kualitas data, dimensi kemutakhiran memiliki persentase kepuasan rendah, yaitu 3,00%. Artinya, meskipun secara umum seluruh konsumen merasa puas dengan data harga produsen, perlu peningkatan kualitas data pada dimensi kemutakhiran data.



Gambar 4.12. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Statistik Distribusi dan Jasa yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

4.5 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik

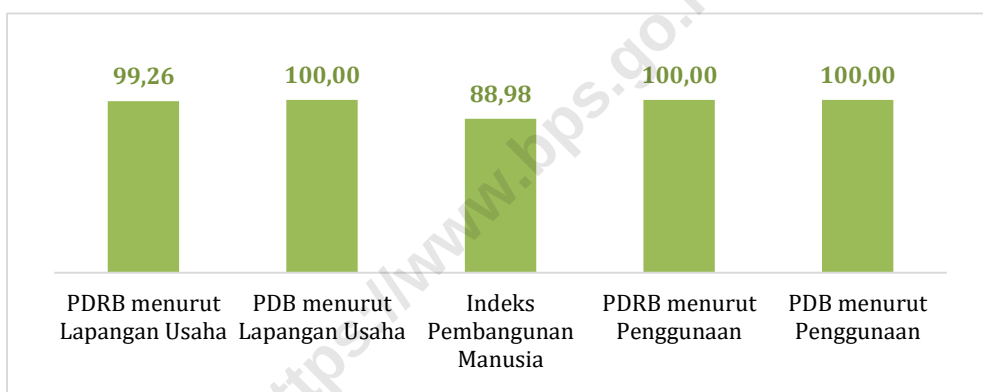
Kepuasan konsumen terhadap data neraca dan analisis statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat sebesar 97,93% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.13. Berdasarkan gambar tersebut, tiga dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan data neraca dan analisis statistik secara umum. Dimensi tersebut adalah relevansi, koherensi dan komparabilitas, serta interpretabilitas. Sementara itu, dimensi kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, aksesibilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data neraca dan analisis statistik secara umum. Dimensi relevansi merupakan dimensi kualitas data yang memiliki persentase kepuasan konsumen tertinggi, yaitu 98,59%. Adapun dimensi yang memiliki persentase terendah adalah aksesibilitas (85,93%).



Gambar 4.13. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

Data neraca dan analisis statistik terdiri atas beberapa jenis data yang lebih spesifik. Lima jenis data statistik sosial yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Pusat adalah Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) menurut lapangan

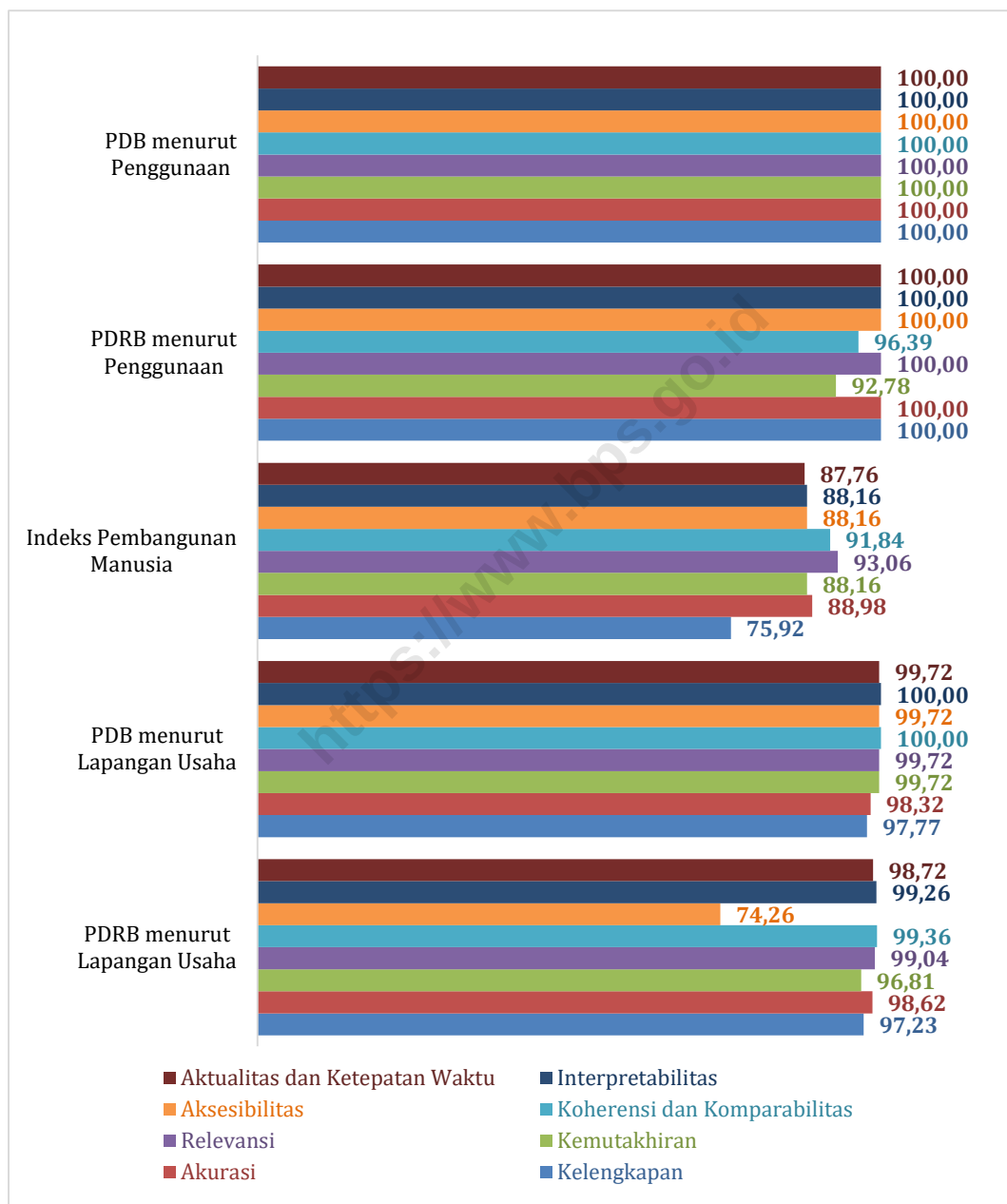
usaha, Produk Domestik Bruto (PDB) menurut lapangan usaha, Indeks Pembangunan Manusia (IPM), PDRB menurut penggunaan, dan PDB menurut penggunaan. Kepuasan konsumen terhadap lima jenis data tersebut disajikan pada Gambar 4.14. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen merasa puas dengan dengan kualitas data PDB menurut lapangan usaha, PDRB menurut penggunaan, dan PDB menurut penggunaan. Sementara itu, jenis data IPM merupakan jenis data dengan persentase kepuasan terendah, yaitu 88,98%. Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis data IPM yang banyak dicari dan diperoleh dari penyedia data BPS Pusat kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 4.14. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

Kepuasan konsumen pada masing-masing jenis data neraca dan analisis statistik dapat dirinci menurut dimensi kualitas data. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai dimensi kualitas data yang perlu ditingkatkan pada masing-masing jenis data. Gambar 4.5 menunjukkan bahwa jenis data IPM memiliki persentase terendah (88,98%). Apabila dirinci menurut dimensi kualitas data (Gambar 4.15), peningkatan kualitas data IPM perlu dilakukan pada dimensi kelengkapan. Hal ini ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 75,92%. Pada sisi lain, data PDRB menurut lapangan usaha memiliki persentase kepuasan secara

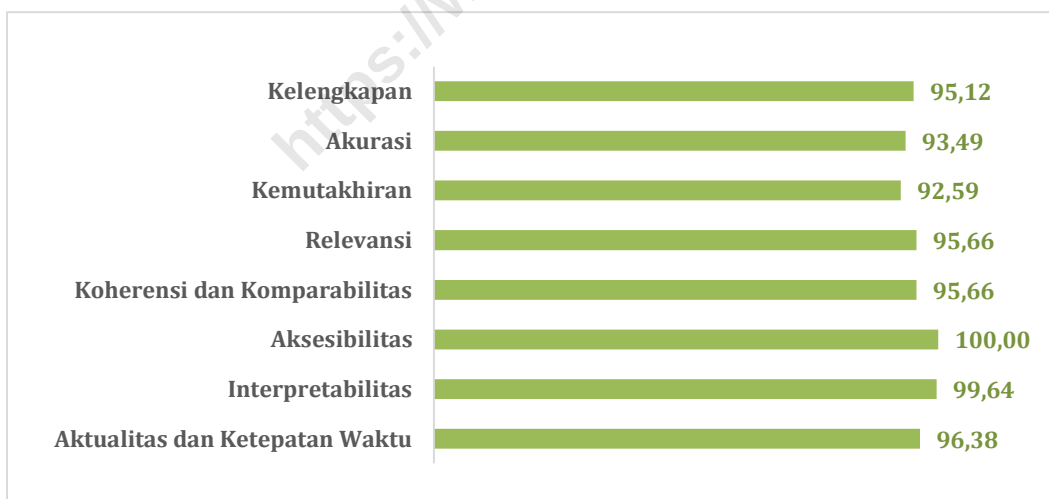
umum sebesar 100%. Walaupun demikian, perlu peningkatan kualitas pada dimensi aksesibilitas yang memiliki persentase kepuasan sebesar 74,26%.



Gambar 4.15. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Neraca dan Analisis Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

4.6 Kepuasan Konsumen Terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik

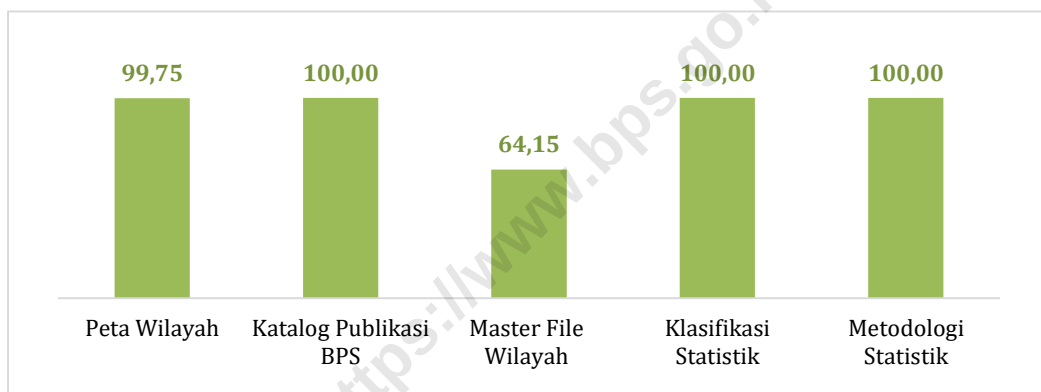
Kepuasan konsumen terhadap data metodologi dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat sebesar 96,38% (Gambar 4.3). Kepuasan tersebut disajikan menurut dimensi kualitas data yang terdapat pada Gambar 4.16. Berdasarkan gambar tersebut, dua dimensi kualitas data memiliki persentase kepuasan lebih dari persentase kepuasan data metodologi dan informasi statistik secara umum. Dimensi tersebut adalah aksesibilitas dan interpretabilitas. Dimensi aktualitas dan ketepatan waktu memiliki persentase kepuasan sama dengan persentase kepuasan secara umum. Sementara itu, dimensi kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, relevansi, serta koherensi dan komparabilitas memiliki persentase kepuasan kurang dari persentase kepuasan data metodologi dan informasi statistik secara umum. Dimensi aksesibilitas merupakan dimensi kualitas data yang memiliki persentase kepuasan konsumen tertinggi, yaitu 100,00%. Adapun dimensi yang memiliki persentase terendah adalah kemutakhiran (92,59%).



Gambar 4.16. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

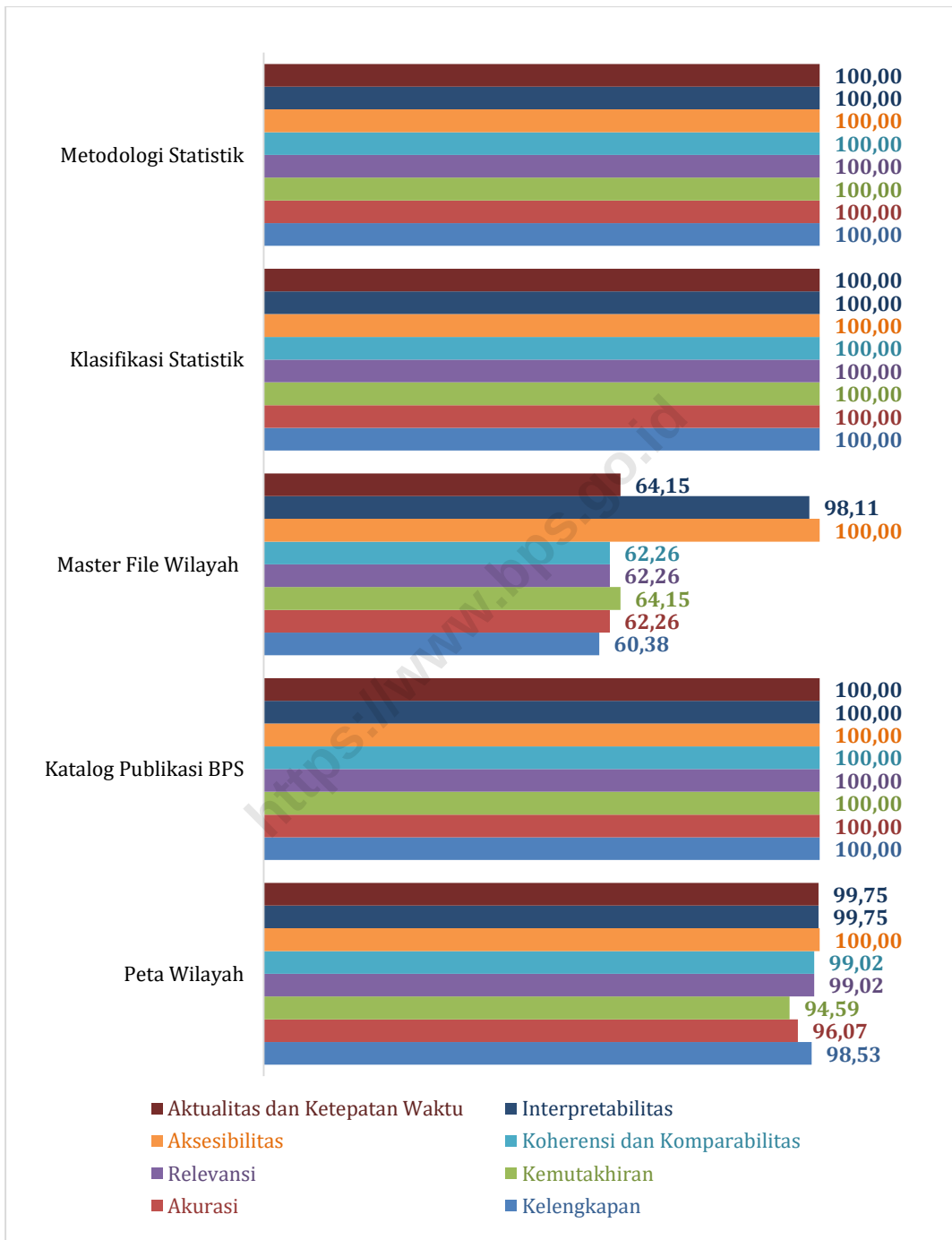
Data metodologi dan informasi statistik terdiri atas beberapa jenis data yang lebih spesifik. Lima jenis data metodologi dan informasi statistik yang paling banyak

diperoleh dari penyedia data BPS Pusat adalah peta wilayah, katalog publikasi BPS, master file wilayah, klasifikasi statistik, dan metodologi statistik. Kepuasan konsumen terhadap lima jenis data tersebut disajikan pada Gambar 4.17. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen merasa puas dengan kualitas data katalog publikasi BPS, klasifikasi statistik, dan metodologi statistik secara umum. Sementara itu, jenis data master file wilayah merupakan jenis data dengan persentase kepuasan terendah, yaitu 64,15%. Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis data master file wilayah yang banyak dicari dan diperoleh dari penyedia data BPS Pusat kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 4.17. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

Kepuasan konsumen pada masing-masing jenis data metodologi dan informasi statistik dapat dirinci menurut dimensi kualitas data untuk mendapatkan informasi mengenai dimensi kualitas data yang perlu ditingkatkan pada masing-masing jenis data. Gambar 4.17 menunjukkan bahwa jenis data master file wilayah memiliki persentase terendah (64,15%). Apabila dirinci menurut dimensi kualitas data (Gambar 4.18), peningkatan kualitas data master file wilayah perlu dilakukan pada hampir seluruh dimensi, kecuali interpretabilitas dan aksesibilitas.



Gambar 4.18. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Data Metodologi dan Informasi Statistik yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Dimensi Kualitas Data

5

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Layanan PST di BPS Pusat

81,72

Konsultasi dan
Rekomendasi Statistik

81,28



Data Mikro/Peta Digital/
Softcopy Publikasi

80,94



Perpustakaan
Digital

81,04



Konsultasi Data
Statistik

80,91



Penjualan
Buku

81,78



Perpustakaan
Tercetak

80,99



IKK Berdasarkan
Jenis Layanan

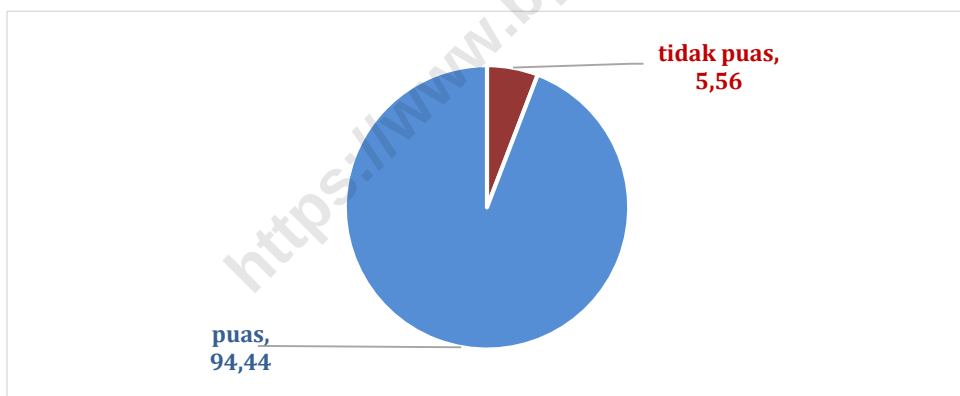
* Khusus di wilayah PST BPS Pusat

Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Pusat 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 Pusat sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2018 sebesar 94,44%.



Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Pusat

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang puas tertinggi terdapat sikap petugas saat memberikan pelayanan dengan persentase sebesar 98,37%. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada kemudahan memperoleh data dari website BPS (87,69%).



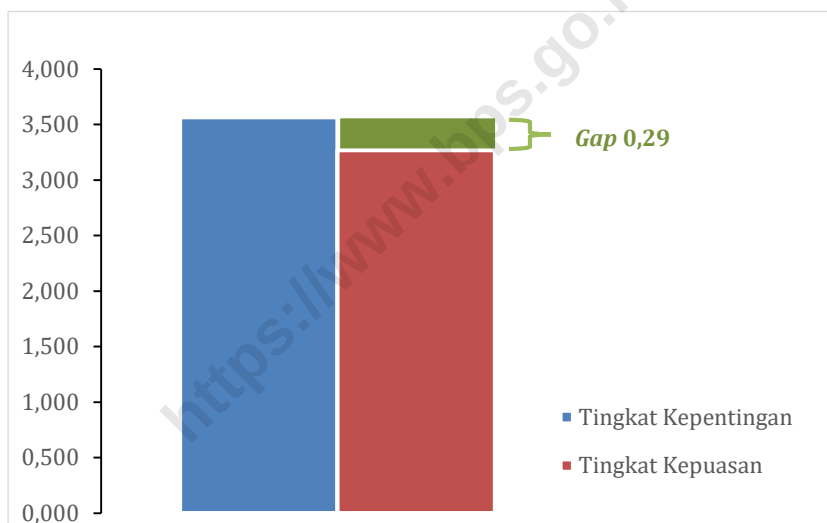
Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat

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 Pusat yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Pusat. 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 0,29. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.



Gambar 5.3. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Pusat

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	3,25	3,56	-0,31
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	3,27	3,54	-0,27
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	3,43	3,60	-0,17
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	3,35	3,63	-0,28
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	3,28	3,54	-0,26
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	3,21	3,56	-0,35
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	3,23	3,44	-0,20
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	3,44	3,58	-0,14
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	3,27	3,60	-0,34
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	3,18	3,65	-0,47
11.	Kemudahan akses metadata	3,11	3,57	-0,46
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	3,19	3,50	-0,31

Tabel 5.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan kemudahan memperoleh data dari website BPS memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,47. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari kemudahan memperoleh data website masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut dengan *gap* paling dekat ialah kenyamanan sarana dan prasarana dengan *gap* hanya sebesar -0,14.

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

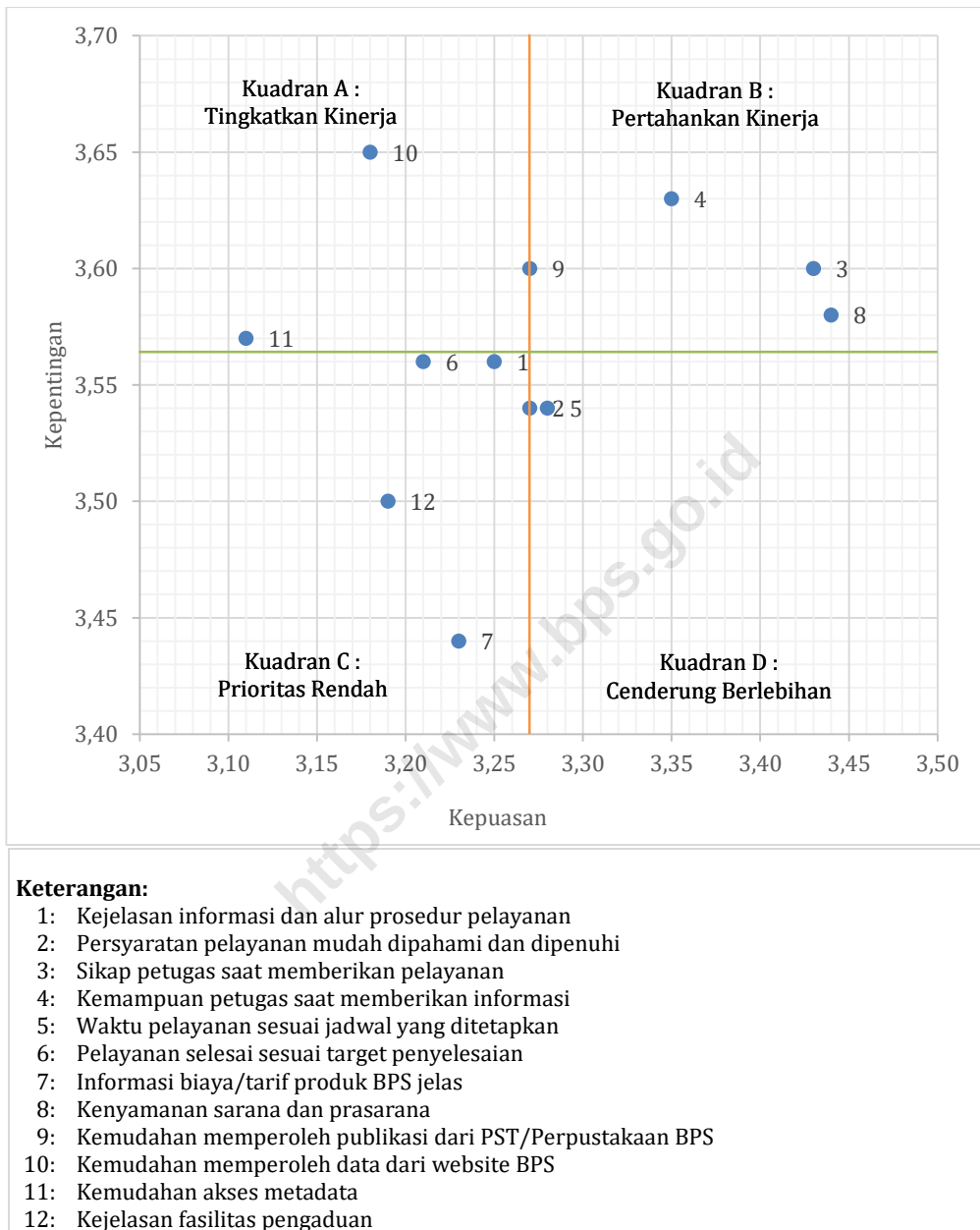
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan

(kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Pusat dapat dianalisis.

Tabel 5.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	3,25	3,56	91,31
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	3,27	3,54	92,41
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	3,43	3,60	95,33
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	3,35	3,63	92,33
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	3,28	3,54	92,70
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	3,21	3,56	90,17
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	3,23	3,44	94,08
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	3,44	3,58	96,15
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	3,27	3,60	90,60
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	3,18	3,65	87,23
11.	Kemudahan akses metadata	3,11	3,57	87,16
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	3,19	3,50	91,09

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 kenyamanan sarana dan prasarana dengan persentase tingkat kesesuaian 96,15%. Sedangkan atribut kemudahan akses metadata memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 87,16%.



Gambar 5.4. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Pusat

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 5.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS;
2. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
3. Kemudahan akses metadata.

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

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
3. Kenyamanan sarana dan prasarana.

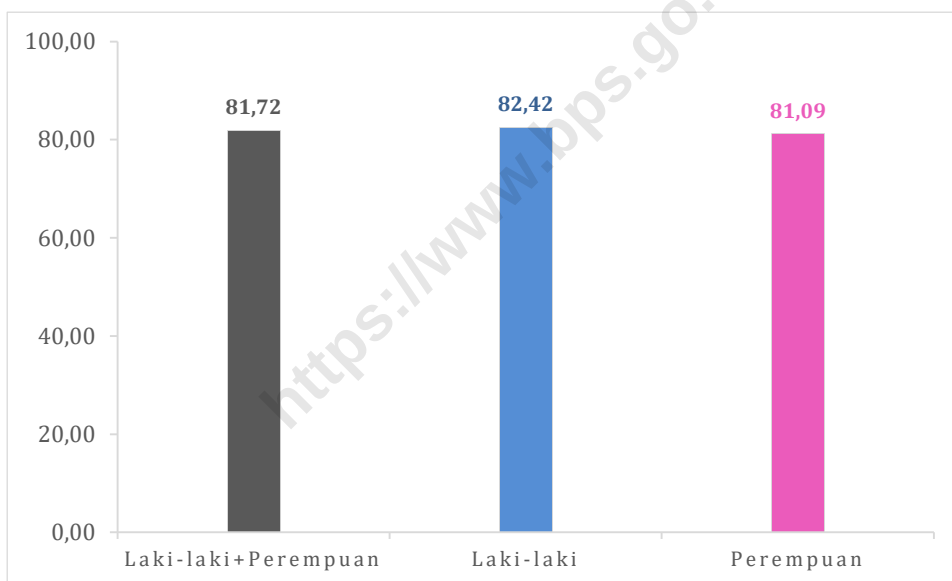
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut 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. 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 5.4, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi, serta atribut waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.

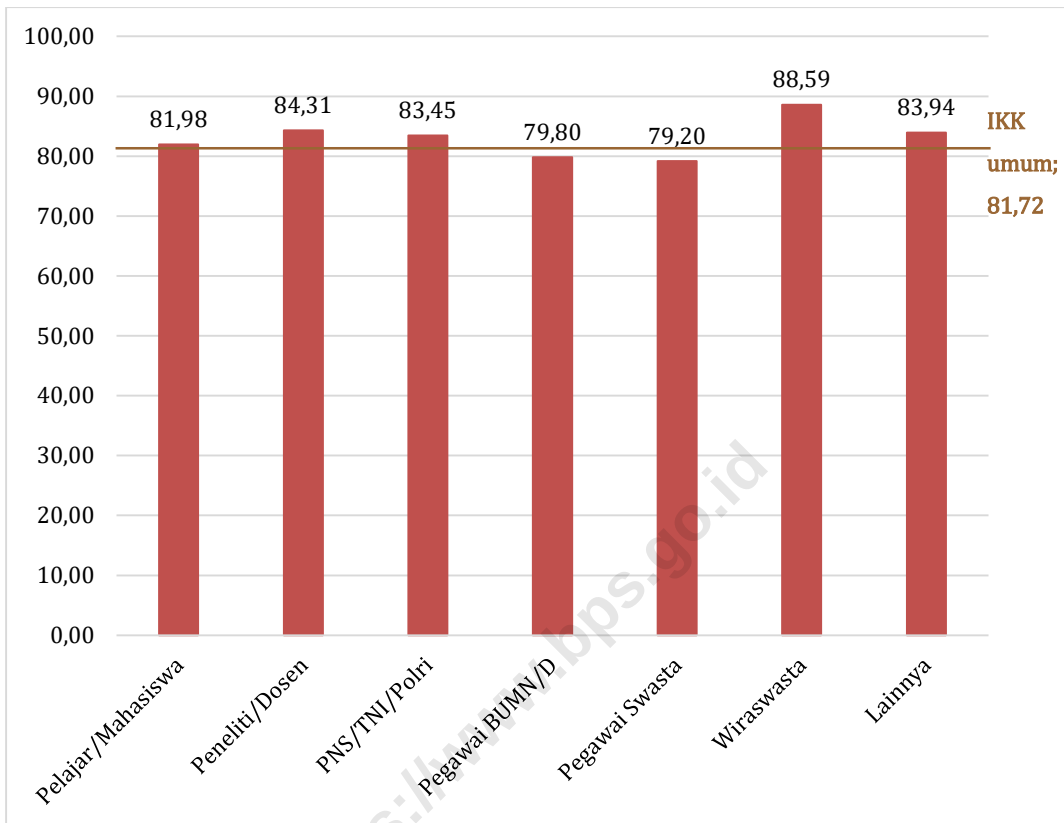
5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2018 ialah 81,72. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2018 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2018, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2018 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



Gambar 5.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Kelamin Konsumen di PST BPS Pusat

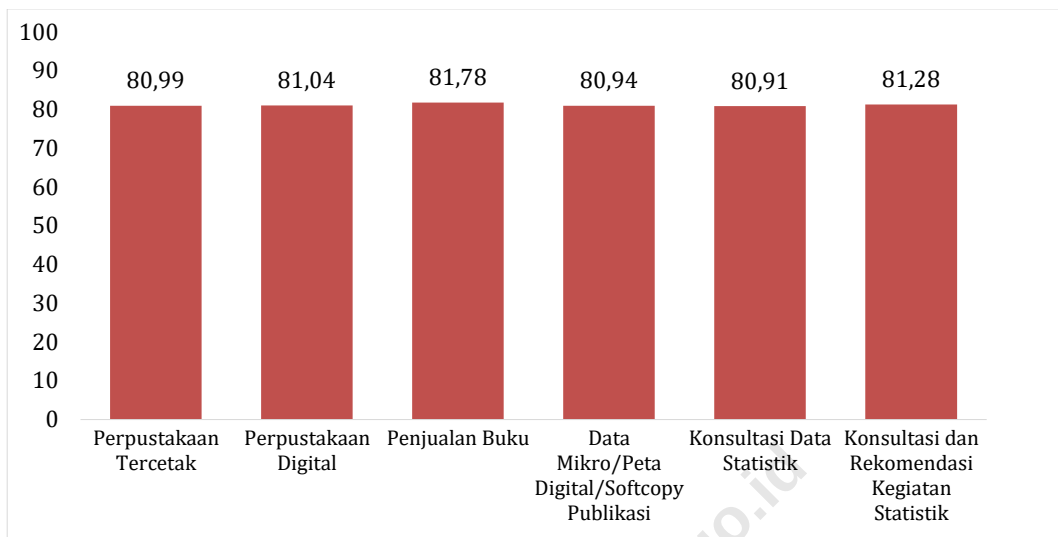
Dari Gambar 5.5 juga dapat dilihat IKK berdasarkan jenis kelamin konsumen. IKK konsumen dengan jenis kelamin laki-laki ialah 82,42. IKK tersebut lebih tinggi dari IKK konsumen dengan jenis kelamin perempuan, yakni hanya 81,09. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsumen dengan jenis kelamin laki-laki lebih puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Pusat daripada konsumen dengan jenis kelamin perempuan.



Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Pekerjaan Utama Konsumen di PST BPS Pusat

Gambar 5.6. menunjukkan IKK yang dirinci menurut pekerjaan utama konsumen. Dari grafik tersebut IKK tertinggi merupakan IKK konsumen yang bekerja sebagai wiraswasta dengan IKK sebesar 88,59. Sedang IKK terendah diperoleh dari konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu 79,20.

Jika dilihat dari IKK Pelayanan BPS hasil SKD 2018 secara umum, IKK konsumen dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, Wiraswasta, dan lainnya lebih tinggi dari IKK hasil SKD 2018 secara umum. Sedangkan konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D dan pegawai swasta memiliki IKK dibawah IKK Pelayanan BPS secara umum.

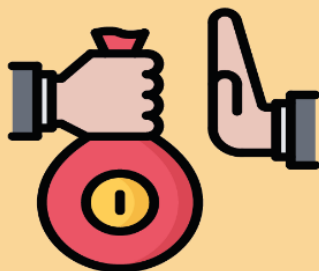


Gambar 5.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

Gambar 5.7. menunjukkan IKK yang dirinci menurut jenis layanan yang digunakan oleh konsumen. Secara umum IKK dari setiap layanan tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan IKK Pelayanan BPS secara umum. Dari grafik tersebut juga dapat dilihat bahwa IKK tertinggi adalah layanan penjualan buku dengan IKK sebesar 81,78. Sedangkan IKK terendah diperoleh dari layanan konsultasi data statistik dengan IKK sebesar 80,91.

6

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



**Indeks Persepsi Anti Korupsi
(IPAK) Wilayah PST BPS Pusat**

94,49

IPAK Berdasarkan Jenis Layanan



Penjualan BUKU

94,79



**Konsultasi &
Rekomendasi Statistik**

95,19



Perpustakaan Tercetak

94,88



Perpustakaan Digital

94,96



**Data Mikro/Peta Digital/
Softcopy Publikasi**

95,01



Konsultasi Data Statistik

95,05

* Khusus di wilayah PST BPS Pusat

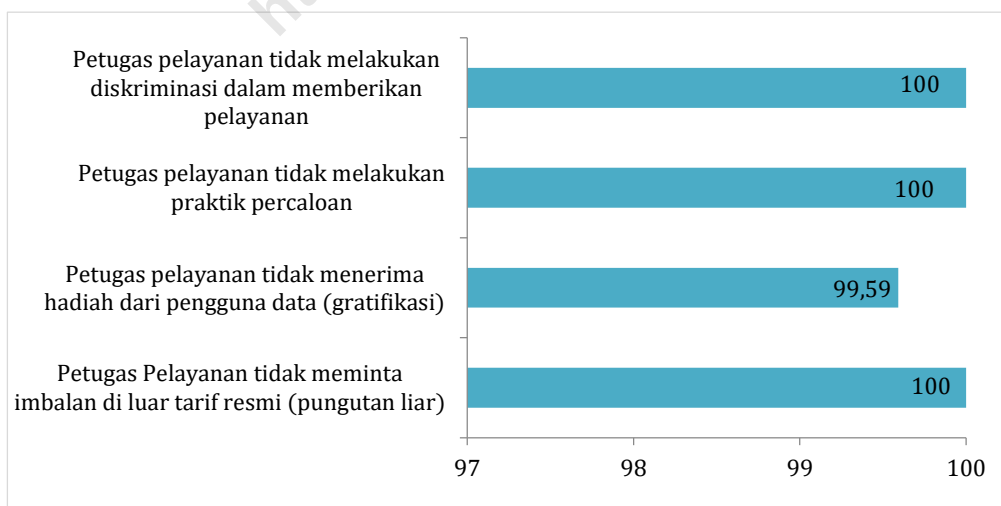
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada layanan BPS di PST BPS Pusat. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi, prioritas perbaikan terhadap perilaku korupsi, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada layanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen.

6.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Layanan PST BPS Pusat

Penerapan perilaku anti korupsi pada layanan PST BPS Pusat merujuk pada persentase konsumen yang setuju bahwa perilaku anti korupsi diterapkan pada layanan PST BPS Pusat. Dari 491 konsumen yang dicacah pada SKD 2018 di PST BPS Pusat, seluruhnya setuju bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan PST BPS Pusat. Hal tersebut dapat diartikan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan PST BPS Pusat.

Persentase konsumen yang setuju bahwa perilaku anti korupsi diterapkan pada layanan PST BPS Pusat menurut atribut persepsi anti korupsi dapat dilihat pada Gambar 6.1.



Gambar 6.1. Persentase Pengguna Data yang Setuju Bahwa Perilaku Anti Korupsi Diterapkan pada Layanan BPS di PST BPS Pusat menurut Atribut Persepsi Anti Korupsi

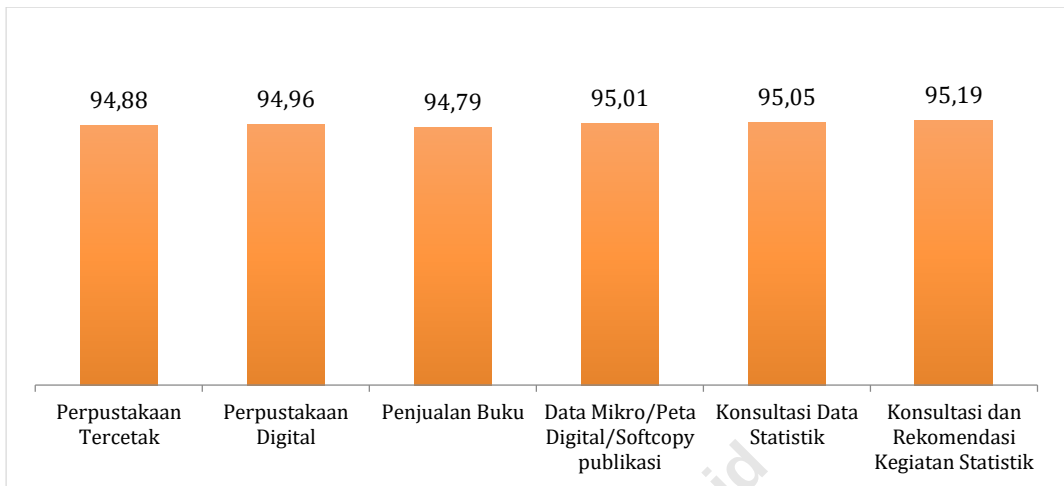
Berdasarkan gambar 6.1, dari 4 (empat) atribut yang ditanyakan, 3 (tiga) atribut diantaranya telah disetujui oleh seluruh konsumen yang menyatakan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan PST BPS Pusat. Atribut-atribut tersebut meliputi:

- Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak dibeda-bedakan berdasarkan posisi, jabatan, dan status sosial konsumen.
- Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan, ini berarti bahwa konsumen langsung mendapatkan layanan langsung dari petugas. Petugas tidak menawarkan dirinya untuk menjadi perantara dan mempermudah perolehan layanan dengan menyertakan biaya di luar ketentuan kepada konsumen.
- Petugas pelayanan tidak meminta imbalan di luar tarif resmi (pungutan liar), ini berarti dalam memberikan layanan, petugas hanya menerapkan biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sementara itu, untuk atribut Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi), ada sebanyak 0,41% konsumen tidak setuju dengan atribut ini.

6.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Layanan BPS

Pelayanan Korupsi adalah segala bentuk penyalahgunaan wewenang untuk memperoleh manfaat pribadi. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan hasil SKD 2018 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Pusat sebesar 94,49.



Gambar 6.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

IPAK dapat dirinci menurut jenis layanan yang terdapat di PST BPS Pusat. Berdasarkan Gambar 6.2, IPAK pada setiap jenis layanan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Dari 6 (enam) jenis layanan yang ada di PST BPS Pusat, jenis layanan dengan IPAK tertinggi adalah layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik (95,19). Hal ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, jenis layanan dengan IPAK terendah adalah layanan penjualan buku (94,79).

7

PENUTUP

REALISASI PENGUMPULAN
DATA **109,11%**

96,96 %
KONSUMEN PUAS
DENGAN KUALITAS
DATA BPS

INDEKS KEPUASAN
KONSUMEN (IKK) **81,72**

INDEKS PERSEPSI
ANTI KORUPSI (IPAK)
94,49

* Khusus di wilayah PST BPS Pusat

7.1 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 2018 di PST BPS Pusat berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 109,11%. Adapun realisasi pengumpulan data untuk responden yang datang langsung ke PST BPS Pusat sebesar 107,50%, sedangkan realisasi pengumpulan data untuk responden yang dikunjungi sebesar 122%.

Hasil SKD 2018 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu, SKD 2018 juga menghasilkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2018, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (63,34%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk skripsi/tesis/disertasi (47,55%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (59,88%).

2. Konsumen di PST BPS Pusat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Pusat adalah layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi (31,52%) dan perpustakaan digital (26,49%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (70,06%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat 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 88,80%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Pusat sangat beragam. Level nasional merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (40,14%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (79,61%).
5. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Pusat pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, tanaman pangan, ekspor, PDRB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah.
6. Data BPS diperoleh dari publikasi atau data mikro yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh adalah Statistik Indonesia, Data dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota, serta Indikator Ekonomi. Sementara itu, data mikro dari penyedia data BPS Pusat yang paling banyak diperoleh adalah Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas), Data Mikro Potensi Desa (Podes), dan Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR.

7. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 96,96%.
8. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Dimensi interpretabilitas merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 97,97%.
9. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat disajikan menurut ragam data. Ragam data neraca dan analisis statistik merupakan ragam data dengan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 97,93%.
10. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,18%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat sebesar 0,29. Artinya, pelayanan di PST BPS Pusat sudah memuaskan konsumen, namun belum sesuai dengan harapan konsumen.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Pusat adalah 81,72. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Pusat adalah sangat memuaskan.
12. Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai IPAK sebesar 94,49. Penilaian tersebut didukung dengan persentase konsumen yang setuju bahwa anti korupsi diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat sebesar 99,59%.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2018 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, 3 atribut pelayanan di PST BPS Pusat menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
 - b. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
 - c. Kemudahan akses metadataPerbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:
 - a. Kejelasan Informasi dan alur prosedur pelayanan
 - b. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
 - c. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
 - d. Kejelasan fasilitas pengaduan
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2019 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2018. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
3. Penerapan SKD 2019 secara *online* perlu menjadi pertimbangan karena pelayanan di PST BPS Pusat sudah semakin beralih dari *offline* menjadi *online* melalui Forum Layanan Statistik.



Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

Lampiran

<https://www.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
PUSAT	88,80	11,20
PROVINSI		
Aceh	91,22	8,78
Sumatera Utara	94,05	5,95
Sumatera Barat	80,46	19,54
Riau	85,88	14,12
Jambi	91,76	8,24
Sumatera Selatan	92,13	7,87
Bengkulu	88,57	11,43
Lampung	90,91	9,09
Kep, Bangka Belitung	88,57	11,43
Kep, Riau	83,33	16,67
DKI Jakarta	93,55	6,45
Jawa Barat	85,28	14,72
Jawa Tengah	90,64	9,36
DI Yogyakarta	90,12	9,88
Jawa Timur	100,00	0,00
Banten	89,84	10,16
Bali	92,35	7,65
Nusa Tenggara Barat	97,97	2,03
Nusa Tenggara Timur	85,29	14,71
Kalimantan Barat	92,95	7,05
Kalimantan Tengah	90,11	9,89
Kalimantan Selatan	97,39	2,61
Kalimantan Timur	91,01	8,99
Sulawesi Utara	90,38	9,62
Sulawesi Tengah	91,55	8,45
Sulawesi Selatan	92,26	7,74
Sulawesi Tenggara	90,56	9,44
Gorontalo	81,58	18,42
Sulawesi Barat	89,06	10,94
Maluku	92,96	7,04
Maluku Utara	92,73	7,27
Papua Barat	92,42	7,58
Papua	95,31	4,69

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
PUSAT	0,00	57,23	23,01	11,00	5,91	1,83	1,02
PROVINSI							
Aceh	0,68	82,43	10,81	4,73	0,00	1,35	0,00
Sumatera Utara	0,00	80,54	9,73	6,49	2,70	0,54	0,00
Sumatera Barat	0,00	71,84	6,32	13,22	7,47	1,15	0,00
Riau	0,00	71,76	9,41	10,59	6,47	1,76	0,00
Jambi	0,00	78,82	7,65	9,41	4,12	0,00	0,00
Sumatera Selatan	0,00	75,28	8,99	7,87	5,06	2,81	0,00
Bengkulu	0,00	67,14	17,86	6,43	7,86	0,71	0,00
Lampung	0,00	55,37	19,83	14,05	7,44	2,48	0,83
Kep. Bangka Belitung	0,00	20,00	28,57	32,86	11,43	7,14	0,00
Kep. Riau	0,00	40,00	16,67	26,67	15,56	1,11	0,00
DKI Jakarta	0,00	41,94	22,58	20,43	12,90	2,15	0,00
Jawa Barat	0,00	69,33	7,98	14,72	6,75	1,23	0,00
Jawa Tengah	0,00	74,85	7,02	7,02	8,77	2,34	0,00
DI Yogyakarta	0,00	72,09	13,37	6,98	5,23	1,74	0,58
Jawa Timur	0,00	69,47	11,05	10,53	5,79	3,16	0,00
Banten	0,00	55,47	15,63	19,53	7,81	1,56	0,00
Bali	0,59	67,65	14,71	6,47	7,65	2,94	0,00
Nusa Tenggara Barat	0,00	77,16	6,60	10,15	3,05	2,54	0,51
Nusa Tenggara Timur	0,00	66,47	14,71	7,65	7,06	2,94	1,18
Kalimantan Barat	0,00	72,44	12,82	8,33	5,77	0,64	0,00
Kalimantan Tengah	0,00	65,38	17,58	8,79	6,59	1,65	0,00
Kalimantan Selatan	0,00	54,78	17,39	8,70	16,52	2,61	0,00
Kalimantan Timur	0,00	69,84	12,17	11,64	5,82	0,53	0,00
Sulawesi Utara	0,00	29,81	12,50	30,77	24,04	2,88	0,00
Sulawesi Tengah	0,00	61,27	17,61	11,27	8,45	1,41	0,00
Sulawesi Selatan	0,00	70,24	13,10	8,33	7,14	1,19	0,00
Sulawesi Tenggara	0,56	66,67	15,00	8,89	7,22	1,67	0,00
Gorontalo	0,00	28,95	26,32	28,95	14,47	1,32	0,00
Sulawesi Barat	0,00	12,50	34,38	31,25	18,75	3,13	0,00
Maluku	0,70	59,15	12,68	12,68	14,08	0,70	0,00
Maluku Utara	0,00	47,27	21,82	20,00	8,18	1,82	0,91
Papua Barat	0,00	12,12	31,82	40,91	13,64	1,52	0,00
Papua	0,00	51,56	23,44	14,06	9,38	1,56	0,00

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

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

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
PUSAT	47,45	52,55
PROVINSI		
Aceh	33,11	66,89
Sumatera Utara	40,54	59,46
Sumatera Barat	27,01	72,99
Riau	41,18	58,82
Jambi	28,24	71,76
Sumatera Selatan	50,00	50,00
Bengkulu	42,86	57,14
Lampung	35,54	64,46
Kep, Bangka Belitung	58,57	41,43
Kep, Riau	52,22	47,78
DKI Jakarta	41,94	58,06
Jawa Barat	48,47	51,53
Jawa Tengah	28,07	71,93
DI Yogyakarta	44,19	55,81
Jawa Timur	40,53	59,47
Banten	51,56	48,44
Bali	53,53	46,47
Nusa Tenggara Barat	36,55	63,45
Nusa Tenggara Timur	48,24	51,76
Kalimantan Barat	46,15	53,85
Kalimantan Tengah	54,40	45,60
Kalimantan Selatan	59,13	40,87
Kalimantan Timur	48,68	51,32
Sulawesi Utara	52,88	47,12
Sulawesi Tengah	43,66	56,34
Sulawesi Selatan	35,71	64,29
Sulawesi Tenggara	56,11	43,89
Gorontalo	65,79	34,21
Sulawesi Barat	67,19	32,81
Maluku	44,37	55,63
Maluku Utara	45,45	54,55
Papua Barat	53,03	46,97
Papua	57,81	42,19

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
PUSAT	1,02	47,66	4,07	35,03	12,22
PROVINSI					
Aceh	5,41	65,54	4,05	21,62	3,38
Sumatera Utara	0,00	78,92	0,54	12,43	8,11
Sumatera Barat	4,60	59,77	2,87	22,41	10,34
Riau	0,59	63,53	1,76	20,00	14,12
Jambi	2,35	63,53	2,94	27,06	4,12
Sumatera Selatan	0,56	69,66	2,81	19,10	7,87
Bengkulu	2,14	59,29	0,00	30,71	7,86
Lampung	0,83	49,59	5,79	28,10	15,70
Kep. Bangka Belitung	1,43	15,71	4,29	50,00	28,57
Kep. Riau	0,00	35,56	1,11	46,67	16,67
DKI Jakarta	0,00	30,11	5,38	50,54	13,98
Jawa Barat	0,00	45,40	4,91	38,65	11,04
Jawa Tengah	1,17	56,73	4,09	26,32	11,70
DI Yogyakarta	1,74	57,56	5,23	26,74	8,72
Jawa Timur	0,53	62,63	4,74	22,63	9,47
Banten	0,00	56,25	5,47	24,22	14,06
Bali	1,18	63,53	3,53	20,59	11,18
Nusa Tenggara Barat	2,03	63,96	2,03	26,40	5,58
Nusa Tenggara Timur	1,76	58,24	5,29	24,71	10,00
Kalimantan Barat	2,56	57,69	1,28	30,77	7,69
Kalimantan Tengah	0,00	59,34	2,75	30,22	7,69
Kalimantan Selatan	0,00	53,04	6,96	24,35	15,65
Kalimantan Timur	1,59	69,84	2,12	23,28	3,17
Sulawesi Utara	2,88	28,85	0,96	46,15	21,15
Sulawesi Tengah	2,11	59,15	2,11	24,65	11,97
Sulawesi Selatan	1,79	47,62	0,60	33,93	16,07
Sulawesi Tenggara	0,56	63,89	2,78	21,11	11,67
Gorontalo	0,00	25,00	3,95	34,21	36,84
Sulawesi Barat	0,00	9,38	10,94	54,69	25,00
Maluku	4,23	54,93	4,23	27,46	9,15
Maluku Utara	2,73	34,55	5,45	41,82	15,45
Papua Barat	0,00	9,09	3,03	62,12	25,76
Papua	3,13	31,25	4,69	43,75	17,19

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	Wira- swasta	Lain- nya
PUSAT	59,88	4,68	5,50	2,24	22,00	2,24	3,46
PROVINSI							
Aceh	85,81	1,35	3,38	0,68	2,70	2,70	3,38
Sumatera Utara	78,92	4,86	7,03	2,16	1,62	0,00	5,41
Sumatera Barat	71,84	2,87	21,26	1,15	1,72	0,00	1,15
Riau	72,94	8,82	13,53	0,00	2,35	0,00	2,35
Jambi	74,71	1,76	13,53	0,59	4,71	1,18	3,53
Sumatera Selatan	73,60	0,56	21,35	1,12	2,81	0,56	0,00
Bengkulu	62,86	3,57	22,86	2,86	2,86	2,86	2,14
Lampung	51,24	2,48	28,10	1,65	14,88	1,65	0,00
Kep. Bangka Belitung	12,86	17,14	44,29	4,29	5,71	8,57	7,14
Kep. Riau	32,22	3,33	51,11	3,33	5,56	2,22	2,22
DKI Jakarta	44,09	3,23	34,41	7,53	9,68	1,08	0,00
Jawa Barat	68,71	4,91	19,63	1,84	0,61	1,23	3,07
Jawa Tengah	74,27	1,17	18,71	3,51	1,75	0,00	0,58
DI Yogyakarta	73,84	3,49	12,79	0,58	4,07	1,74	3,49
Jawa Timur	70,00	1,58	12,11	1,05	13,16	0,53	1,58
Banten	59,38	1,56	28,13	5,47	2,34	0,78	2,34
Bali	64,12	5,88	14,12	1,76	10,59	2,35	1,18
Nusa Tenggara Barat	77,66	4,06	8,63	2,03	4,57	1,02	2,03
Nusa Tenggara Timur	65,29	4,71	18,82	4,12	1,76	0,59	4,71
Kalimantan Barat	71,79	4,49	10,90	0,00	10,26	0,64	1,92
Kalimantan Tengah	62,09	2,20	18,68	3,85	2,75	0,55	9,89
Kalimantan Selatan	49,57	1,74	34,78	2,61	5,22	0,00	6,09
Kalimantan Timur	72,49	2,65	20,11	2,12	1,06	0,00	1,59
Sulawesi Utara	29,81	5,77	53,85	1,92	6,73	0,00	1,92
Sulawesi Tengah	61,97	3,52	24,65	1,41	3,52	2,11	2,82
Sulawesi Selatan	75,60	2,98	19,05	1,19	0,60	0,00	0,60
Sulawesi Tenggara	70,56	5,56	21,11	1,67	0,56	0,00	0,56
Gorontalo	21,05	21,05	48,68	2,63	3,95	1,32	1,32
Sulawesi Barat	3,13	4,69	57,81	9,38	7,81	3,13	14,06
Maluku	58,45	3,52	28,87	3,52	0,70	1,41	3,52
Maluku Utara	43,64	10,91	25,45	4,55	4,55	4,55	6,36
Papua Barat	7,58	7,58	71,21	3,03	7,58	1,52	1,52
Papua	39,06	9,38	25	7,81	10,94	0	7,81

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
PUSAT	63,34	2,04	6,11	1,43	0,61	0,81	0,41	2,04	20,98	2,24
PROVINSI										
Aceh	85,81	0,00	2,70	0,00	1,35	5,41	0,00	0,68	3,38	0,68
Sumatera Utara	83,24	0,00	3,24	0,54	3,78	5,41	0,00	1,08	1,62	1,08
Sumatera Barat	74,14	0,00	7,47	0,57	0,00	15,52	0,00	0,00	1,15	1,15
Riau	79,41	2,35	1,76	0,00	0,00	14,71	0,00	0,00	1,76	0,00
Jambi	76,47	0,59	4,12	0,00	4,71	9,41	0,00	1,18	2,94	0,59
Sumatera Selatan	74,72	0,00	19,66	0,00	0,00	1,69	1,12	1,12	1,12	0,56
Bengkulu	67,14	0,00	10,71	0,00	1,43	12,86	0,71	2,14	5,00	0,00
Lampung	51,24	0,00	14,88	0,00	7,44	16,53	3,31	0,83	5,79	0,00
Kep. Bangka Belitung	30,00	0,00	11,43	0,00	0,00	42,86	1,43	4,29	8,57	1,43
Kep. Riau	38,89	0,00	17,78	0,00	0,00	28,89	2,22	6,67	5,56	0,00
DKI Jakarta	46,24	0,00	8,60	0,00	1,08	26,88	2,15	6,45	8,60	0,00
Jawa Barat	73,01	0,00	6,75	0,00	0,00	14,72	0,61	0,61	2,45	1,84
Jawa Tengah	73,68	0,58	6,43	0,58	1,17	13,45	0,58	2,92	0,58	0,00
DI Yogyakarta	72,67	1,16	4,07	0,00	1,16	11,63	0,00	0,58	8,72	0,00
Jawa Timur	70,53	0,00	4,74	0,00	4,21	10,53	0,00	1,05	8,42	0,53
Banten	60,94	0,00	7,03	0,00	0,00	25,78	0,78	3,13	2,34	0,00
Bali	70,59	0,00	6,47	0,59	0,59	7,65	0,00	0,59	11,18	2,35
Nusa Tenggara Barat	33,50	0,51	4,57	0,00	0,51	3,05	0,51	1,52	5,58	50,25
Nusa Tenggara Timur	66,47	1,18	8,82	0,59	1,76	12,35	0,59	4,71	2,35	1,18
Kalimantan Barat	73,08	1,28	7,05	0,00	4,49	6,41	0,00	0,00	6,41	1,28
Kalimantan Tengah	64,29	0,00	8,24	0,55	2,20	17,58	1,65	2,20	1,65	1,65
Kalimantan Selatan	52,17	0,00	14,78	0,00	1,74	21,74	0,87	0,87	5,22	2,61
Kalimantan Timur	73,02	2,12	6,35	0,00	1,59	14,29	1,06	0,53	0,53	0,53
Sulawesi Utara	33,65	3,85	11,54	3,85	0,00	40,38	0,96	0,00	4,81	0,96
Sulawesi Tengah	64,79	1,41	10,56	0,00	0,00	14,79	1,41	1,41	4,23	1,41
Sulawesi Selatan	76,79	0,60	7,74	0,00	0,00	13,10	0,00	0,60	1,19	0,00
Sulawesi Tenggara	76,67	0,00	8,89	0,56	0,00	12,78	0,56	0,56	0,00	0,00
Gorontalo	42,11	0,00	19,74	0,00	1,32	30,26	0,00	1,32	3,95	1,32
Sulawesi Barat	4,69	0,00	29,69	0,00	3,13	43,75	3,13	6,25	9,38	0,00
Maluku	62,68	0,00	16,90	0,00	0,00	14,79	0,00	2,82	1,41	1,41
Maluku Utara	54,55	0,91	16,36	0,00	4,55	13,64	0,91	3,64	2,73	2,73
Papua Barat	13,64	0,00	9,09	0,00	4,55	63,64	0,00	3,03	4,55	1,52
Papua	45,31	1,56	20,31	1,56	0,00	14,06	1,56	4,69	6,25	4,69

*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	Perencanaan	Evaluasi	Penyebaran Informasi
PUSAT	7,80	47,55	17,42	16,33	8,17	2,72
PROVINSI						
Aceh	37,50	48,03	3,95	1,97	3,29	5,26
Sumatera Utara	29,02	47,15	8,29	5,18	4,15	6,22
Sumatera Barat	29,47	30,92	13,53	9,66	8,70	7,73
Riau	31,50	32,50	9,00	12,00	9,50	5,50
Jambi	36,11	36,67	6,67	7,78	3,89	8,89
Sumatera Selatan	22,31	33,47	12,81	16,94	12,40	2,07
Bengkulu	34,93	28,08	8,90	14,38	8,22	5,48
Lampung	15,15	31,82	10,61	18,18	12,88	11,36
Kep. Bangka Belitung	6,02	13,25	22,89	30,12	13,25	14,46
Kep. Riau	18,56	11,34	7,22	36,08	26,80	0,00
DKI Jakarta	15,45	30,91	9,09	22,73	4,55	17,27
Jawa Barat	35,29	26,20	6,42	15,51	9,63	6,95
Jawa Tengah	36,13	29,32	8,38	15,18	8,90	2,09
DI Yogyakarta	14,58	52,08	8,85	10,94	6,77	6,77
Jawa Timur	18,18	49,49	4,55	11,62	7,58	8,59
Banten	8,90	43,84	3,42	17,12	13,01	13,70
Bali	17,30	36,76	21,62	12,97	8,65	2,70
Nusa Tenggara Barat	57,82	18,96	9,00	11,37	1,90	0,95
Nusa Tenggara Timur	31,55	18,45	14,08	15,53	10,68	9,71
Kalimantan Barat	51,25	23,13	7,50	10,00	3,13	5,00
Kalimantan Tengah	20,00	36,74	8,84	11,63	8,84	13,95
Kalimantan Selatan	11,72	31,72	16,55	15,17	13,10	11,72
Kalimantan Timur	31,63	38,60	2,33	16,74	8,37	2,33
Sulawesi Utara	10,38	22,64	9,43	33,02	11,32	13,21
Sulawesi Tengah	48,13	10,63	5,63	19,38	10,00	6,25
Sulawesi Selatan	24,74	36,32	15,26	11,58	5,79	6,32
Sulawesi Tenggara	25,33	24,00	27,56	12,00	5,33	5,78
Gorontalo	6,49	13,64	24,03	23,38	16,88	15,58
Sulawesi Barat	2,67	8,00	13,33	29,33	17,33	29,33
Maluku	26,72	9,05	3,45	21,12	21,12	18,53
Maluku Utara	20,34	18,64	15,25	23,73	9,32	12,71
Papua Barat	3,66	10,98	7,32	51,22	20,73	6,10
Papua	18,75	15,00	16,25	21,25	12,50	16,25

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

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan Tercetak	Perpus- takaan Digital	Penjualan Buku	Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
PUSAT	19,02	26,49	1,90	31,52	19,29	1,77
PROVINSI						
Aceh	88,89	7,19	0,00	1,96	1,31	0,65
Sumatera Utara	73,08	5,29	0,00	18,27	2,88	0,48
Sumatera Barat	59,01	27,03	1,80	7,21	4,95	0,00
Riau	9,50	65,50	0,00	7,00	15,50	2,50
Jambi	77,59	5,75	0,00	9,20	1,72	5,75
Sumatera Selatan	52,82	0,33	0,00	28,90	17,61	0,33
Bengkulu	68,52	13,58	1,85	2,47	12,96	0,62
Lampung	30,13	35,26	1,28	20,51	11,54	1,28
Kep. Bangka Belitung	15,29	29,41	0,00	18,82	23,53	12,94
Kep. Riau	4,21	2,11	0,00	67,37	26,32	0,00
DKI Jakarta	40,65	16,26	0,81	15,45	25,20	1,63
Jawa Barat	31,47	22,84	3,05	25,38	13,71	3,55
Jawa Tengah	33,84	50,51	0,51	14,65	0,51	0,00
DI Yogyakarta	57,44	15,38	1,54	17,44	6,15	2,05
Jawa Timur	33,62	22,41	0,00	37,07	6,90	0,00
Banten	28,82	41,76	0,59	20,59	8,24	0,00
Bali	49,80	31,33	0,40	10,84	6,83	0,80
Nusa Tenggara Barat	9,36	18,72	2,96	50,25	18,72	0,00
Nusa Tenggara Timur	58,60	14,88	1,40	17,67	6,98	0,47
Kalimantan Barat	52,97	17,30	0,54	20,00	5,41	3,78
Kalimantan Tengah	53,52	10,80	0,47	14,55	17,37	3,29
Kalimantan Selatan	39,60	30,20	3,36	14,09	11,41	1,34
Kalimantan Timur	65,09	13,36	0,43	14,66	5,60	0,86
Sulawesi Utara	10,71	66,07	0,00	15,18	7,14	0,89
Sulawesi Tengah	62,87	10,78	0,00	20,96	5,39	0,00
Sulawesi Selatan	69,61	7,73	2,21	10,50	6,08	3,87
Sulawesi Tenggara	61,16	22,77	0,00	6,70	7,59	1,79
Gorontalo	12,31	25,38	0,77	39,23	16,15	6,15
Sulawesi Barat	23,29	10,96	0,00	36,99	26,03	2,74
Maluku	18,69	1,97	0,33	42,95	35,41	0,66
Maluku Utara	11,11	5,13	0,85	47,01	30,77	5,13
Papua Barat	23,46	18,52	1,23	45,68	8,64	2,47
Papua	12,35	14,81	1,23	43,21	24,69	3,70

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						Lainnya
	<i>Website</i>	<i>Telepon/ Faximile</i>	<i>E-mail</i>	<i>Surat</i>	<i>PST/ Perpustakaan BPS</i>	<i>Forum Layanan Statistik</i>	
PUSAT	70,06	0,20	1,83	0,41	15,68	10,18	1,63
PROVINSI							
Aceh	21,62	0,68	0,00	0,68	75,68	0,68	0,68
Sumatera Utara	37,30	0,00	0,54	0,54	60,00	0,54	1,08
Sumatera Barat	57,47	2,87	1,72	0,57	36,21	0,00	1,15
Riau	55,88	1,76	1,18	1,18	18,82	21,18	0,00
Jambi	34,12	0,59	2,35	1,18	54,12	5,88	1,76
Sumatera Selatan	61,80	0,56	2,25	0,56	34,83	0,00	0,00
Bengkulu	32,86	0,00	0,00	0,00	67,14	0,00	0,00
Lampung	54,55	0,00	5,79	1,65	31,40	6,61	0,00
Kep, Bangka Belitung	57,14	0,00	4,29	8,57	21,43	5,71	2,86
Kep, Riau	4,44	3,33	3,33	3,33	85,56	0,00	0,00
DKI Jakarta	49,46	0,00	4,30	1,08	43,01	1,08	1,08
Jawa Barat	51,53	1,84	4,91	1,23	36,81	3,07	0,61
Jawa Tengah	29,82	0,58	2,34	0,58	57,31	8,19	1,17
DI Yogyakarta	54,65	0,58	2,91	4,07	34,30	1,74	1,74
Jawa Timur	22,63	0,00	0,00	0,00	70,53	6,84	0,00
Banten	64,06	1,56	3,13	3,13	27,34	0,78	0,00
Bali	48,24	0,00	3,53	2,35	43,53	1,76	0,59
Nusa Tenggara Barat	49,75	1,02	1,52	0,51	41,12	5,08	1,02
Nusa Tenggara Timur	39,41	1,18	1,18	0,59	49,41	7,65	0,59
Kalimantan Barat	39,10	0,64	5,77	3,85	48,72	1,28	0,64
Kalimantan Tengah	41,21	0,00	3,30	1,10	48,35	3,30	2,75
Kalimantan Selatan	39,13	0,87	1,74	3,48	46,96	7,83	0,00
Kalimantan Timur	46,03	1,59	0,53	0,00	44,97	5,82	1,06
Sulawesi Utara	68,27	0,96	0,96	0,96	22,12	6,73	0,00
Sulawesi Tengah	20,42	1,41	2,11	2,82	63,38	8,45	1,41
Sulawesi Selatan	38,10	0,00	0,60	2,38	57,14	1,79	0,00
Sulawesi Tenggara	15,00	0,00	2,22	5,56	66,11	11,11	0,00
Gorontalo	76,32	1,32	5,26	1,32	14,47	0,00	1,32
Sulawesi Barat	48,44	0,00	3,13	0,00	48,44	0,00	0,00
Maluku	32,39	0,70	1,41	7,04	57,04	1,41	0,00
Maluku Utara	24,55	0,00	3,64	14,55	53,64	3,64	0,00
Papua Barat	48,48	7,58	4,55	7,58	27,27	4,55	0,00
Papua	56,25	0,00	0,00	4,69	39,06	0,00	0,00

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

Wilayah PST BPS (Satker)	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kab/ Kota	Keca- matan	Desa/ Kelu- rahan	Individu	Lainnya
PUSAT	40,14	20,57	26,88	6,48	4,26	0,70	0,97
PROVINSI							
Aceh	0,18	28,57	44,49	26,57	0,18	0,00	0,00
Sumatera Utara	0,38	22,56	76,76	0,28	0,03	0,00	0,00
Sumatera Barat	2,04	27,26	70,53	0,00	0,17	0,00	0,00
Riau	0,10	83,70	14,75	1,35	0,10	0,00	0,00
Jambi	0,23	83,79	15,75	0,23	0,00	0,00	0,00
Sumatera Selatan	0,82	43,16	55,47	0,55	0,00	0,00	0,00
Bengkulu	0,00	36,31	59,39	4,30	0,00	0,00	0,00
Lampung	0,00	64,72	33,69	1,59	0,00	0,00	0,00
Kep. Bangka Belitung	0,24	41,73	57,79	0,00	0,24	0,00	0,00
Kep. Riau	0,00	72,07	27,03	0,00	0,90	0,00	0,00
DKI Jakarta	19,95	76,49	3,30	0,26	0,00	0,00	0,00
Jawa Barat	0,71	48,76	49,29	0,35	0,89	0,00	0,00
Jawa Tengah	0,66	70,98	27,70	0,49	0,16	0,00	0,00
DI Yogyakarta	1,06	84,98	13,96	0,00	0,00	0,00	0,00
Jawa Timur	0,53	40,28	52,35	6,62	0,11	0,11	0,00
Banten	5,45	61,69	32,69	0,18	0,00	0,00	0,00
Bali	2,74	54,10	41,49	0,46	0,30	0,00	0,91
Nusa Tenggara Barat	0,00	93,96	5,37	0,67	0,00	0,00	0,00
Nusa Tenggara Timur	0,09	61,71	36,73	0,78	0,70	0,00	0,00
Kalimantan Barat	1,96	53,63	43,58	0,84	0,00	0,00	0,00
Kalimantan Tengah	0,00	45,52	53,00	0,22	1,26	0,00	0,00
Kalimantan Selatan	0,00	80,13	15,69	0,63	3,56	0,00	0,00
Kalimantan Timur	1,63	84,44	13,48	0,44	0,00	0,00	0,00
Sulawesi Utara	1,71	41,13	55,80	1,19	0,17	0,00	0,00
Sulawesi Tengah	0,00	30,59	67,74	1,66	0,00	0,00	0,00
Sulawesi Selatan	0,00	82,50	16,96	0,36	0,18	0,00	0,00
Sulawesi Tenggara	0,00	72,73	22,31	3,03	0,55	1,38	0,00
Gorontalo	0,28	60,22	34,81	4,70	0,00	0,00	0,00
Sulawesi Barat	0,00	52,10	47,31	0,60	0,00	0,00	0,00
Maluku	0,00	44,44	54,87	0,68	0,00	0,00	0,00
Maluku Utara	0,00	38,26	60,16	1,32	0,00	0,00	0,26
Papua Barat	0,00	45,85	48,03	0,87	5,24	0,00	0,00
Papua	1,45	80,43	18,12	0,00	0,00	0,00	0,00

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
PUSAT	5,81	4,13	1,12	79,61	0,53	3,25	4,39	0,03	0,01	1,11
PROVINSI										
Aceh	3,37	3,00	1,00	90,90	0,00	0,82	0,91	0,00	0,00	0,00
Sumatera Utara	0,08	0,10	0,00	94,80	0,20	0,10	4,72	0,00	0,00	0,00
Sumatera Barat	4,26	4,43	2,04	87,90	1,11	0,00	0,17	0,00	0,00	0,09
Riau	29,80	19,94	4,78	45,07	0,00	0,00	0,42	0,00	0,00	0,00
Jambi	0,68	0,23	0,00	85,16	0,00	0,46	13,24	0,00	0,00	0,23
Sumatera Selatan	0,41	0,00	0,21	87,21	0,14	0,21	11,83	0,00	0,00	0,00
Bengkulu	0,80	0,00	0,00	88,22	0,00	1,27	9,71	0,00	0,00	0,00
Lampung	25,73	0,00	0,00	67,11	0,00	1,33	5,84	0,00	0,00	0,00
Kep. Bangka Belitung	0,24	3,84	0,00	77,22	0,24	0,00	18,47	0,00	0,00	0,00
Kep. Riau	0,00	0,00	0,90	94,59	0,00	0,00	3,60	0,00	0,00	0,90
DKI Jakarta	4,36	0,13	0,00	86,66	0,00	7,93	0,92	0,00	0,00	0,00
Jawa Barat	0,71	9,04	1,06	77,84	0,00	0,89	9,57	0,89	0,00	0,00
Jawa Tengah	22,79	14,43	0,16	46,23	6,56	0,66	9,18	0,00	0,00	0,00
DI Yogyakarta	0,53	11,31	0,18	79,68	0,88	1,24	6,18	0,00	0,00	0,00
Jawa Timur	6,41	0,96	0,43	79,81	0,32	0,11	11,86	0,00	0,00	0,11
Banten	0,18	0,70	0,00	94,73	1,58	1,41	1,41	0,00	0,00	0,00
Bali	2,13	0,91	1,06	79,79	0,91	0,61	14,59	0,00	0,00	0,00
Nusa Tenggara Barat	0,00	8,05	1,68	88,26	2,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nusa Tenggara Timur	0,17	2,87	0,26	96,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kalimantan Barat	11,17	4,75	0,00	78,21	0,00	1,40	4,47	0,00	0,00	0,00
Kalimantan Tengah	0,15	2,59	0,00	88,73	1,48	0,37	6,67	0,00	0,00	0,00
Kalimantan Selatan	0,00	1,26	0,00	93,93	0,00	0,42	4,39	0,00	0,00	0,00
Kalimantan Timur	15,85	4,89	1,33	55,85	0,30	1,33	8,00	0,00	0,00	12,44
Sulawesi Utara	11,60	8,36	2,39	62,97	0,85	0,34	1,88	0,00	0,00	11,60
Sulawesi Tengah	0,00	0,10	0,00	74,61	0,21	0,00	25,08	0,00	0,00	0,00
Sulawesi Selatan	19,82	18,39	6,96	25,71	0,00	0,18	0,36	0,00	0,00	28,57
Sulawesi Tenggara	2,75	0,55	0,28	94,49	0,00	0,28	1,65	0,00	0,00	0,00
Gorontalo	0,28	0,00	0,28	86,19	0,00	0,28	12,98	0,00	0,00	0,00
Sulawesi Barat	0,00	1,80	0,60	91,62	0,60	2,40	2,99	0,00	0,00	0,00
Maluku	1,88	8,55	0,51	79,83	3,42	3,08	2,74	0,00	0,00	0,00
Maluku Utara	0,26	4,22	0,79	87,34	0,00	0,00	7,39	0,00	0,00	0,00
Papua Barat	0,00	0,00	5,24	92,58	0,44	0,00	1,75	0,00	0,00	0,00
Papua	0,72	0,00	1,45	97,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

*Periode Data:

- A. Sepuluh tahunan
- B. Lima tahunan
- C. Tiga tahunan

- D. Tahunan
- E. Semesteran
- F. Triwulanan

- G. Bulanan
- H. Mingguan
- I. Harian

- J. Lainnya

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 dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya
PUSAT	41,06	10,61	24,69	19,12	4,48	0,05
PROVINSI						
Aceh	18,65	3,46	15,10	34,03	28,66	0,09
Sumatera Utara	37,71	3,74	7,93	48,85	1,77	0,00
Sumatera Barat	53,32	8,01	18,06	13,29	7,33	0,00
Riau	48,60	7,27	16,82	25,96	1,35	0,00
Jambi	21,46	14,16	36,30	27,40	0,68	0,00
Sumatera Selatan	30,23	14,71	31,19	22,57	1,30	0,00
Bengkulu	39,49	7,64	25,48	22,13	3,66	1,59
Lampung	44,03	16,18	26,79	12,20	0,80	0,00
Kep. Bangka Belitung	36,93	20,14	32,61	9,35	0,96	0,00
Kep. Riau	36,04	7,21	42,34	10,81	0,90	2,70
DKI Jakarta	27,48	0,66	51,25	20,21	0,40	0,00
Jawa Barat	34,93	6,38	37,77	15,07	5,85	0,00
Jawa Tengah	40,16	4,92	34,59	19,84	0,49	0,00
DI Yogyakarta	39,22	3,89	25,44	23,32	7,95	0,18
Jawa Timur	32,16	13,57	32,91	20,83	0,53	0,00
Banten	40,77	4,92	25,83	27,42	0,88	0,18
Bali	25,23	4,26	53,34	17,02	0,00	0,15
Nusa Tenggara Barat	47,65	5,37	31,54	15,44	0,00	0,00
Nusa Tenggara Timur	45,69	25,50	18,54	7,83	2,44	0,00
Kalimantan Barat	41,90	5,87	18,16	31,56	2,51	0,00
Kalimantan Tengah	35,06	25,06	21,79	12,16	5,93	0,00
Kalimantan Selatan	40,59	8,37	36,82	10,25	3,77	0,21
Kalimantan Timur	38,07	4,15	25,19	29,93	2,67	0,00
Sulawesi Utara	36,86	20,14	18,09	23,89	1,02	0,00
Sulawesi Tengah	22,27	29,45	25,60	10,30	12,38	0,00
Sulawesi Selatan	40,36	10,36	28,21	20,36	0,71	0,00
Sulawesi Tenggara	26,17	27,00	20,11	24,52	2,20	0,00
Gorontalo	30,94	8,29	40,88	14,64	5,25	0,00
Sulawesi Barat	41,32	8,38	17,37	22,75	10,18	0,00
Maluku	42,05	4,10	12,82	39,32	1,71	0,00
Maluku Utara	32,72	17,15	31,40	15,04	3,69	0,00
Papua Barat	59,83	10,04	15,28	13,97	0,87	0,00
Papua	55,80	0,00	19,57	23,91	0,72	0,00

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	D	E	F	G	H
PUSAT	92,53	95,78	93,58	97,60	97,72	94,66	97,97	95,79
PROVINSI								
Aceh	95,78	98,49	97,59	100,00	98,19	98,94	99,55	95,93
Sumatera Utara	94,60	99,06	94,63	97,44	99,39	63,96	99,52	69,60
Sumatera Barat	90,45	83,05	81,67	99,31	81,58	99,66	99,74	98,11
Riau	96,53	99,26	99,26	99,89	99,16	99,89	99,68	98,00
Jambi	86,81	87,50	87,27	89,81	90,05	94,91	88,43	84,26
Sumatera Selatan	99,71	99,86	99,06	99,86	99,78	99,78	100,00	99,06
Bengkulu	100,00	100,00	98,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Lampung	98,86	99,72	98,29	99,72	99,72	99,72	98,58	98,29
Kep. Bangka Belitung	98,06	98,54	99,51	98,79	100,00	99,76	100,00	98,79
Kep. Riau	100,00	99,06	100,00	100,00	100,00	98,11	100,00	98,11
DKI Jakarta	94,68	99,11	96,75	99,85	99,70	99,70	99,85	97,93
Jawa Barat	79,62	98,49	91,89	88,68	96,04	94,91	95,09	98,11
Jawa Tengah	89,77	99,67	99,34	99,50	99,50	99,83	99,01	95,38
DI Yogyakarta	91,91	73,92	78,78	80,40	78,06	74,64	78,42	69,78
Jawa Timur	93,16	93,27	93,16	93,38	93,27	92,63	93,48	93,16
Banten	85,03	98,66	93,67	98,66	95,20	99,81	99,81	98,46
Bali	98,03	99,84	99,67	100,00	99,84	99,18	100,00	99,01
Nusa Tenggara Barat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,65	100,00	100,00
Nusa Tenggara Timur	99,46	98,03	97,67	100,00	99,82	99,82	99,64	97,58
Kalimantan Barat	89,71	96,29	87,43	92,00	97,43	94,57	91,43	94,00
Kalimantan Tengah	96,20	89,72	93,18	95,42	96,11	95,85	95,94	95,34
Kalimantan Selatan	99,58	99,79	98,73	99,58	99,79	99,37	99,79	99,58
Kalimantan Timur	95,99	98,77	98,46	99,23	99,38	99,54	100,00	97,84
Sulawesi Utara	97,44	99,83	99,15	99,83	99,66	99,66	100,00	99,83
Sulawesi Tengah	99,79	97,24	98,94	97,66	99,04	99,47	99,89	96,28
Sulawesi Selatan	91,74	95,69	96,95	96,77	96,95	95,87	96,23	95,87
Sulawesi Tenggara	96,94	95,54	98,61	99,16	99,72	100,00	99,72	98,89
Gorontalo	94,37	97,68	85,43	94,04	89,07	97,68	99,67	80,46
Sulawesi Barat	96,69	94,70	96,69	98,01	96,03	97,35	95,36	96,69
Maluku	98,60	98,60	98,60	98,60	98,60	98,42	98,60	98,60
Maluku Utara	98,67	95,23	94,69	98,67	98,67	98,41	98,67	98,67
Papua Barat	97,82	100,00	99,56	100,00	100,00	99,56	100,00	100,00
Papua	94,96	96,64	96,64	96,64	96,64	96,64	97,48	96,64

*Dimensi Kualitas Data Data:

A, Kelengkapan
B, Akurasi

C, Ketepatan Waktu
D, Relevansi

E, Koherensi dan Komparabilitas
F, Aksesibilitas

G, Interpretabilitas
H, Aktualitas dan Ketepatan Waktu

Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS

No.	Atribut Pelayanan	Kode
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	R1
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	R2
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	R3
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	R4
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	R5
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	R6
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	R7
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	R8
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS	R9
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	R10
11	Kemudahan akses metadata	R11
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	R12

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan

Wilayah PST BPS (Satker)	Umum	Atribut Pelayanan*					
		R1	R2	R3	R4	R5	R6
PUSAT	94,44	96,33	97,15	98,37	96,33	95,32	92,26
PROVINSI							
Aceh	95,5	96,62	97,97	98,64	97,96	99,32	99,32
Sumatera Utara	96,92	97,88	99,47	99,46	100	98,94	98,41
Sumatera Barat	98,54	98,85	99,43	100	98,84	99,43	99,43
Riau	98,92	99,41	100	100	99,41	100	99,41
Jambi	97,88	98,82	98,82	99,41	99,41	99,41	98,82
Sumatera Selatan	99,53	100	100	99,44	100	100	100
Bengkulu	99,75	100	100	100	100	100	100
Lampung	99,72	100	100	100	100	99,17	100
Kep, Bangka Belitung	98,93	100	100	98,57	100	100	100
Kep, Riau	99,07	100	98,89	100	98,89	100	98,89
DKI Jakarta	99,91	100	100	100	100	100	100
Jawa Barat	95,91	97,66	98,83	98,83	96,49	98,83	95,32
Jawa Tengah	99,9	100	100	100	100	100	100
DI Yogyakarta	97,04	98,26	100	99,42	98,84	99,42	99,42
Jawa Timur	100	100	100	100	100	100	100
Banten	97,58	98,44	100	100	99,21	98,44	96,88
Bali	99,15	100	100	100	99,41	98,82	99,41
Nusa Tenggara Barat	99,07	100	100	99,49	99,49	98,98	98,98
Nusa Tenggara Timur	98,57	98,82	98,24	100	99,4	99,41	98,82
Kalimantan Barat	98,76	100	98,86	100	99,43	98,29	98,29
Kalimantan Tengah	97,28	98,35	98,9	99,44	97,19	99,45	97,8
Kalimantan Selatan	100	100	100	100	100	100	100
Kalimantan Timur	100	100	100	100	100	100	100
Sulawesi Utara	99,76	100	100	100	100	100	100
Sulawesi Tengah	97,67	98,59	100	99,3	99,3	99,3	96,48
Sulawesi Selatan	94,9	95,29	97,65	100	98,24	99,41	97,06
Sulawesi Tenggara	99,86	100	100	100	100	100	100
Gorontalo	94,62	94,74	100	95,95	97,26	98,68	94,74
Sulawesi Barat	99,87	100	100	100	100	100	100
Maluku	99,61	100	100	100	100	100	98,84
Maluku Utara	98,56	100	99,09	100	100	99,09	99,09
Papua Barat	100	100	100	100	100	100	100
Papua	99,22	100	100	100	100	100	100

* Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan (lanjutan)

Wilayah PST BPS (Satker)	Atribut Pelayanan*					
	R7	R8	R9	R10	R11	R12
PUSAT	95,93	96,93	92,75	87,69	88,36	94,7
PROVINSI						
Aceh	94,59	99,32	95,74	83,22	90,78	91,89
Sumatera Utara	97,35	98,92	95,03	85,95	93,37	97,88
Sumatera Barat	98,28	99,41	99,39	95,24	96,23	97,7
Riau	97,06	99,41	99,41	98,24	96,47	98,24
Jambi	96,47	98,82	98,8	91,67	95,81	98,24
Sumatera Selatan	100	100	100	96,07	98,88	100
Bengkulu	100	100	100	97,12	100	100
Lampung	100	100	100	98,35	99,17	100
Kep. Bangka Belitung	97,14	100	100	97,14	97,14	97,14
Kep. Riau	100	98,89	98,89	97,78	96,67	100
DKI Jakarta	100	100	100	98,92	100	100
Jawa Barat	94,15	98,25	92,4	90,64	93,57	95,91
Jawa Tengah	98,83	100	100	100	100	100
DI Yogyakarta	94,77	98,26	96,51	89,53	93,53	96,51
Jawa Timur	100	100	100	100	100	100
Banten	96,88	98,43	95,28	92,91	97,64	96,88
Bali	98,24	100	98,17	98,14	98,13	99,41
Nusa Tenggara Barat	97,97	99,49	98,98	97,97	98,48	98,98
Nusa Tenggara Timur	96,47	99,4	97,02	98,2	98,18	98,82
Kalimantan Barat	99,43	98,29	98,85	98,29	98,28	97,14
Kalimantan Tengah	96,7	99,44	97,67	90,59	96,93	94,51
Kalimantan Selatan	100	100	100	100	100	100
Kalimantan Timur	100	100	100	100	100	100
Sulawesi Utara	98,08	100	100	99,04	100	100
Sulawesi Tengah	96,48	98,59	98,58	94,03	94,96	95,77
Sulawesi Selatan	94,71	97,65	90	84,12	92,35	92,35
Sulawesi Tenggara	99,44	100	99,44	100	99,44	100
Gorontalo	89,47	100	93,06	93,06	88,89	89,47
Sulawesi Barat	100	100	100	100	98,25	100
Maluku	100	98,84	100	98,84	98,84	100
Maluku Utara	98,18	98,18	100	93,64	96,36	99,09
Papua Barat	100	100	100	100	100	100
Papua	96,88	100	96,88	98,44	98,44	100

* Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS

Lampiran 17. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan

Wilayah PST BPS (Satker)	Umum			Atribut Pelayanan*											
				R1			R2			R3			R4		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
PUSAT	3,56	3,27	0,29	3,56	3,25	0,31	3,54	3,27	0,27	3,60	3,43	0,17	3,63	3,35	0,28
PROVINSI															
Aceh	3,47	3,28	0,19	3,46	3,23	0,23	3,39	3,24	0,15	3,47	3,37	0,09	3,51	3,37	0,13
Sumatera Utara	3,42	3,32	0,09	3,35	3,26	0,09	3,40	3,33	0,07	3,52	3,44	0,09	3,51	3,43	0,06
Sumatera Barat	3,56	3,40	0,16	3,52	3,36	0,17	3,49	3,37	0,11	3,61	3,50	0,11	3,59	3,44	0,15
Riau	3,55	3,47	0,08	3,47	3,40	0,07	3,45	3,38	0,07	3,66	3,62	0,04	3,70	3,55	0,15
Jambi	3,41	3,21	0,20	3,35	3,14	0,21	3,34	3,18	0,16	3,53	3,38	0,15	3,48	3,31	0,18
Sumatera Selatan	3,38	3,36	0,02	3,35	3,32	0,03	3,38	3,33	0,05	3,42	3,43	-0,01	3,42	3,39	0,03
Bengkulu	3,59	3,57	0,01	3,59	3,53	0,06	3,50	3,56	-0,06	3,56	3,63	-0,06	3,63	3,55	0,08
Lampung	3,80	3,72	0,08	3,83	3,75	0,07	3,81	3,76	0,05	3,86	3,84	0,02	3,88	3,80	0,08
Kep. Bangka Belitung	3,55	3,46	0,09	3,44	3,49	-0,04	3,47	3,40	0,07	3,51	3,51	0,00	3,59	3,53	0,06
Kep. Riau	3,56	3,51	0,06	3,63	3,56	0,08	3,62	3,54	0,08	3,66	3,64	0,01	3,59	3,54	0,04
DKI Jakarta	3,37	3,41	-0,04	3,42	3,38	0,04	3,38	3,39	-0,01	3,44	3,53	-0,09	3,40	3,46	-0,06
Jawa Barat	3,42	3,19	0,23	3,32	3,12	0,19	3,37	3,18	0,20	3,53	3,36	0,16	3,49	3,25	0,25
Jawa Tengah	3,39	3,39	0,00	3,37	3,37	0,01	3,38	3,37	0,01	3,42	3,42	0,00	3,40	3,36	0,04
DI Yogyakarta	3,51	3,35	0,16	3,47	3,28	0,19	3,47	3,38	0,09	3,58	3,59	-0,01	3,58	3,45	0,13
Jawa Timur	3,77	3,87	-0,11	3,74	3,86	-0,12	3,73	3,85	-0,13	3,80	3,95	-0,15	3,80	3,89	-0,09
Banten	3,34	3,22	0,11	3,35	3,16	0,19	3,34	3,21	0,13	3,44	3,35	0,08	3,45	3,35	0,10
Bali	3,49	3,43	0,06	3,49	3,37	0,12	3,46	3,41	0,05	3,59	3,56	0,04	3,55	3,50	0,06
Nusa Tenggara Barat	3,64	3,57	0,07	3,68	3,55	0,13	3,60	3,53	0,07	3,67	3,65	0,02	3,58	3,59	-0,01
Nusa Tenggara Timur	3,56	3,46	0,09	3,49	3,39	0,10	3,54	3,43	0,11	3,64	3,63	0,01	3,61	3,56	0,05
Kalimantan Barat	3,48	3,39	0,10	3,47	3,31	0,17	3,38	3,29	0,09	3,55	3,53	0,02	3,62	3,48	0,12
Kalimantan Tengah	3,52	3,31	0,20	3,41	3,25	0,16	3,45	3,28	0,17	3,65	3,44	0,20	3,61	3,38	0,23
Kalimantan Selatan	3,53	3,31	0,23	3,50	3,26	0,23	3,50	3,34	0,17	3,57	3,41	0,17	3,59	3,36	0,23
Kalimantan Timur	3,46	3,37	0,09	3,46	3,34	0,12	3,44	3,33	0,11	3,49	3,47	0,02	3,51	3,40	0,11
Sulawesi Utara	3,63	3,68	-0,06	3,60	3,63	-0,03	3,56	3,67	-0,12	3,66	3,76	-0,10	3,68	3,70	-0,02
Sulawesi Tengah	3,48	3,26	0,22	3,48	3,25	0,23	3,40	3,27	0,13	3,61	3,39	0,21	3,57	3,35	0,23
Sulawesi Selatan	3,53	3,38	0,15	3,42	3,31	0,12	3,50	3,41	0,09	3,61	3,58	0,03	3,62	3,45	0,16
Sulawesi Tenggara	3,50	3,44	0,06	3,46	3,36	0,09	3,45	3,42	0,03	3,56	3,57	-0,02	3,56	3,48	0,08
Gorontalo	3,31	3,23	0,08	3,34	3,22	0,12	3,37	3,29	0,08	3,34	3,31	0,03	3,32	3,21	0,11
Sulawesi Barat	3,55	3,54	0,01	3,52	3,38	0,14	3,50	3,48	0,02	3,64	3,62	0,02	3,67	3,67	0,01
Maluku	3,66	3,63	0,10	3,76	3,60	0,16	3,66	3,67	-0,01	3,81	3,77	0,04	3,72	3,65	0,09
Maluku Utara	3,49	3,37	0,11	3,45	3,35	0,10	3,45	3,34	0,12	3,56	3,55	0,01	3,47	3,41	0,06
Papua Barat	3,59	3,37	0,22	3,56	3,26	0,30	3,58	3,38	0,20	3,67	3,43	0,24	3,68	3,45	0,24
Papua	3,73	3,59	0,14	3,63	3,53	0,09	3,61	3,50	0,11	3,81	3,73	0,08	3,78	3,70	0,08

* Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS

Lampiran 18. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan (lanjutan)

Wilayah PST BPS (Satker)	Atribut Pelayanan*											
	R5			R6			R7			R8		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
PUSAT	3,54	3,28	0,26	3,56	3,21	0,35	3,44	3,23	0,20	3,58	3,44	0,14
PROVINSI												
Aceh	3,48	3,33	0,15	3,42	3,33	0,09	3,34	3,23	0,11	3,57	3,43	0,14
Sumatera Utara	3,42	3,35	0,07	3,35	3,35	0,00	3,23	3,32	-0,09	3,50	3,46	0,04
Sumatera Barat	3,49	3,39	0,10	3,48	3,34	0,14	3,47	3,31	0,16	3,62	3,46	0,16
Riau	3,43	3,41	0,02	3,48	3,36	0,12	3,34	3,36	-0,02	3,66	3,62	0,05
Jambi	3,41	3,16	0,25	3,29	3,16	0,13	3,21	3,09	0,12	3,49	3,35	0,14
Sumatera Selatan	3,32	3,36	-0,04	3,28	3,34	-0,07	3,33	3,33	-0,01	3,41	3,42	-0,01
Bengkulu	3,62	3,58	0,04	3,60	3,59	0,01	3,56	3,53	0,04	3,61	3,66	-0,05
Lampung	3,81	3,74	0,07	3,83	3,74	0,09	3,76	3,73	0,03	3,84	3,80	0,04
Kep. Bangka Belitung	3,54	3,41	0,13	3,60	3,46	0,14	3,43	3,33	0,10	3,60	3,56	0,04
Kep. Riau	3,59	3,56	0,03	3,59	3,46	0,13	3,50	3,47	0,03	3,56	3,58	-0,02
DKI Jakarta	3,38	3,40	-0,02	3,32	3,41	-0,09	3,30	3,37	-0,06	3,40	3,44	-0,04
Jawa Barat	3,40	3,20	0,20	3,34	3,14	0,20	3,29	3,12	0,17	3,48	3,27	0,21
Jawa Tengah	3,42	3,38	0,04	3,38	3,38	0,00	3,32	3,36	-0,04	3,40	3,41	-0,01
DI Yogyakarta	3,49	3,37	0,12	3,46	3,33	0,13	3,33	3,26	0,08	3,60	3,47	0,13
Jawa Timur	3,71	3,87	-0,17	3,74	3,85	-0,12	3,68	3,82	-0,14	3,81	3,91	-0,10
Banten	3,22	3,22	0,00	3,23	3,18	0,05	3,12	3,13	-0,02	3,40	3,33	0,07
Bali	3,50	3,44	0,06	3,49	3,46	0,04	3,22	3,33	-0,11	3,56	3,54	0,01
Nusa Tenggara Barat	3,62	3,61	0,01	3,59	3,56	0,03	3,63	3,45	0,18	3,61	3,58	0,03
Nusa Tenggara Timur	3,55	3,45	0,09	3,52	3,42	0,09	3,41	3,37	0,04	3,66	3,57	0,09
Kalimantan Barat	3,40	3,40	0,00	3,45	3,31	0,14	3,34	3,31	0,03	3,58	3,57	0,01
Kalimantan Tengah	3,49	3,29	0,21	3,49	3,29	0,20	3,38	3,21	0,17	3,60	3,53	0,07
Kalimantan Selatan	3,51	3,30	0,21	3,52	3,29	0,23	3,45	3,23	0,22	3,56	3,43	0,13
Kalimantan Timur	3,46	3,32	0,14	3,41	3,33	0,08	3,40	3,31	0,09	3,46	3,40	0,06
Sulawesi Utara	3,64	3,68	-0,04	3,65	3,70	-0,05	3,43	3,56	-0,13	3,68	3,69	-0,01
Sulawesi Tengah	3,48	3,26	0,22	3,39	3,22	0,18	3,29	3,16	0,13	3,60	3,41	0,19
Sulawesi Selatan	3,49	3,40	0,09	3,42	3,34	0,08	3,37	3,29	0,08	3,64	3,56	0,08
Sulawesi Tenggara	3,48	3,42	0,07	3,46	3,42	0,04	3,37	3,33	0,04	3,62	3,59	0,03
Gorontalo	3,33	3,25	0,08	3,29	3,21	0,08	3,20	3,22	-0,03	3,33	3,30	0,03
Sulawesi Barat	3,53	3,50	0,03	3,52	3,59	-0,08	3,42	3,45	-0,03	3,58	3,67	-0,09
Maluku	3,71	3,61	0,10	3,73	3,62	0,11	3,62	3,58	0,04	3,77	3,75	0,02
Maluku Utara	3,44	3,35	0,08	3,45	3,38	0,06	3,32	3,31	0,01	3,55	3,41	0,14
Papua Barat	3,55	3,38	0,17	3,58	3,36	0,21	3,48	3,36	0,12	3,58	3,38	0,20
Papua	3,77	3,59	0,17	3,72	3,52	0,20	3,70	3,53	0,17	3,77	3,69	0,08

* Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS

Lampiran 19. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan (lanjutan)

Wilayah PST BPS (Satker)	Atribut Pelayanan*											
	R9			R10			R11			R12		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
PUSAT	3,60	3,27	0,34	3,65	3,18	0,47	3,57	3,11	0,46	3,50	3,19	0,31
PROVINSI												
Aceh	3,54	3,30	0,24	3,53	3,13	0,40	3,46	3,15	0,31	3,49	3,20	0,29
Sumatera Utara	3,44	3,31	0,13	3,50	3,19	0,31	3,40	3,21	0,19	3,41	3,29	0,11
Sumatera Barat	3,60	3,48	0,12	3,68	3,40	0,28	3,61	3,40	0,22	3,55	3,36	0,20
Riau	3,62	3,52	0,11	3,65	3,52	0,14	3,60	3,45	0,15	3,52	3,41	0,11
Jambi	3,47	3,29	0,18	3,54	3,15	0,39	3,44	3,14	0,30	3,41	3,18	0,24
Sumatera Selatan	3,44	3,39	0,04	3,46	3,30	0,15	3,36	3,34	0,02	3,35	3,34	0,01
Bengkulu	3,59	3,60	-0,01	3,60	3,58	0,02	3,58	3,38	0,20	3,57	3,56	0,01
Lampung	3,85	3,78	0,07	3,87	3,77	0,10	3,82	3,77	0,05	3,40	3,16	0,24
Kep. Bangka Belitung	3,64	3,53	0,11	3,64	3,44	0,20	3,57	3,49	0,09	3,57	3,40	0,17
Kep. Riau	3,54	3,46	0,09	3,54	3,43	0,11	3,46	3,42	0,03	3,49	3,43	0,06
DKI Jakarta	3,39	3,42	-0,03	3,42	3,42	0,00	3,33	3,34	-0,01	3,29	3,37	-0,08
Jawa Barat	3,50	3,15	0,35	3,47	3,15	0,32	3,45	3,14	0,31	3,40	3,15	0,26
Jawa Tengah	3,42	3,40	0,02	3,42	3,40	0,01	3,40	3,43	-0,03	3,39	3,39	0,01
DI Yogyakarta	3,60	3,37	0,23	3,59	3,23	0,36	3,54	3,25	0,29	3,44	3,28	0,16
Jawa Timur	3,84	3,90	-0,06	3,82	3,85	-0,03	3,81	3,87	-0,06	3,71	3,85	-0,14
Banten	3,40	3,19	0,21	3,44	3,20	0,23	3,34	3,19	0,15	3,31	3,18	0,13
Bali	3,59	3,45	0,14	3,55	3,42	0,12	3,52	3,39	0,12	3,38	3,35	0,04
Nusa Tenggara Barat	3,67	3,57	0,10	3,72	3,54	0,18	3,59	3,51	0,08	3,69	3,67	0,02
Nusa Tenggara Timur	3,64	3,51	0,14	3,60	3,49	0,11	3,54	3,37	0,17	3,50	3,39	0,11
Kalimantan Barat	3,59	3,48	0,11	3,58	3,39	0,19	3,47	3,34	0,13	3,45	3,33	0,12
Kalimantan Tengah	3,60	3,37	0,23	3,60	3,24	0,37	3,49	3,26	0,23	3,41	3,23	0,19
Kalimantan Selatan	3,55	3,30	0,25	3,60	3,30	0,30	3,53	3,25	0,28	3,53	3,25	0,28
Kalimantan Timur	3,50	3,41	0,09	3,50	3,43	0,07	3,48	3,36	0,12	3,43	3,29	0,14
Sulawesi Utara	3,65	3,73	-0,08	3,69	3,69	0,00	3,66	3,68	-0,02	3,63	3,71	-0,09
Sulawesi Tengah	3,50	3,28	0,22	3,51	3,23	0,28	3,50	3,17	0,33	3,46	3,17	0,29
Sulawesi Selatan	3,59	3,36	0,23	3,55	3,18	0,37	3,60	3,30	0,30	3,52	3,30	0,22
Sulawesi Tenggara	3,54	3,50	0,04	3,56	3,41	0,15	3,49	3,38	0,11	3,49	3,39	0,11
Gorontalo	3,32	3,22	0,09	3,41	3,28	0,13	3,28	3,14	0,14	3,25	3,14	0,11
Sulawesi Barat	3,61	3,63	-0,02	3,67	3,56	0,11	3,47	3,44	0,03	3,47	3,45	0,02
Maluku	3,82	3,68	0,15	3,80	3,68	0,12	3,60	3,40	0,20	3,63	3,46	0,16
Maluku Utara	3,58	3,42	0,16	3,56	3,28	0,28	3,53	3,29	0,24	3,47	3,39	0,08
Papua Barat	3,62	3,37	0,26	3,64	3,37	0,27	3,64	3,32	0,32	3,55	3,36	0,18
Papua	3,78	3,61	0,17	3,78	3,56	0,22	3,73	3,53	0,20	3,69	3,55	0,14

* Lampiran 14. Daftar Atribut Pelayanan PST BPS

Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Indeks Kepuasan Konsumen
PUSAT	81,72
PROVINSI	
Aceh	81,92
Sumatera Utara	83,23
Sumatera Barat	85,03
Riau	86,69
Jambi	80,34
Sumatera Selatan	83,96
Bengkulu	89,04
Lampung	93,13
Kep, Bangka Belitung	86,56
Kep, Riau	87,71
DKI Jakarta	85,25
Jawa Barat	79,65
Jawa Tengah	84,74
DI Yogyakarta	83,89
Jawa Timur	96,84
Banten	80,66
Bali	85,91
Nusa Tenggara Barat	89,2
Nusa Tenggara Timur	86,66
Kalimantan Barat	85,01
Kalimantan Tengah	82,89
Kalimantan Selatan	82,74
Kalimantan Timur	84,18
Sulawesi Utara	92,13
Sulawesi Tengah	81,61
Sulawesi Selatan	84,4
Sulawesi Tenggara	86,01
Gorontalo	80,84
Sulawesi Barat	88,47
Maluku	90,88
Maluku Utara	84,37
Papua Barat	84,2
Papua	89,7

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Setuju Bahwa Perilaku Anti Korupsi Diterapkan pada Layanan BPS menurut Wilayah PST BPS

Wilayah PST BPS (Satker)	Konsumen yang Setuju
PUSAT	99,90
PROVINSI	
Aceh	99,83
Sumatera Utara	100,00
Sumatera Barat	99,86
Riau	100,00
Jambi	100,00
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	100,00
Lampung	100,00
Kep, Bangka Belitung	100,00
Kep, Riau	100,00
DKI Jakarta	99,73
Jawa Barat	100,00
Jawa Tengah	98,98
DI Yogyakarta	100,00
Jawa Timur	100,00
Banten	100,00
Bali	100,00
Nusa Tenggara Barat	99,11
Nusa Tenggara Timur	97,65
Kalimantan Barat	99,04
Kalimantan Tengah	100,00
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	100,00
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	98,36
Sulawesi Tenggara	100,00
Gorontalo	95,07
Sulawesi Barat	100,00
Maluku	100,00
Maluku Utara	99,32
Papua Barat	100,00
Papua	99,61

**Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS
menurut Wilayah PST BPS**

Wilayah PST BPS (Satker)	Indeks Persepsi Anti Korupsi
PUSAT	94,49
PROVINSI	
Aceh	93,52
Sumatera Utara	93,2
Sumatera Barat	93,75
Riau	93,8
Jambi	90,86
Sumatera Selatan	91,57
Bengkulu	92,35
Lampung	98,86
Kep, Bangka Belitung	94,46
Kep, Riau	97,59
DKI Jakarta	90,91
Jawa Barat	92,38
Jawa Tengah	90,89
DI Yogyakarta	92,81
Jawa Timur	98,62
Banten	90,85
Bali	93,28
Nusa Tenggara Barat	93,97
Nusa Tenggara Timur	92,21
Kalimantan Barat	89,77
Kalimantan Tengah	94,78
Kalimantan Selatan	96,96
Kalimantan Timur	94,36
Sulawesi Utara	96,59
Sulawesi Tengah	91,7
Sulawesi Selatan	92,96
Sulawesi Tenggara	93,82
Gorontalo	89,2
Sulawesi Barat	94,4
Maluku	96,95
Maluku Utara	92,39
Papua Barat	93,69
Papua	95,7

[illegible]

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS Setahun Terakhir Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara dalam setahun terakhir ini pada rincian pelayanan berikut ini? <i>(beri tanda ✓ menurut pilihan Standar)</i>										
Konsep dan Definisi	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(disisi editor)
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	1 Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan									
2 Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	2 Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi									
3 Sikap petugas saat memberikan pelayanan Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan pengguna data.	3 Sikap petugas saat memberikan pelayanan*									
4 Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	4 Kemampuan petugas saat memberikan informasi*									
5 Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	5 Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan									
6 Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada pengguna data.	6 Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian									
7 Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	7 Informasi biaya/tarif produk BPS jelas									
8 Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	8 Kenyamanan sarana dan prasarana*									
9 Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	9 Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS**									
10 Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	10 Kemudahan memperoleh data dari website BPS**									
11 Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	11 Kemudahan akses metadata**									
12 Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk pengguna data yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	12 Kejelasan fasilitas pengaduan									

Keterangan:
*Sangat penting/tingkat kepentingan lebih tinggi
**SSD-D dan SSD-P untuk tingkat kepuasan lebih tinggi

Blok IV. Persepsi Terhadap Perilaku Anti Korupsi Pada Layanan BPS Setahun Terakhir

Menurut pendapat Saudara, bagaimana penilaian Saudara dalam Setahun Terakhir ini terhadap perilaku anti korupsi pada layanan BPS berikut? (beri tanda ✓ sesuai pilihan Saudara)

Konsep dan Definisi	Atribut Anti Korupsi	Penilaian				Sangat Setuju	(disi editor)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	
1 Petugas pelayanan tidak meminta imbalan di luar tarif resmi (pungutan liar) Petugas tidak pernah meminta imbalan dari pengguna data berupa uang/barang/jasa atas produk/pelayanan yang diberikan di luar tarif resmi.	1 Petugas pelayanan tidak meminta imbalan di luar tarif resmi (pungutan liar)						
2 Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi) Petugas tidak pernah menerima hadiah berupa uang/barang/jasa dari pengguna data berkaitan dengan produk/pelayanan yang diterima.	2 Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna data (gratifikasi)						
3 Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan Petugas tidak pernah menjalankan peran sebagai calo/perantara ketika memberikan produk/pelayanan yang dapat berdampak pada tindakan permintaan imbalan atau pemberian hadiah.	3 Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan						
4 Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan Petugas tidak pernah membedakan perlakuan atau memberikan pelayanan khusus kepada pengguna data di luar ketentuan.	4 Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan						

Blok V. Catatan

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710

Telp. : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax. : (021) 3857046

Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : bpsHQ@bps.go.id

ISSN 2302-7738

