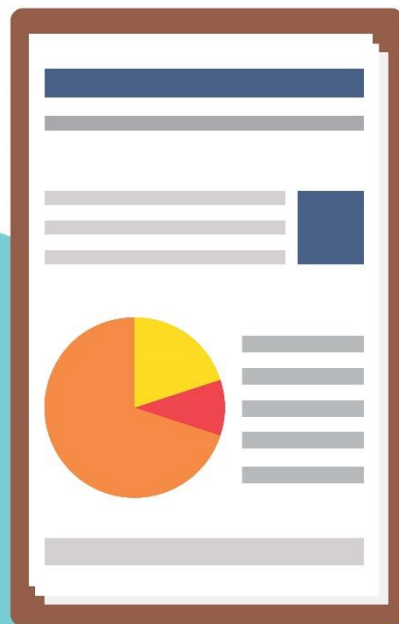


# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi DKI Jakarta 2021



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



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi DKI Jakarta 2021



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi DKI Jakarta 2021**

**ISSN** : 2745-732X  
**No. Publikasi** : 31000.2134  
**Katalog** : 1399013.31  
**Ukuran Buku** : 17,6 cm x 25 cm  
**Jumlah Halaman** : xiv + 90 halaman

**Naskah:**  
BPS Provinsi DKI Jakarta

**Penyunting:**  
BPS Provinsi DKI Jakarta

**Desain Kover:**  
BPS Provinsi DKI Jakarta

**Penerbit:**  
© BPS Provinsi DKI Jakarta

**Pencetak:**  
Badan Pusat Statistik

**Sumber Ilustrasi:** -

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

# Tim Penyusun

**Pengarah:**

Dwino Daries, B.Eng, M.T.I

**Editor:**

Ardani Yustriana Dewi, SST, M.T

**Penyusun:**

Ardani Yustriana Dewi, SST, M.T

Ronaldo Halomoan, SST

**Tata Letak dan Infografis:**

Ronaldo Halomoan, SST

**Gambar Kulit:**

Ronaldo Halomoan, SST



# Kata Pengantar



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

Pada tahun 2021, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Jakarta, Desember 2021  
Kepala BPS Provinsi DKI  
Jakarta

Anggoro Dwitjahyono



# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode Sampling.....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>31</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	34



3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	34
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>43</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>47</b>
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data .....	49
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	50
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	51
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>53</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS ....	56
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>59</b>
7.1. Kesimpulan .....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	62
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>65</b>
Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur .....	67
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	69
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	70
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	71
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	72
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	73
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS .....	74
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	75

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	76
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	77
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	78
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	79
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	80
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	81
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	82
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	83
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	85
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	86
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	89
Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	90

# Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	14
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana .....	17
Tabel 1.4.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi DKI Jakarta .....	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta.....	37
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta.....	38

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

# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> .....	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Kelompok Umur* .....	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Pekerjaan Utama .....	25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Terhadap Akses Data.....	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Terhadap Sarana dan Prasarana .....	35
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi DKI Jakarta .....	36
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta .....	40
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Se Provinsi DKI Jakarta .....	42
Gambar 4.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Se Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021.....	46

Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Level Data.....	50
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi DKI Jakarta.....	55
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data.....	56
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Se Provinsi DKI Jakarta.....	57

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

# Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur .....	67
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	68
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	69
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi .....	71
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	72
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	73
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	74
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	75
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	76
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data .....	77
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	78
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	79
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	80
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	81
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	82
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	83

Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	85
Lampiran 20.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	86
Lampiran 21.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 22.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	89
Lampiran 23.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	90

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

BAB  
**01**

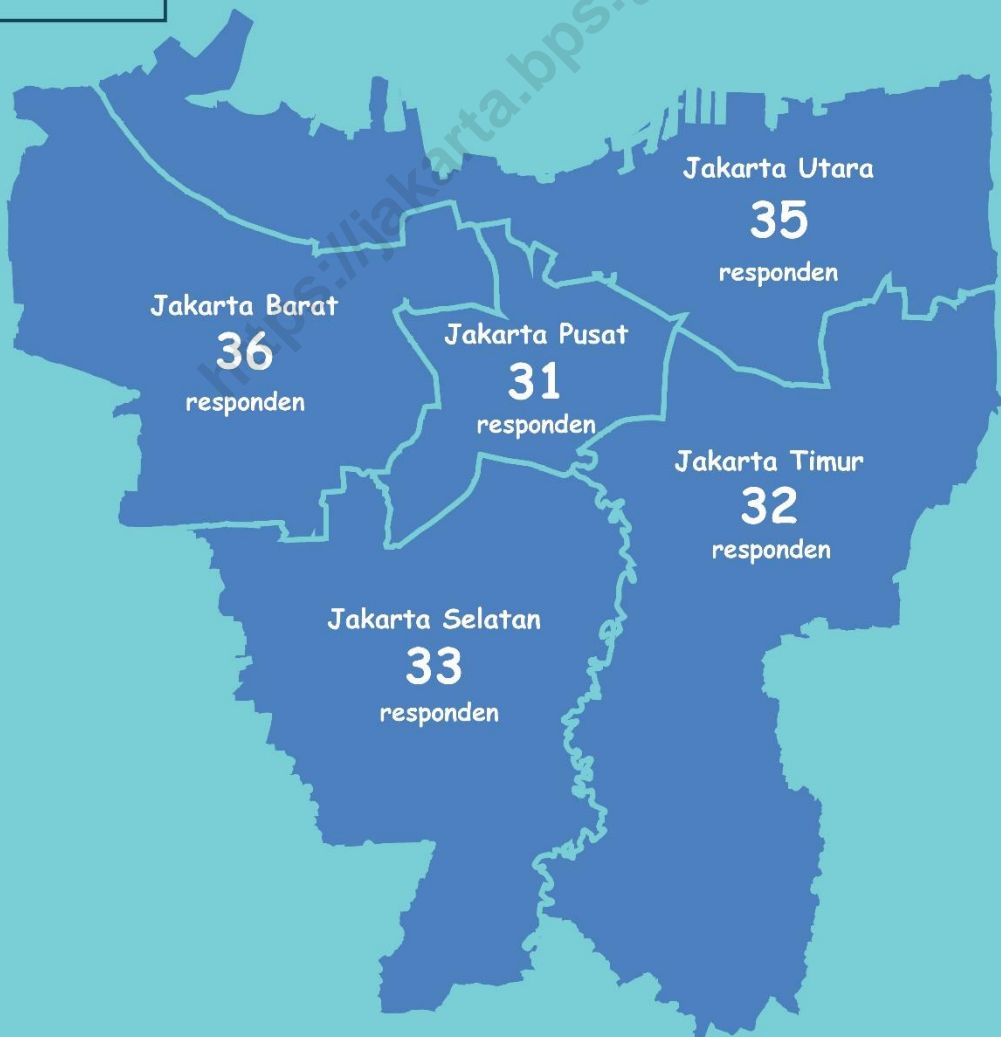
# PENDAHULUAN

## Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi DKI Jakarta

Kepulauan Seribu

**43**

responden



**Provinsi DKI Jakarta : 74 responden**







# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2021 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2021 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

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

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

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

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

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.

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

#### **1.4. Metodologi**

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

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

SKD 2021 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu

sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

#### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2021 dilakukan pada Juni–Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD21. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2021, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2021 dalam publikasi ini adalah PST BPS Provinsi DKI Jakarta.

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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



bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

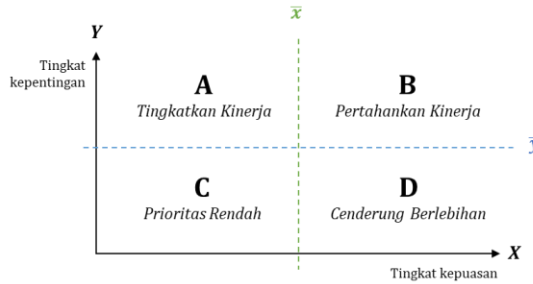
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2) Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Provinsi DKI Jakarta dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi DKI Jakarta. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2021 dan 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

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

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

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i$  = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

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

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

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

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

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

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta.

## 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

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

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan

aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2021, meliputi:

1. Informasi 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 yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
DKI Jakarta	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Kepulauan Seribu	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jakarta Selatan	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jakarta Timur	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jakarta Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jakarta Barat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jakarta Utara	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	7	7 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi DKI Jakarta, dan 6 PST BPS Kabupaten/Kota. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi sudah baik. Seluruh PST BPS Kabupaten/Kota (100,00%) di Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar.



### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Provinsi DKI Jakarta, total realisasi responden adalah sebesar 74 responden atau sebesar 105,71 dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi DKI Jakarta dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi DKI Jakarta

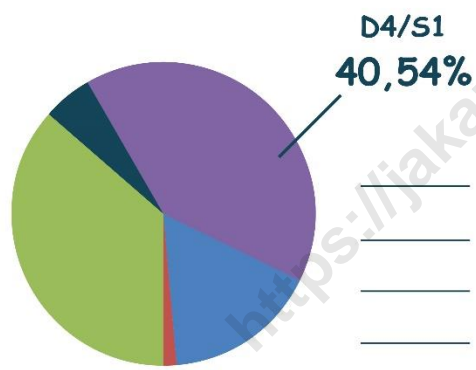
Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
DKI Jakarta	74
Kepulauan Seribu	43
Jakarta Selatan	33
Jakarta Timur	32
Jakarta Pusat	31
Jakarta Barat	36
Jakarta Utara	35

BAB  
**02**

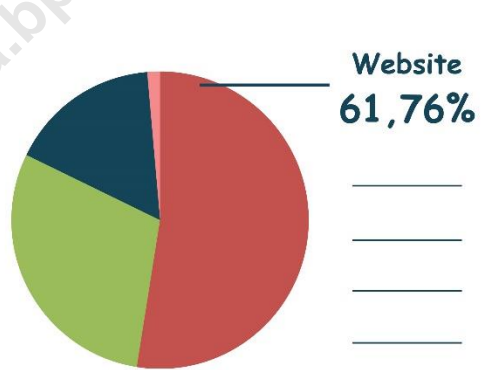
# SEGMENTASI KONSUMEN

## Karakteristik Konsumen PST BPS Provinsi DKI Jakarta

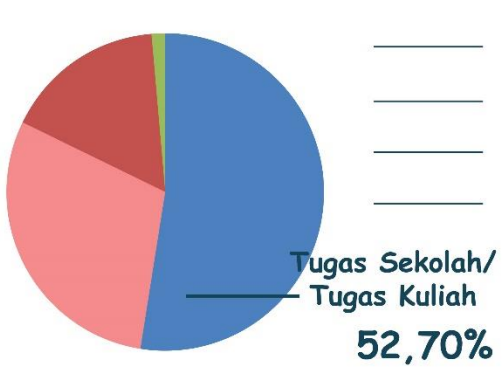
**Pendidikan**



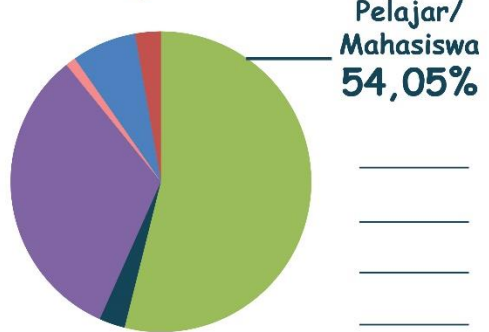
**Fasilitas Utama**



**Pemanfaatan**



**Pekerjaan**







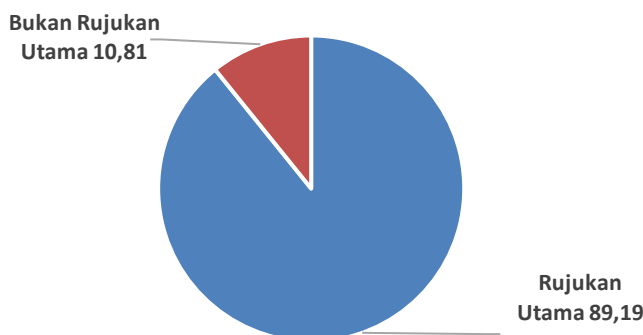
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 89,19%.



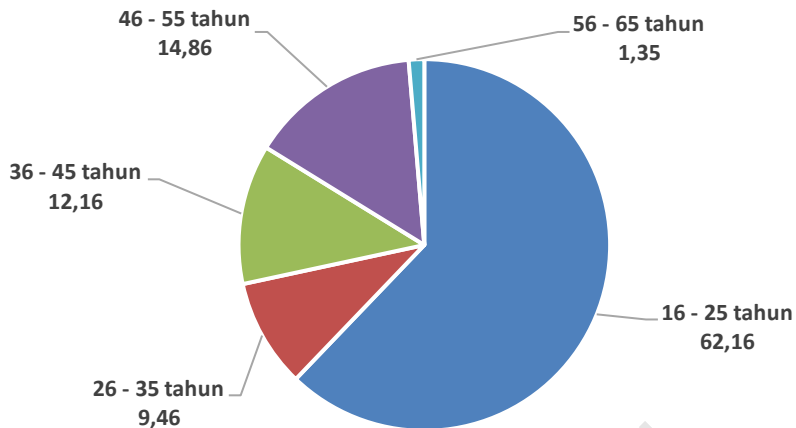
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta didominasi oleh konsumen berumur 15-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (62,16%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (14,86%), konsumen berumur 36-45 tahun (12,16%), konsumen berumur 26-35 tahun (9,46%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (1,35%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

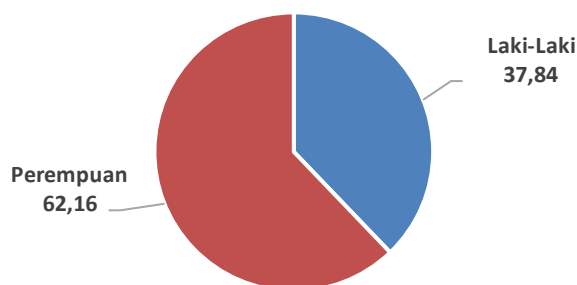


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Kelompok Umur\*

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

### Jenis Kelamin

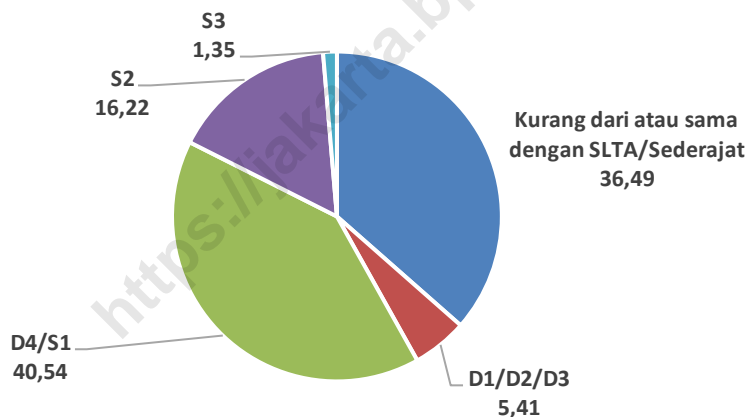
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah sebesar 62,16%. Sementara itu, 37,84% konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (40,54%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (36,49%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 1,35%.

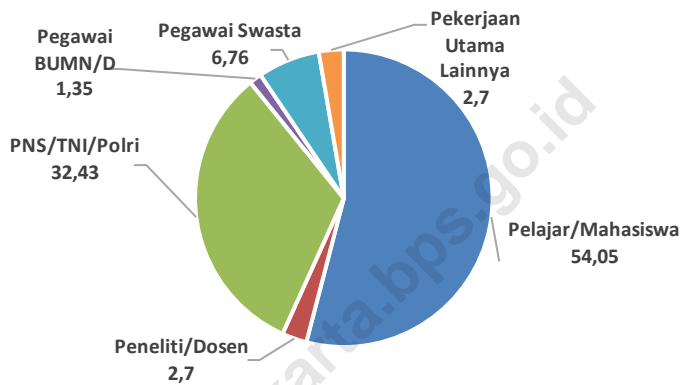


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah pelajar/mahasiswa (54,05%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (40,54%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 6,76%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 2,7% dan PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 32,43%.

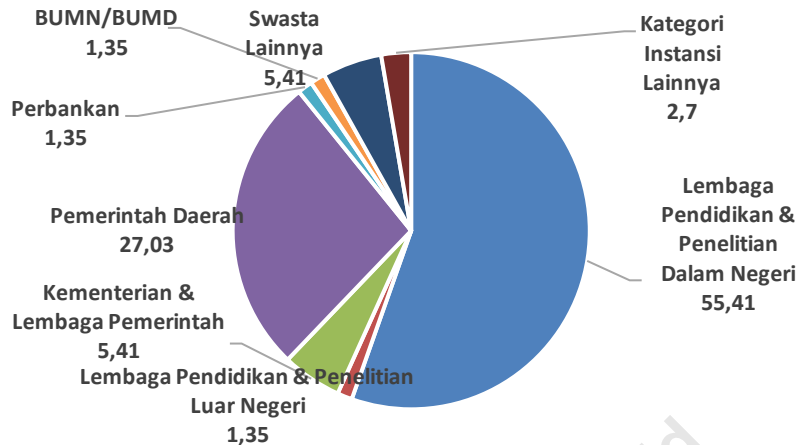


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (55,41%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 27,03%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Institusi Swasta lainnya memiliki persentase sebesar 5,41%.

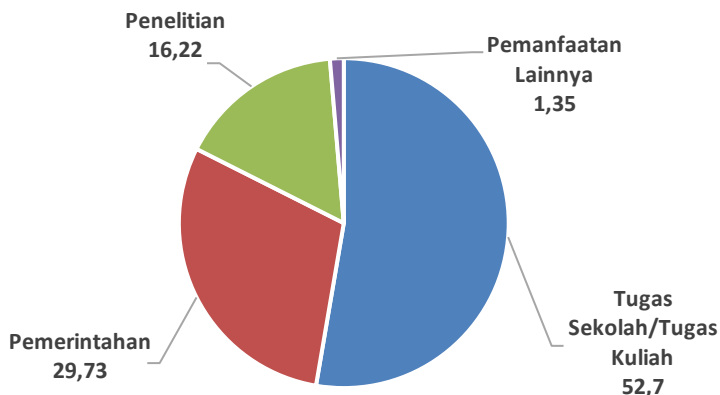




Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi DKI Jakarta menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi DKI Jakarta cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi DKI Jakarta paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (52,7%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan dan Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 29,73% dan 16,22%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi DKI Jakarta sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk pemanfaatan lainnya, yaitu sebesar 1,35%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

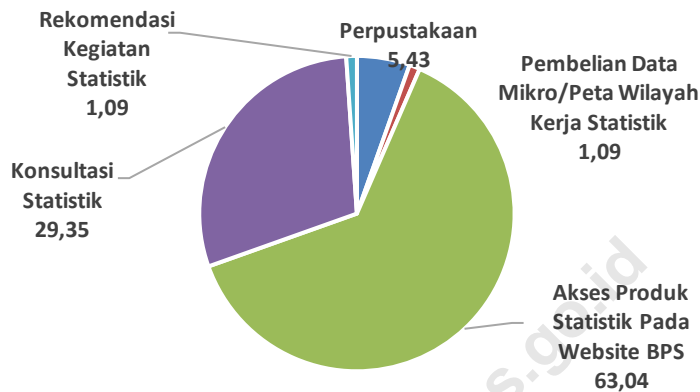
Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen terbanyak kedua di PST BPS Provinsi DKI Jakarta didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, 93,33% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk

Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 63,04%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 29,35%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 1,09%.

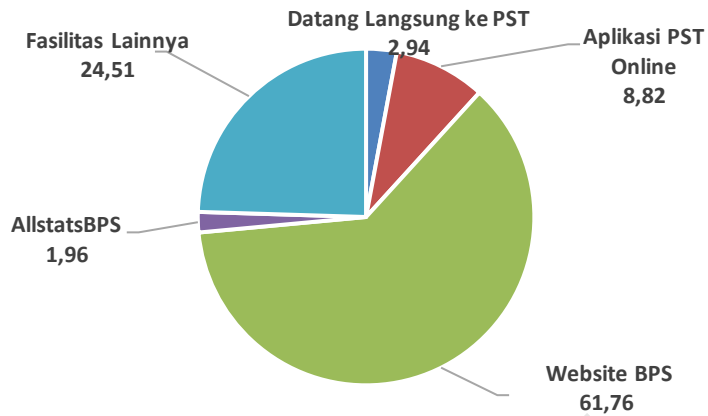


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 61,76%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 2,94%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah melalui Allstats BPS dengan persentase masing-masing 1,96%.



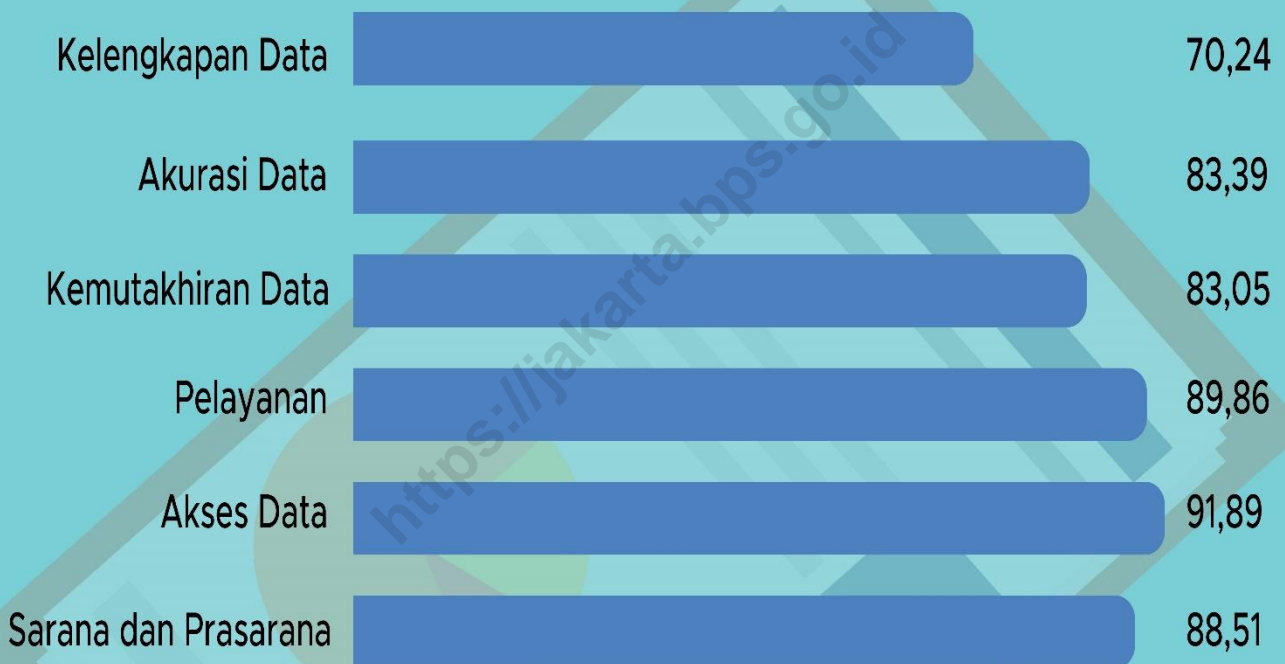
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



BAB  
**03**

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

## Hasil Survei Kebutuhan Data 2021



**86,67**

Sangat Baik

Indeks Kepuasan Konsumen  
(IKK)





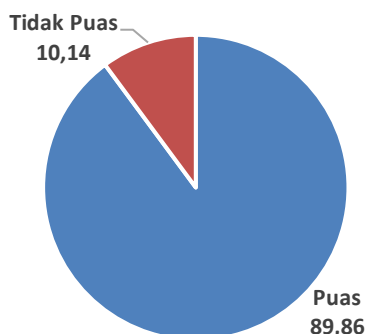
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi DKI Jakarta sebesar 89,86%, sedangkan 10,14% konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta merasa tidak puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi DKI Jakarta . Hal ini berarti PST BPS Provinsi DKI Jakarta harus semakin meningkatkan pelayanannya.

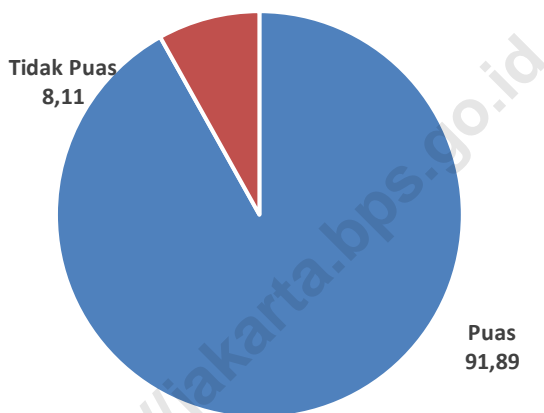


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Terhadap Pelayanan



### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

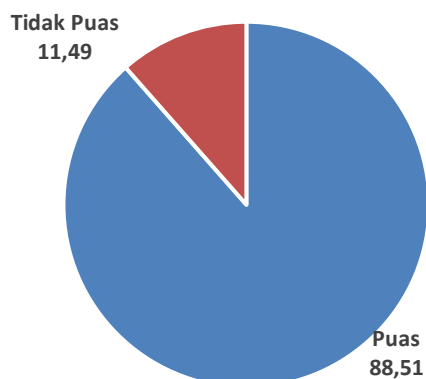
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta yang puas terhadap akses data sebesar 91,89%, sedangkan 8,11% konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 88,51%, sedangkan 11,49% konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

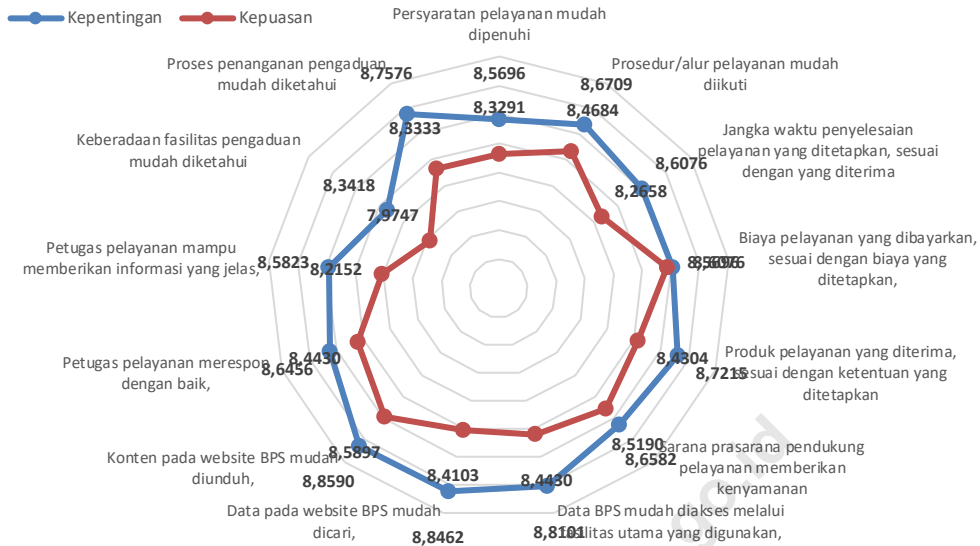


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

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



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi DKI Jakarta

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Data pada website BPS mudah dicari memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,4359. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan (-0,038).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta memiliki gap -0,038 sampai -0,4359. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,64	8,55	-0,08
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,8	8,65	-0,15
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,8	8,42	-0,38
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,92	8,81	-0,11
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8,82	8,58	-0,24
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8,84	8,68	-0,16
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9	8,85	-0,15
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	8,97	8,82	-0,15
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9	8,69	-0,31
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,97	8,61	-0,36
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	-	-	-
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,26	9,19	-0,07
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,35	9,27	-0,08
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,39	9,34	-0,05
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,39	9,36	-0,03

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

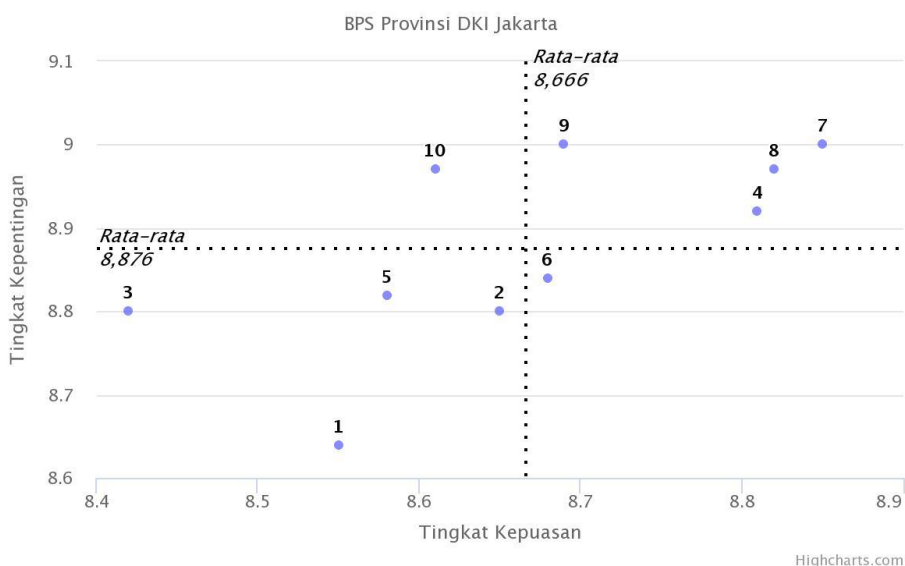
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,64	8,55	99
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,8	8,65	98
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,8	8,42	96
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,92	8,81	99
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8,82	8,58	97
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8,84	8,68	98
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9	8,85	98
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	8,97	8,82	98
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9	8,69	97
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,97	8,61	96

11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	-	-	-
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,26	9,19	99
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,35	9,27	99
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,39	9,34	99
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,39	9,36	100

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi DKI Jakarta belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (100%), sedangkan atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan dan Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (96%).

### Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan	
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	13. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.
6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi DKI Jakarta adalah:

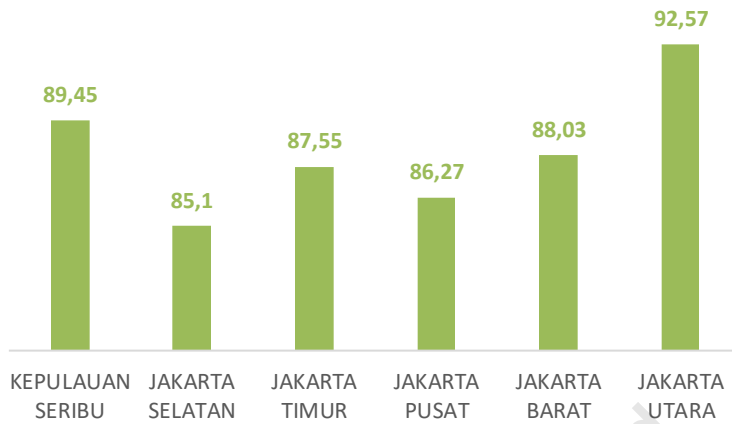
1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Provinsi DKI Jakarta yang termasuk dalam kuadran D adalah Sarana Prasarana.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi DKI Jakarta tahun 2021 sebesar 86,67, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi DKI Jakarta masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS Kota Administrasi Jakarta Selatan terendah dengan nilai sebesar 85,10% sedangkan BPS Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki IKK tertinggi sebesar 92,57%.





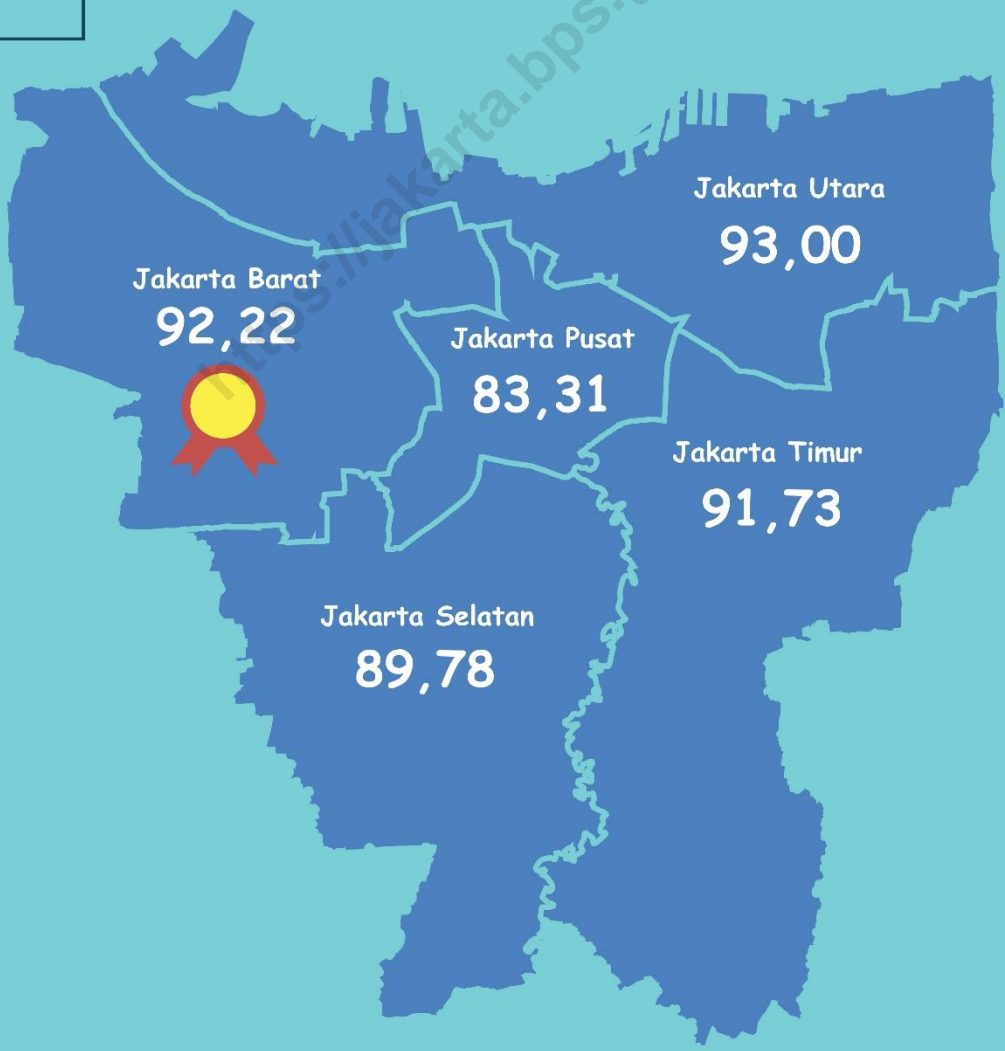
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Se Provinsi DKI Jakarta

BAB  
**04**

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

## Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi DKI Jakarta

Kepulauan Seribu  
**90,47**



**Provinsi DKI Jakarta : 92,91**





## Bab 4

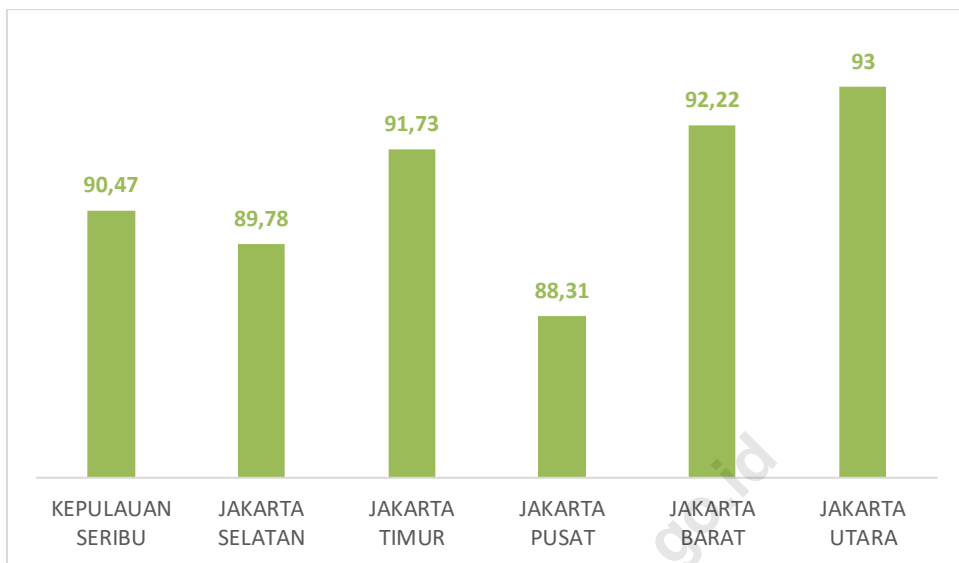
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi DKI Jakarta sebesar 92,91%. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Administrasi Jakarta Utara tertinggi dibandingkan IPAK pelayanan BPS di PST BPS Se Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021.



Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Se Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

BAB  
**05**

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA



**62,87** %

Responden mencari data level provinsi

**69,31** %

Responden mencari data periode tahunan



**64,11** %

Responden memperoleh data yang sesuai





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

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

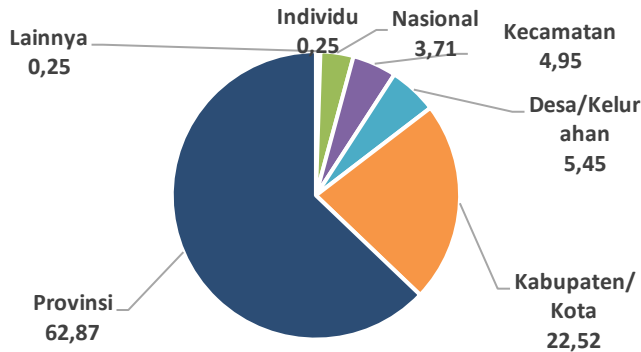
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi DKI Jakarta dan wilayah penyedia data BPS Provinsi DKI Jakarta. Wilayah PST BPS Provinsi DKI Jakarta digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi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

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

### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi DKI Jakarta. Secara umum, dari 74 responden, 62,87% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (22,52%) dan data level desa/kelurahan (5,45%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level individu dan lainnya (0,25%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

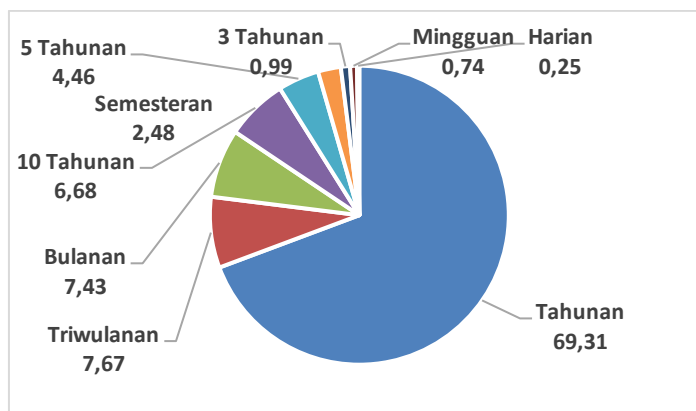




Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

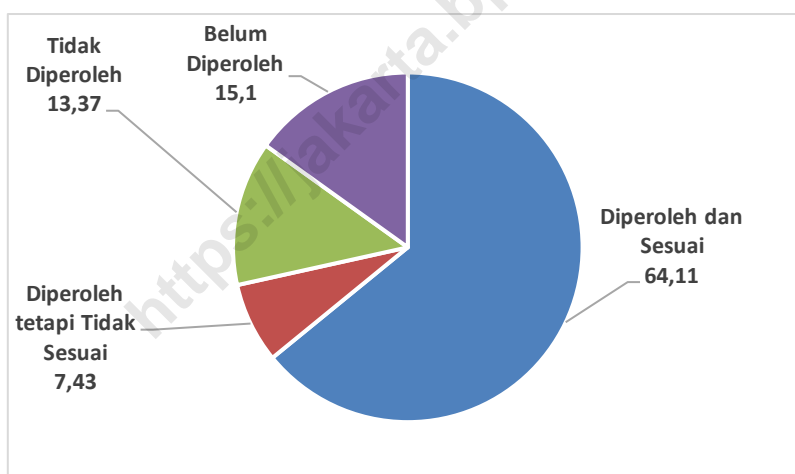
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 69,31%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu triwulanan yang memiliki persentase 7,67%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian yaitu 0,25%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Provinsi DKI Jakarta.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi DKI Jakarta Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 64,11% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 7,43% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan,

13,37% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 15,1% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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

BAB

06

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

## INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)

**86,67**  
persen

Persentase Kepuasan Konsumen  
Terhadap Kualitas Data

**85,27** persen







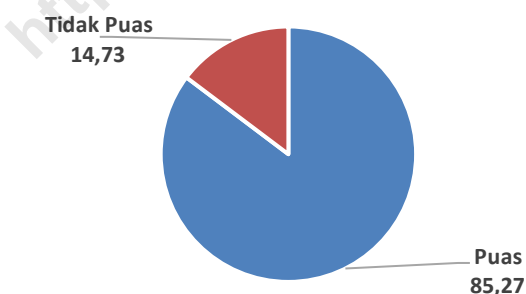
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi DKI Jakarta disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi DKI Jakarta dengan persentase mencapai 85,27%.

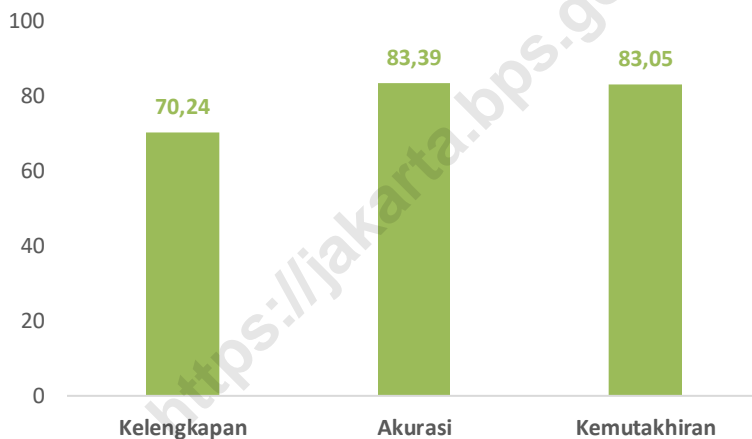


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi DKI Jakarta

## Aspek Kualitas Data

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

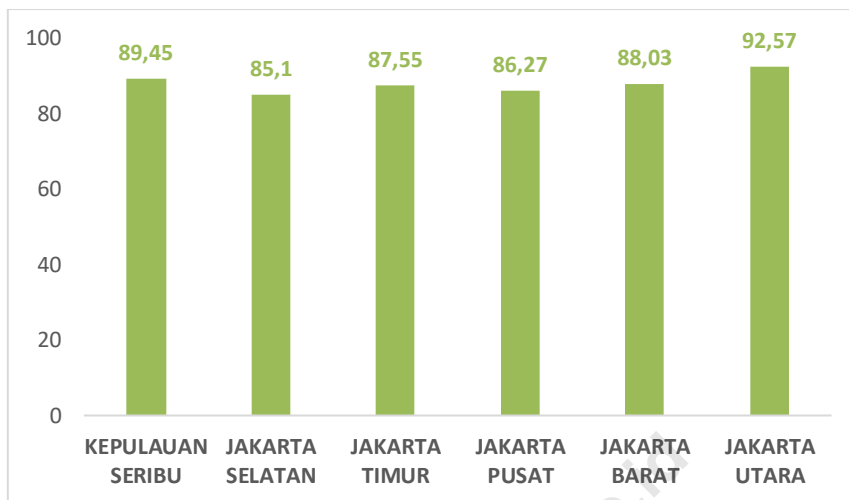
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 70% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (83,39%).



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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Provinsi DKI Jakarta. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi DKI Jakarta tahun 2021 sebesar 86,67, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi DKI Jakarta masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 6.5 dapat dilihat IKK BPS Kabupaten/Kota Se Provinsi DKI Jakarta.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Se Provinsi DKI Jakarta





Salah Satu Kinerja Pelayanan  
yang Patut Dipertahankan

Kemudahan Akses Data  
Melalui Fasilitas Utama



1

2

Kinerja Pelayanan yang  
Prioritas Utama Perbaikan

Kemudahan Fasilitas  
Pengaduan



Salah Satu Kinerja Pelayanan  
yang Perlu Diperbaiki

Kesesuaian Jangka Waktu  
Penyelesaian Pelayanan



3





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan dan data BPS. Hasil SKD dapat menjadi acuan dalam upaya meningkatkan kualitas data dan pelayanan di BPS Provinsi DKI Jakarta. Dari uraian hasil SKD 2021 di BPS Provinsi DKI Jakarta diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh PST di BPS Se Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi Sarana dan Prasarana standar.
2. Konsumen data di PST BPS Provinsi DKI Jakarta didominasi oleh pelajar/mahasiswa. Sebagian besar data digunakan konsumen untuk pemerintahan;
3. Data BPS menjadi rujukan utama bagi sebagian besar konsumen. Dengan demikian masyarakat maupun pemerintah sangat bergantung dan memiliki harapan besar terhadap kualitas data dan ketersediaan data BPS;
4. Fasilitas yang paling diminati konsumen untuk memperoleh data BPS Provinsi DKI Jakarta adalah website;
5. Sekitar 64,11 persen konsumen PST BPS Provinsi DKI Jakarta bisa memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhannya. Persentase ini naik jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 64,11 persen. Jenis data yang paling diminati adalah data level provinsi;
6. Secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS. Kepuasan konsumen tertinggi terdapat pada aspek akurasi data yang mencapai 83,39 persen;

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

Pertahankan Kinerja

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

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

Prioritas Utama

1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Aspek Pelayanan Lain

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan



## Daftar Pustaka

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





# LAMPIRAN





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

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
DKI Jakarta	-	62,16	9,46	12,16	14,86	1,35	-
Kepulauan Seribu	2,33	6,98	18,6	37,21	34,88	-	-
Jakarta Selatan	-	66,67	18,18	15,15	-	-	-
Jakarta Timur	-	65,63	15,63	9,38	6,25	3,13	-
Jakarta Pusat	-	25,81	12,9	29,03	22,58	9,68	-
Jakarta Barat	-	50,00	11,11	16,67	13,89	5,56	2,78
Jakarta Utara	-	37,14	14,29	40,00	8,57	-	-

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i</math> = kelompok umur tertentu, yaitu:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1. &lt; 16 th</td> <td>5. 46 - 55 th</td> </tr> <tr> <td>2. 16 - 25 th</td> <td>6. 56 - 65 th</td> </tr> <tr> <td>3. 26 - 35 th</td> <td>7. &gt; 65 th</td> </tr> <tr> <td>4. 36 - 45 th</td> <td></td> </tr> </table>	1. < 16 th	5. 46 - 55 th	2. 16 - 25 th	6. 56 - 65 th	3. 26 - 35 th	7. > 65 th	4. 36 - 45 th	
1. < 16 th	5. 46 - 55 th									
2. 16 - 25 th	6. 56 - 65 th									
3. 26 - 35 th	7. > 65 th									
4. 36 - 45 th										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.								

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

Satker PST	Laki Laki	Perempuan
DKI Jakarta	37,84	62,16
Kepulauan Seribu	60,47	39,53
Jakarta Selatan	36,36	63,64
Jakarta Timur	31,25	68,75
Jakarta Pusat	32,26	67,74
Jakarta Barat	30,56	69,44
Jakarta Utara	48,57	51,43

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	≤ SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
DKI Jakarta	36,49	5,41	40,54	16,22	1,35
Kepulauan Seribu	39,53	13,95	34,88	11,63	-
Jakarta Selatan	42,42	12,12	39,39	6,06	-
Jakarta Timur	62,5	3,13	25,00	9,38	-
Jakarta Pusat	48,39	9,68	38,71	3,23	-
Jakarta Barat	44,44	8,33	25,00	19,44	2,78
Jakarta Utara	51,43	5,71	40,00	2,86	-

#### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = 1 (&lt; SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7
DKI Jakarta	54,05	2,7	32,43	1,35	6,76	-	2,7
Kepulauan Seribu	6,98	-	37,21	6,98	13,95	16,28	18,6
Jakarta Selatan	36,36	3,03	12,12	3,03	21,21	15,15	9,09
Jakarta Timur	62,5	-	21,88	-	6,25	6,25	3,13
Jakarta Pusat	25,81	-	25,81	-	9,68	12,9	25,81
Jakarta Barat	44,44	2,78	41,67	-	5,56	2,78	2,78
Jakarta Utara	31,43	-	31,43	-	11,43	22,86	2,86

#### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DKI Jakarta	55,41	1,35	5,41	-	-	27,03	1,35	1,35	5,41	2,7
Kepulauan Seribu	11,63	2,33	6,98	-	-	46,51	-	-	25,58	6,98
Jakarta Selatan	39,39	-	12,12	-	-	6,06	-	-	21,21	21,21
Jakarta Timur	43,75	-	-	-	3,13	25	-	-	12,5	15,63
Jakarta Pusat	16,13	-	9,68	-	-	16,13	-	-	22,58	35,48
Jakarta Barat	44,44	2,78	8,33	-	-	33,33	-	-	5,56	5,56
Jakarta Utara	37,14	0	11,43	-	-	25,71	-	-	22,86	2,86

### Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST 2. Kategori Instansi
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P <sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i x <sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian & Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/BUMD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
DKI Jakarta	52,7	29,73	-	16,22	1,35
Kepulauan Seribu	9,30	58,14	6,98	23,26	2,33
Jakarta Selatan	36,36	12,12	12,12	33,33	6,06
Jakarta Timur	65,63	18,75	-	12,50	3,13
Jakarta Pusat	32,26	29,03	-	12,90	25,81
Jakarta Barat	41,67	41,67	-	11,11	5,56
Jakarta Utara	34,29	22,86	2,86	31,43	8,57

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
DKI Jakarta	5,43	-	1,09	63,04	29,35	1,09
Kepulauan Seribu	13,79	5,17	5,17	48,28	10,34	17,24
Jakarta Selatan	24,39	-	7,32	36,59	29,27	2,44
Jakarta Timur	34,15	-	-	53,66	9,76	2,44
Jakarta Pusat	22,5	-	5,00	45,00	5,00	22,5
Jakarta Barat	16,28	-	-	69,77	11,63	2,33
Jakarta Utara	27,12	6,78	6,78	37,29	16,95	5,08

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Layanan PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i = 1</math> (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.



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

Satker PST	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	AllstatsBPS	Fasilitas Lainnya
DKI Jakarta	2,94	8,82	61,76	1,96	24,51
Kepulauan Seribu	10,53	22,81	59,65	5,26	1,75
Jakarta Selatan	21,74	13,04	43,48	2,17	19,57
Jakarta Timur	14,29	9,52	54,76	14,29	7,14
Jakarta Pusat	25,64	5,13	58,97	7,69	2,56
Jakarta Barat	7,14	7,14	64,29	2,38	19,05
Jakarta Utara	13,95	6,98	72,09	2,33	4,65

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i  x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i  y = Jumlah seluruh konsumen  i = 1 (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
<b>DKI Jakarta</b>	89,19	10,81
<b>Kepulauan Seribu</b>	86,05	13,95
<b>Jakarta Selatan</b>	60,61	39,39
<b>Jakarta Timur</b>	90,63	9,38
<b>Jakarta Pusat</b>	67,74	32,26
<b>Jakarta Barat</b>	88,89	11,11
<b>Jakarta Utara</b>	94,29	5,71

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev
DKI Jakarta	93,33
Kepulauan Seribu	75,00
Jakarta Selatan	100,00
Jakarta Timur	85,71
Jakarta Pusat	83,33
Jakarta Barat	100,00
Jakarta Utara	84,62

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7
DKI Jakarta	3,71	62,87	22,52	4,95	5,45	0,25	0,25
Kepulauan Seribu	11,03	0,74	49,26	22,79	16,18	-	-
Jakarta Selatan	5,6	27,2	39,2	4,8	22,4	-	0,8
Jakarta Timur	8,0	13,33	52	26,67	-	-	-
Jakarta Pusat	15,19	12,66	50,63	13,92	7,59	-	-
Jakarta Barat	-	11,36	45,45	4,55	38,64	-	-
Jakarta Utara	-	-	37,6	52,8	9,6	-	-

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase pencarian data dengan level data ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah orang-data menurut level data ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh orang-data  <math>i = 1</math> (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DKI Jakarta	6,68	4,46	0,99	69,31	2,48	7,67	7,43	0,74	0,25	-
Kepulauan Seribu	16,18	16,91	6,62	46,32	-	1,47	7,35	5,15	-	-
Jakarta Selatan	8,80	-	1,60	39,20	23,2	21,60	5,60	-	-	-
Jakarta Timur		8,00	8,00	84,00	-	-	-	-	-	-
Jakarta Pusat	21,52	7,59	3,80	64,56	2,53	-	-	-	-	-
Jakarta Barat	1,52	9,09	2,27	87,12	-	-	-	-	-	-
Jakarta Utara	24,80	-	15,20	60,00	-	-	-	-	-	-

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P<sub>i</sub> = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i</p> <p>x<sub>i</sub> = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data</p> <p>i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
DKI Jakarta	64,11	7,43	13,37	15,1
Kepulauan Seribu	31,62	3,68	11,03	53,68
Jakarta Selatan	3,2	1,6	76,8	18,4
Jakarta Timur	90,67	-	-	9,33
Jakarta Pusat	55,7	3,8	18,99	21,52
Jakarta Barat	53,03	1,52	21,97	23,48
Jakarta Utara	81,6	16,8	-	1,6

#### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:  <math>P_i</math> = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh orang-data  <i>i</i> = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	Puas
DKI Jakarta	70,24
Kepulauan Seribu	95,83
Jakarta Selatan	100,00
Jakarta Timur	94,12
Jakarta Pusat	85,11
Jakarta Barat	97,22
Jakarta Utara	98,37

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

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

Satker PST	Puas
DKI Jakarta	83,39
Kepulauan Seribu	95,83
Jakarta Selatan	100,00
Jakarta Timur	94,12
Jakarta Pusat	97,87
Jakarta Barat	97,22
Jakarta Utara	100,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.



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

Satker PST	Puas
DKI Jakarta	83,05
Kepulauan Seribu	91,67
Jakarta Selatan	100,00
Jakarta Timur	94,12
Jakarta Pusat	95,74
Jakarta Barat	79,17
Jakarta Utara	100,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS</p> <p>y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

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

Satker PST	Puas
DKI Jakarta	89,86
Kepulauan Seribu	91,44
Jakarta Selatan	77,48
Jakarta Timur	93,44
Jakarta Pusat	87,97
Jakarta Barat	92,54
Jakarta Utara	95,77

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Puas
DKI Jakarta	91,89
Kepulauan Seribu	90,70
Jakarta Selatan	81,82
Jakarta Timur	96,88
Jakarta Pusat	83,87
Jakarta Barat	97,22
Jakarta Utara	97,14

### Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Puas
DKI Jakarta	88,51
Kepulauan Seribu	91,86
Jakarta Selatan	75,76
Jakarta Timur	95,31
Jakarta Pusat	88,71
Jakarta Barat	93,06
Jakarta Utara	94,29

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST adalah Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
DKI Jakarta	89,19	93,24	77,03	95,95	89,19	90,54	91,89	90,54	94,59	86,49	-
Kepulauan Seribu	90,70	90,70	90,70	90,70	88,37	88,37	90,70	93,02	95,35	95,35	100,00
Jakarta Selatan	78,79	78,79	75,76	72,73	75,76	72,73	81,82	81,82	78,79	78,79	66,67
Jakarta Timur	90,63	93,75	90,63	90,63	96,88	93,75	96,88	93,75	90,63	96,88	-
Jakarta Pusat	83,87	93,55	83,87	90,32	87,10	90,32	83,87	90,32	87,10	87,10	100,00
Jakarta Barat	88,89	94,44	91,67	88,89	94,44	94,44	97,22	97,22	88,89	91,67	50,00
Jakarta Utara	91,43	100,00	97,14	94,29	94,29	94,29	97,14	97,14	97,14	94,29	100,00

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P<sub>i</sub> = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke- i</p>

$x_i$  = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke- $i$

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  = 1 (Persyaratan pelayanan), 2 (Prosedur/alur pelayanan), 3 (Waktu pelayanan), 4 (Biaya), 5 (Kesesuaian pelayanan), 6 (Sarana dan Prasarana), 7 (Akses dari fasilitas utama yang digunakan), 8 (Pencarian data di website), 9 (Akses konten pada website), 10 (Respon petugas atau aplikasi pelayanan online), 11 (Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online), 12 (Fasilitas pengaduan), 13 (Proses penanganan pengaduan)

Interpretasi

: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tertentu di wilayah PST BPS tertentu.

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

## Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK
DKI Jakarta	86,67
Kepulauan Seribu	89,45
Jakarta Selatan	85,1
Jakarta Timur	87,55
Jakarta Pusat	86,27
Jakarta Barat	88,03
Jakarta Utara	92,57

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100
Rumus Penghitungan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</li> <li>Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</li> <li>Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li> </ol>
Interpretasi	:	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li> <li>Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li> <li>Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li> <li>Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li> </ol>

## Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	IKK DATA
DKI Jakarta	85,27
Kepulauan Seribu	92,41
Jakarta Selatan	91,11
Jakarta Timur	89,52
Jakarta Pusat	86,17
Jakarta Barat	85,89
Jakarta Utara	87,17

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100
Rumus Penghitungan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar <math>\frac{1}{4}</math></li> <li>Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum.</li> <li>Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li> </ol>
Interpretasi	:	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</li> <li>Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</li> <li>Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik</li> <li>Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</li> </ol>



## Lampiran 23. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	IPAK
DKI Jakarta	92,91
Kepulauan Seribu	90,47
Jakarta Selatan	89,78
Jakarta Timur	91,73
Jakarta Pusat	88,31
Jakarta Barat	92,22
Jakarta Utara	93

### Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks persepsi anti korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.</li><li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.</li><li>3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li></ol>
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI DKI JAKARTA**

Jl. Salemba Tengah No. 36-38, Paseban, Senen,  
Jakarta Pusat - 10440

Telepon (021) 31928493, Fax. (021) 3152004

E-mail : [bps3100@bps.go.id](mailto:bps3100@bps.go.id), Website : [jakarta.bps.go.id](http://jakarta.bps.go.id)

