

Katalog : 1399013.3174

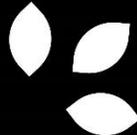
# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2022

[kota.bps.go.id](http://kota.bps.go.id)



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA JAKARTA BARAT**





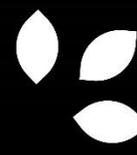
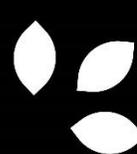
# Analisis

Hasil Survei

Kebutuhan Data

BPS Kota Jakarta Barat

**2022**



<https://jarkotab.go.id>

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2022**

**Nomor Publikasi:** 31740.2212

**Katalog:** 1399013.3174

**Ukuran Buku:** 17,6 cm x 25 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 101

**Naskah:**

BPS Kota Jakarta Barat

**Penyunting:**

BPS Kota Jakarta Barat

**Desain Kover:**

BPS Kota Jakarta Barat

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kota Jakarta Barat

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik

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

## **TIM PENYUSUN**

### **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Jakarta Barat 2022**

**Pengarah:**

Pudji Pangastuti SST, M.AP.

**Penanggung Jawab:**

Pudji Pangastuti SST, M.AP.

**Editor:**

Meilany Alce Harilama, SST

**Penulis:**

Meilany Alce Harilama, SST

**Desain Layout dan Infografis:**

Meilany Alce Harilama, SST

<https://jakbar.kota.bps.go.id>



## Kata Pengantar

---

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup 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 2022  
Kepala BPS Kota Jakarta Barat



Pudji Pangastuti SST, M.AP.



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.4. Metodologi.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>21</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data .....	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen .....	26
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	31
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	32
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	32
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>35</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>47</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b> .....	<b>51</b>

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data .....	53
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data .....	54
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>57</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	60
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>61</b>
7.1. Kesimpulan .....	63
7.2. Rekomendasi .....	64
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>67</b>

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

## Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat.....	41
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat.....	42

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

## Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	25
Gambar 2.2. Persentase Responden di PST BPS Kota Jakarta Barat menurut Metode Pengumpulan Data .....	25
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Kelompok Umur.....	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Kelamin .....	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pekerjaan Utama .....	30
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	31
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Layanan .....	32
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	33
Gambar 2.11. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	34
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Pelayanan .....	37
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Akses Data.....	38

Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat.....	40
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat .....	44
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Level Data .....	54
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Periode Data .....	55
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Jakarta Barat .....	59
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .....	60

## Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	70
Lampiran 2.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	72
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	74
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	75
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	76
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	77
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	78
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	79
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	80
Lampiran 10.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS .....	81
Lampiran 11.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama .....	82
Lampiran 12.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	83
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	84
Lampiran 14.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	85
Lampiran 15.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya .....	86
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	87
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	88
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data .....	89

Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	90
Lampiran 20.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	91
Lampiran 21.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	92
Lampiran 22.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	93
Lampiran 23.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	95
Lampiran 24.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data .....	96
Lampiran 25.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.	97
Lampiran 26.	Kuesioner VKD2022.....	98

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



BAB

01

# PENDAHULUAN

Realisasi Jumlah Responden SKD 2022  
PST BPS Kota Jakarta Barat

A stylized orange map of West Jakarta is centered on the page. The map is filled with a solid orange color and has a slightly irregular, torn-paper-like edge. In the center of the map, the number '46' is written in a large, white, sans-serif font. Below the number, the word 'responden' is written in a smaller, white, sans-serif font. A faint, diagonal watermark URL 'https://jakbar.kota.bps.go.id' is visible across the map.

46

responden



# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

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

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

### **1.3. Landasan Teori**

#### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui [pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

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

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

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

#### **a. Persyaratan**

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

#### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasara

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

#### 1.4. Metodologi

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

##### 1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

##### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri,

dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

#### **1.4.3. Metode Analisis Data**

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap*

*analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

**a) Analisis Tabulasi Silang**

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

**b) Analisis Kesenjangan**

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

**c) *Importance and Performance Analysis* (IPA)**

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk

menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat 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:

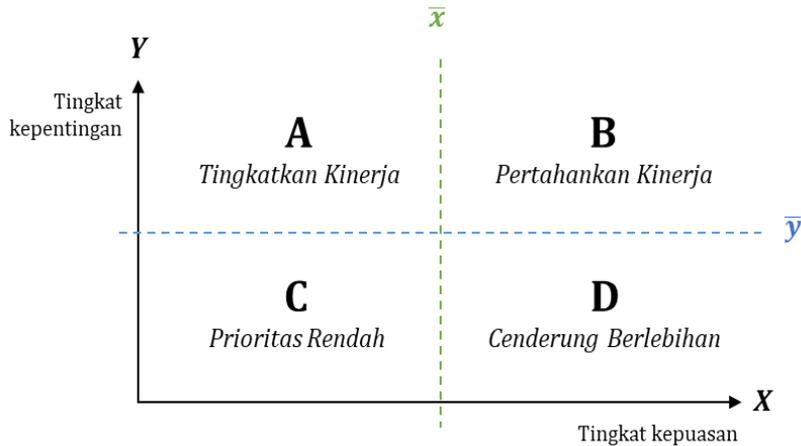
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

#### 2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **d) Persentase Konsumen yang Puas**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

#### **e) Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><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 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

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

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

##### 1. Menghitung penimbang

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

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 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK semakin mendekati 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 2022

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

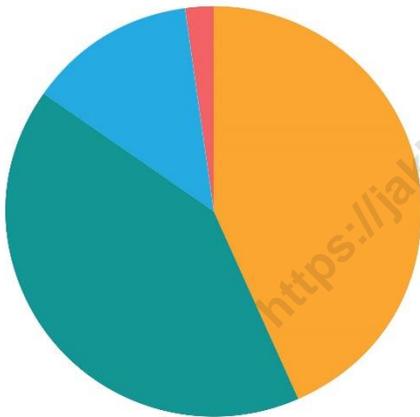


BAB

02

# SEGMENTASI KONSUMEN

Sebagian Besar Konsumen Data PST  
BPS Jakarta Barat memanfaatkan Hasil  
Kunjungan untuk Tugas Sekolah/Kuliah



Tugas Sekolah/  
Tugas Kuliah

43,48%

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



## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru

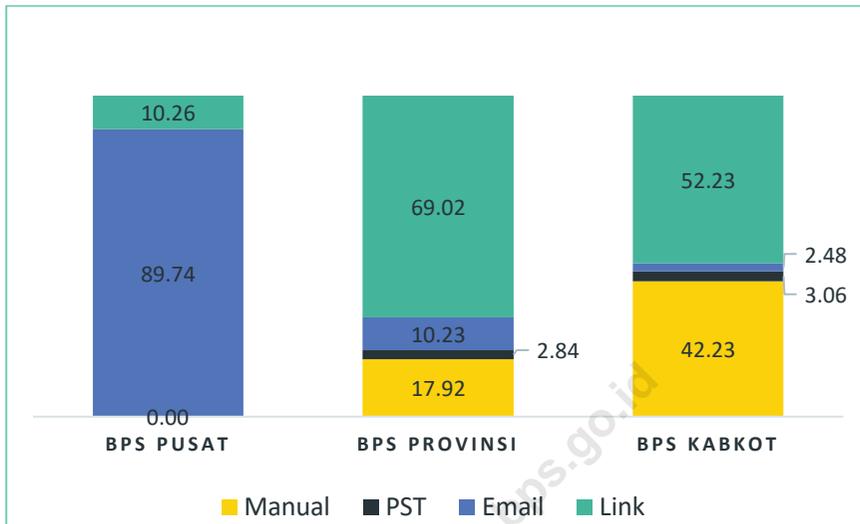
yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebesar 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link*

merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

Pada PST BPS Kota Jakarta Barat, responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online*, melalui *online link* sebesar 65,22 persen dan *online email* sebesar 34,78 persen.

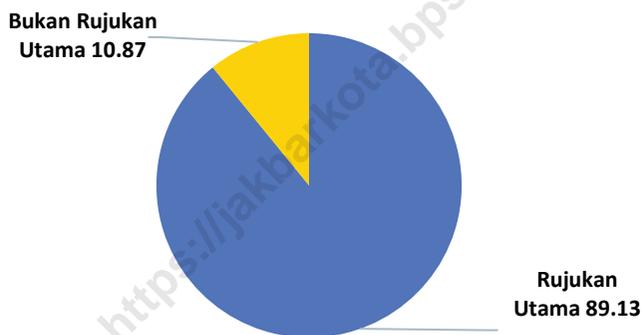


Gambar 2.2. Persentase Responden di PST BPS Kota Jakarta Barat menurut Metode Pengumpulan Data

## 2.2. 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 Kota Jakarta Barat dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada gambar 2.3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 89,13%.



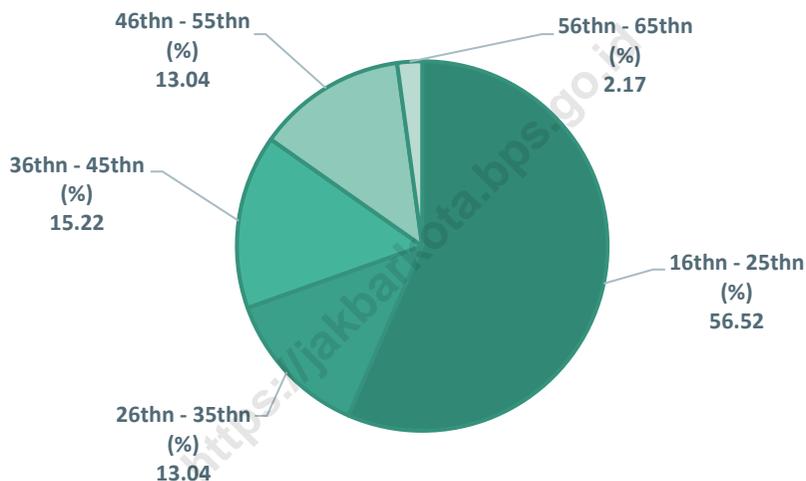
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.3. 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

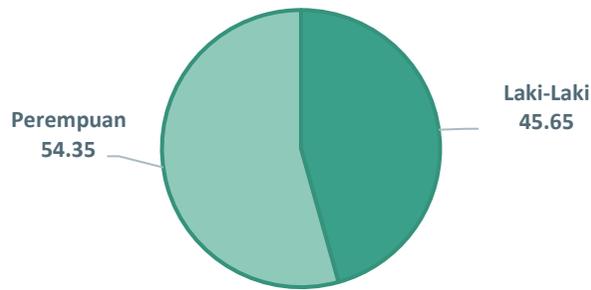
Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (56,52%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (15,22%), konsumen berumur 26-35 tahun (13,04%), konsumen berumur 46-55 tahun (13,04%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,17%). 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 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Kelompok Umur

## Jenis Kelamin

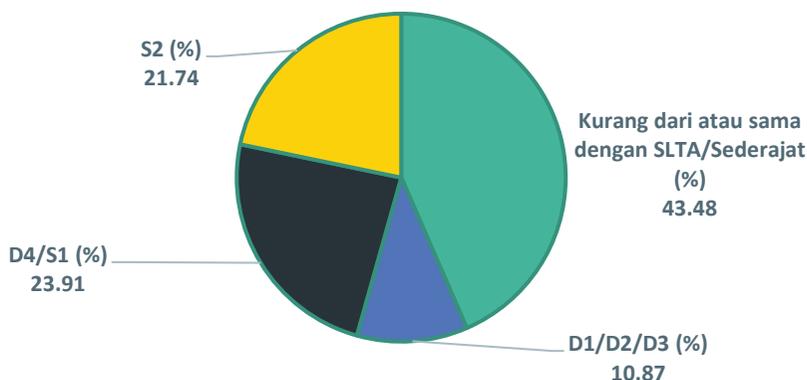
Gambar 2.5 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah sebesar 54,35%. Sementara itu, 45,65% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah laki-laki.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (43,48%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan Kurang dari atau sama dengan D4/S1 (23,91%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 10,87%.

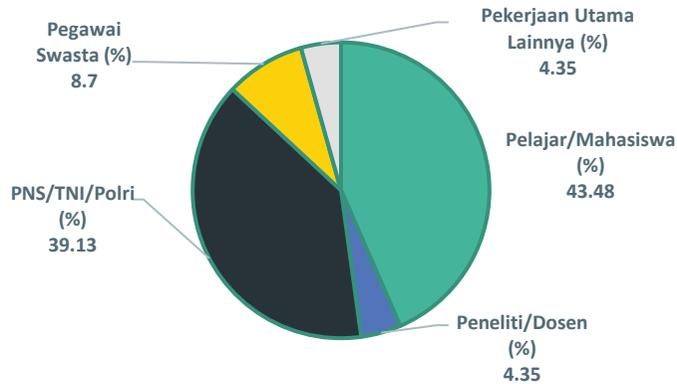


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, 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 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

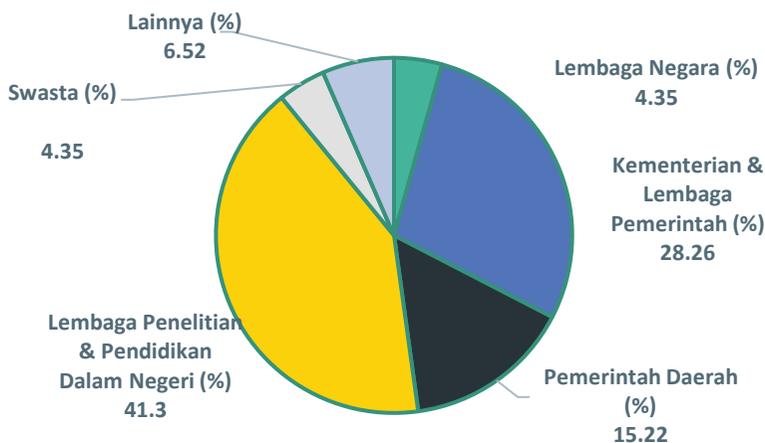
Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah pelajar/mahasiswa (43,48%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 8,7%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 4,35% dan PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 39,13%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

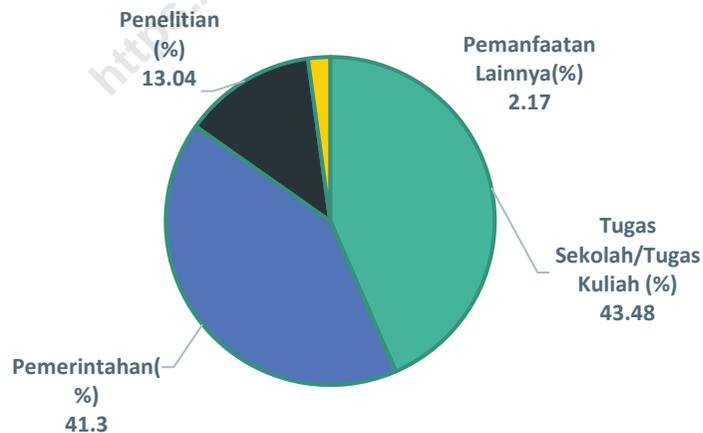
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.8, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (41,3%). Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 28,26%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah memiliki persentase sebesar 15,22%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Instansi/Institusi

## 2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.9, SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Jakarta Barat cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Barat paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (43,48%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan dan Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 41,3% dan 13,04%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Jakarta Barat sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk pemanfaatan lainnya, yaitu sebesar 2,17%.

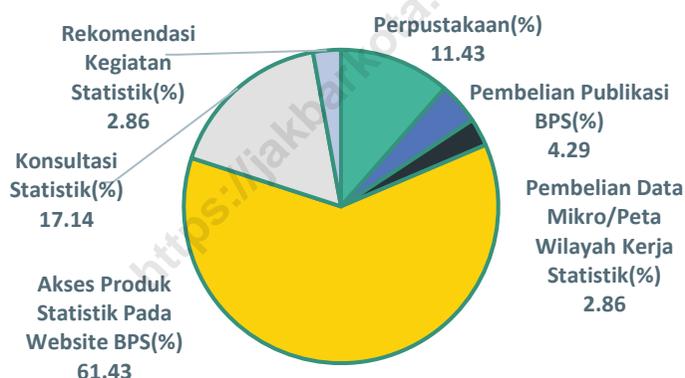


Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

## 2.5. 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 Kota Jakarta Barat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.10. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 61,43%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 17,14%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,86%.



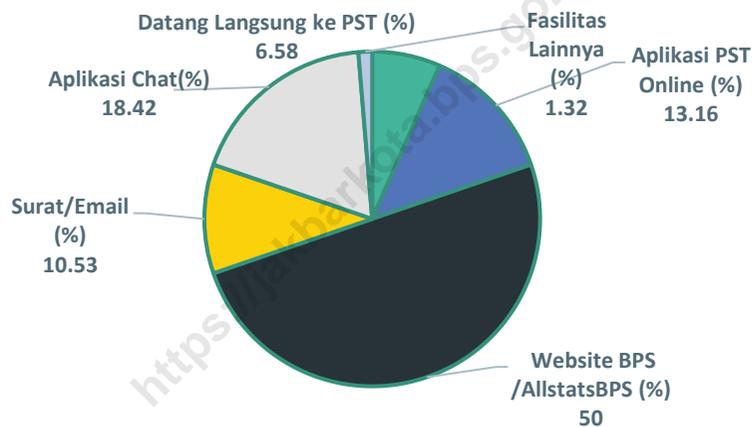
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Jenis Layanan

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

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. 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.

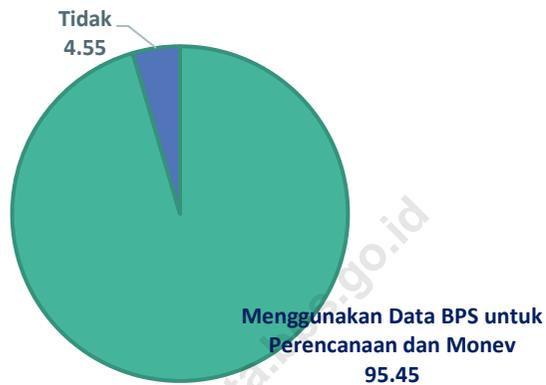
Berdasarkan Gambar 2.11, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 50,00%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 6,58%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat adalah melalui Fasilitas Lainnya dengan persentase masing-masing 1,32%.



Gambar 2.11. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.12, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat menggunakan data BPS untuk perencanaan dan monev sebesar 95,45% sedangkan 4,55% tidak menggunakan data BPS untuk perencanaan dan monev.



Gambar 2.12. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

BAB  
**03**

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

## Hasil Survei Kebutuhan Data 2022



**92,01**

Sangat Baik

Indeks Kepuasan Konsumen  
(IKK) terhadap pelayanan



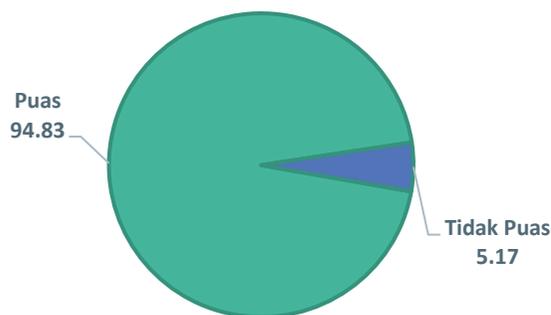
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

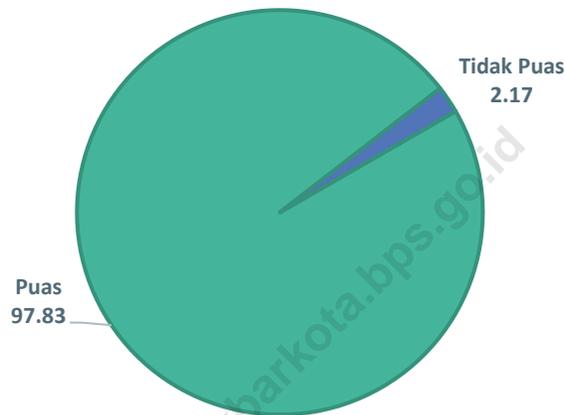
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat sebesar 94,83%, sedangkan 5,17% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat merasa tidak puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat . Hal ini berarti PST BPS Kota Jakarta Barat harus semakin meningkatkan pelayanannya.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

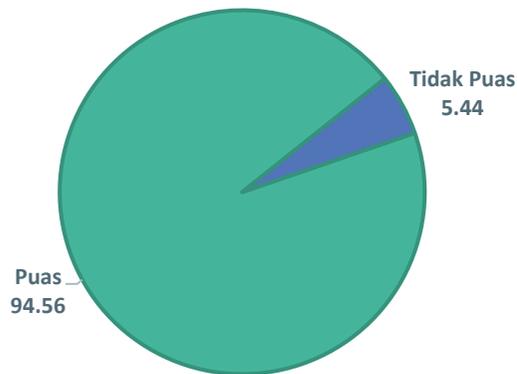
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang puas terhadap akses data sebesar 97,83%, sedangkan 2,17% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 94,56%, sedangkan 5,44% konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

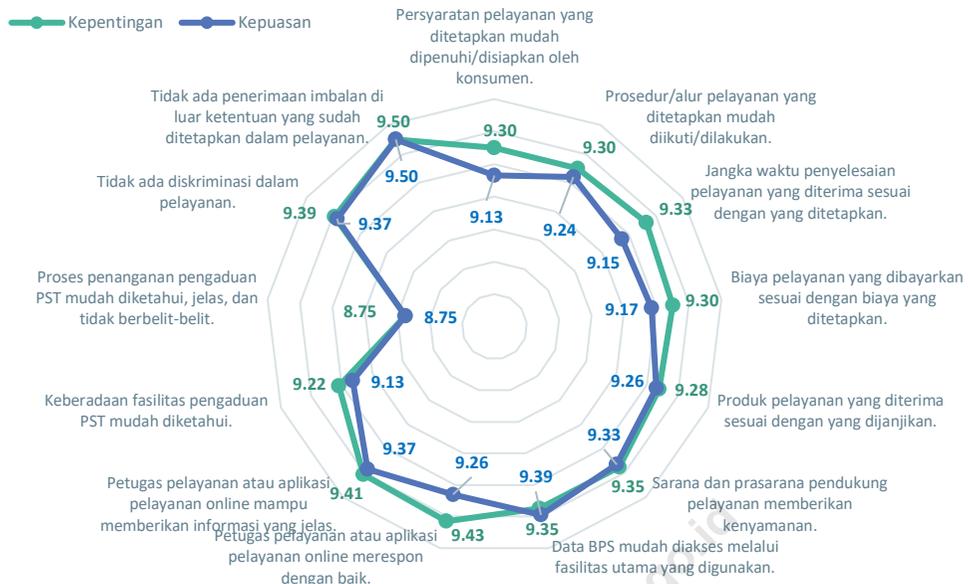


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat Terhadap Sarana dan Prasarana

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat 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 Kota Jakarta Barat. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat 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 Kota Jakarta Barat

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut persyaratan pelayanan, jangka waktu dan respon petugas layanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,17. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah penanganan pengaduan (0). Atribut pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat memiliki gap 0,07 sampai -0,17. 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 Kota Jakarta Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,3	9,13	-0,17
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,3	9,24	-0,07
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,33	9,15	-0,17
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,3	9,17	-0,13
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,28	9,26	-0,02
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,35	9,33	-0,02
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,35	9,39	0,04
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,43	9,26	-0,17
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,41	9,37	-0,04
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,22	9,13	-0,09
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,75	8,75	0
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,39	9,37	-0,02
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,5	9,5	0
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,5	9,54	0,04
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,48	9,54	0,07

### 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 Kota Jakarta Barat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

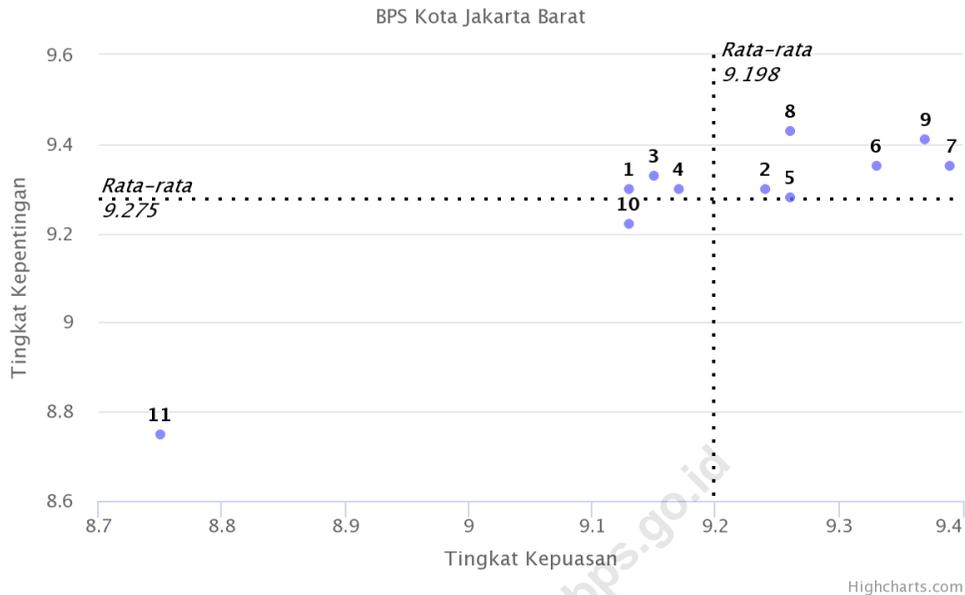
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,3	9,13	98,13
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,3	9,24	99,3
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,33	9,15	98,14
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,3	9,17	98,6
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,28	9,26	99,77
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,35	9,33	99,77
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,35	9,39	100,47
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,43	9,26	98,16
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	9,41	9,37	99,54
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,22	9,13	99,06

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,75	8,75	100
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,39	9,37	99,77
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,5	9,5	100
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,5	9,54	100,46
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,48	9,54	100,69

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Beberapa tingkat kesesuaian atribut bernilai >100% yang berarti kinerja pelayanan beberapa aspek di PST Jakarta Barat sudah memenuhi harapan sedangkan sebagian atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Jakarta Barat pada beberapa aspek belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (100,69%), sedangkan atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,13%).

## Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



### Keterangan

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

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang

menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Jakarta Barat adalah Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan

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

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Respon Petugas Pelayanan
6. 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 Kota Jakarta Barat adalah:

1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat yang termasuk dalam kuadran D.

### **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 Kota Jakarta Barat tahun 2022 sebesar 92,01, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat masuk kategori Sangat Baik.

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

BAB

04

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

## Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

94,89

Sangat Baik





## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK Pelayanan BPS di PST BPS Kota Jakarta Barat sebesar 94,89%.



BAB  
**05**

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA



**59,87** %

Responden mencari data level kabupaten/kota

**85,95** %

Responden mencari data periode tahunan



**70,57** %

Responden memperoleh data yang sesuai



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

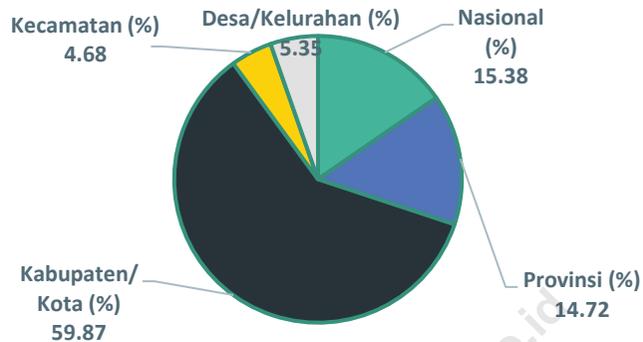
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan 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 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Jakarta Barat. Secara umum, dari 46 responden, 59,87% mencari data pada level

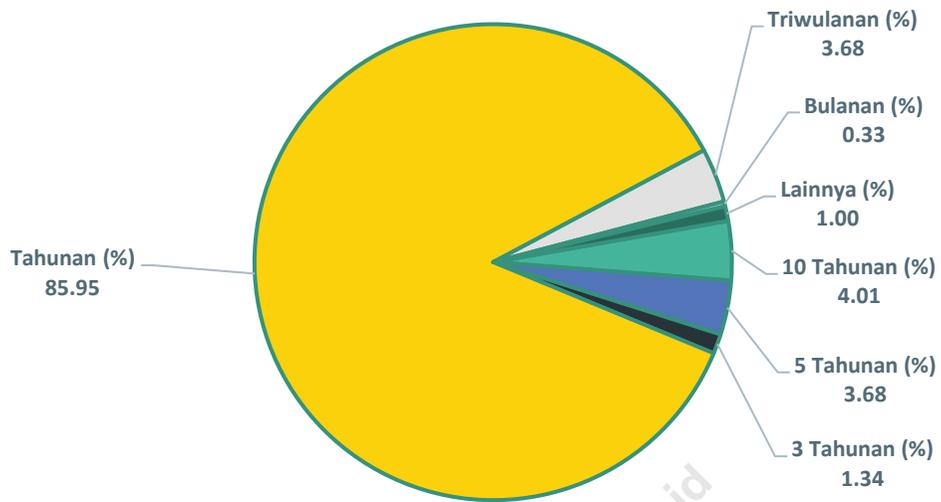
kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level nasional (15,38%) dan data level provinsi (14,72%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (4,68%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 85,95%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 10 tahunan yang memiliki persentase 4,01%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan yaitu 0,33%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Jakarta Barat Menurut Periode Data



BAB

06

# ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

INDEKS KEPUASAN  
KONSUMEN (IKK)

92,01

persen

Persentase Kepuasan Konsumen  
Terhadap Kualitas Data

92,46 persen





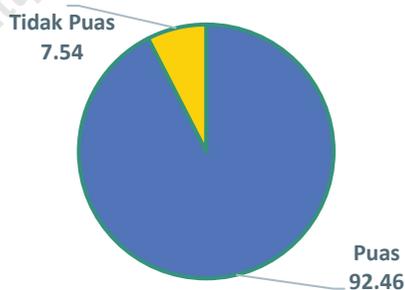
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

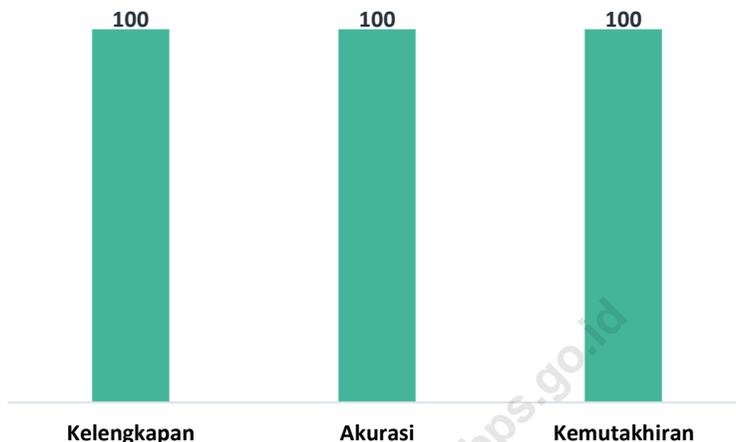
Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Jakarta Barat disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Jakarta Barat dengan persentase mencapai 92,46%.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Jakarta Barat

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Jakarta Barat disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan

konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Jakarta Barat. Berdasarkan Gambar 6.2, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data.



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 Kota Jakarta Barat. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Jakarta Barat tahun 2022 sebesar 92,46, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Jakarta Barat masuk kategori Sangat Baik

BAB

07

# PENUTUP

Salah Satu Kinerja Pelayanan yang Patut Dipertahankan

Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama



1

2

Kinerja Pelayanan yang Prioritas Utama Perbaikan

Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Biaya Pelayanan



Salah Satu Kinerja Pelayanan yang Perlu Diperbaiki

Kemudahan Fasilitas Pengaduan, Kemudahan Proses Penanganan pengaduan



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 Kota Jakarta Barat. Dari uraian hasil SKD 2022 di BPS Kota Jakarta Barat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. PST di BPS Jakarta Barat telah memenuhi Sarana dan Prasarana standar.
2. Konsumen data di PST BPS Kota Jakarta Barat 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 Kota Jakarta Barat adalah website;
5. Sekitar 70,57 persen konsumen PST BPS Kota Jakarta Barat bisa memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhannya. Jenis data yang paling diminati adalah data level kabupaten/kota;
6. Secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS mencapai 92,46 persen, dan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS mencapai 92,01 persen;

## 7.2. Rekomendasi

Pertahankan Kinerja

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

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan  
Prioritas Utama

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Aspek Pelayanan Lain

1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

## 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.
- 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.



## Lampiran

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



# Hasil Survei Kebutuhan Data 2022

## Persentase Kepuasan Konsumen Tahun 2022



Indeks Perilaku Anti Korupsi  
(IPAK)



Indeks Kepuasan Konsumen  
(IKK) terhadap pelayanan

## Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
Jakarta Barat	46	-	-	16	30

### Metadata Indikator

Konsep	:	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i>, dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.</li> <li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li> <li>3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.</li> </ol>
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wilayah PST BPS</li> <li>2. Metode Pengumpulan Data</li> </ol>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

## Lampiran 2. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Jakarta Barat	46	-	-	16	30

### Metadata Indikator

Konsep : Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan *online*, dimana untuk metode *online* dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Metode Pengumpulan Data

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Rumus Penghitungan : 
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

$x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana  $i = 1$  (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)

- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

### Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Jakarta Barat	-	56,52	13,04	15,22	13,04	2,17	-

#### 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 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Laki Laki	Perempuan
Jakarta Barat	45,65	54,35

#### 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>P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i  x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  y = Jumlah seluruh konsumen  i = 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 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	≤ SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Jakarta Barat	43,48	10,87	23,91	21,74	-

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

dimana:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  = 1 (< SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7
Jakarta Barat	43,48	4,35	39,13	-	8,7	-	4,35

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

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jakarta Barat	4,35	28,26	15,22	-	41,3	-	-	4,35	6,52

### 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	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i</math> = 1 (Lembaga Negara), 2 (Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah), 3 (Pemerintah Daerah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Dalam Negeri), 6 (Lembaga Penelitian &amp; Pendidikan Luar Negeri), 7 (BUMN/BUMD), 8 (Swasta), 9 (Lainnya)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Jakarta Barat	43,48	41,3	-	13,04	2,17

### 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	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
		dimana:
		$P_i$ = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
		$x_i$ = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i
		$y$ = Jumlah seluruh konsumen
		$i$ = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 9. 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
Jakarta Barat	11,43	4,29	2,86	61,43	17,14	2,86

### 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</math> = 1 (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 10. 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	AllstatsB PS	Fasilitas Lainnya
Jakarta Barat	6,58	13,16	50,00	10,53	18,42

#### 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><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke- i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>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 11. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Jakarta Barat	89,13	10,87

#### 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 12. 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
Jakarta Barat	95,45

### 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 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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
		dimana:
		P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
		x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
		y = Jumlah seluruh konsumen
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 13. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7
Jakarta Barat	15,38	14,72	59,87	4,68	5,35	-	-

#### 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	:	5. Wilayah PST 6. Level 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 dengan level data ke-i  x<sub>i</sub> = Jumlah orang-data menurut level data ke-i  y = Jumlah seluruh orang-data  i = 1 (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 14. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jakarta Barat	4,01	3,68	1,34	85,95		3,68	0,33			1,00

### 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	:	7. Wilayah PST 8. Periode 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 menurut periode data ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh orang-data  <math>i = 1</math> (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 15. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Jakarta Barat	70,57	27,76		1,67

#### 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	:	9. Wilayah PST 10. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data $i = 1$ (Ya, sesuai), $2$ (Ya, tidak sesuai), $3$ (Tidak diperoleh), $4$ (Belum diperoleh)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	100,00

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

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	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 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	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 : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$

dimana:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data

x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS

y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

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 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	94,83

### 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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

## Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	97,83

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

Satker PST	Puas
Jakarta Barat	94,56

### 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 22. 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
Jakarta Barat	93,48	93,48	95,65	95,65	95,65	97,83	97,83	93,48	95,65	91,30	75,00

### 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	:	11. Wilayah PST 12. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

$P_i$  = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i

$x_i$  = 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://jakbarkota.bps.go.id>

### Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK
Jakarta Barat	92,01

#### 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	:	<p>13. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>14. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>15. 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</p>
Interpretasi	:	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li> <li>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li> <li>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li> <li>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li> </ol>

## Lampiran 24. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	IKK DATA
Jakarta Barat	92,46

### 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, kemitakliran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>16. 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>17. 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, kemitakliran, dan kualitas data secara umum.</li> <li>18. 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	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</li> <li>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</li> <li>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik</li> <li>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</li> </ol>

## Lampiran 25. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	IPAK
Jakarta Barat	94,89

### **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>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>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>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



Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS		
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepuasan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?		
Tingkat angket yang Saudara pilih sesuai skala berikut:		
Skala: 1= Sangat tidak penting /tidak puas		
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan
1	Pelayanan pelayanan yang ditanggapi sudah dipantau/ditanggapi oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/jalur pelayanan yang ditanggapi sudah dipantau/ditanggapi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Isi/isi data yang disajikan pelayanan yang ditanggapi sudah dipantau/ditanggapi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang ditanggapi sesuai dengan biaya yang ditanggapi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk/pelayanan yang ditanggapi sesuai dengan yang ditanggapi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Siapa saja pemantau/pendukung pelayanan konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS sudah diakses melalui fasilitas online yang ditanggapi ----- (sesuai Blok 1, Baris no. 1,2).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau apibisa pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau apibisa pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Kelembagaan fasilitas pengaduan PST sudah dipantau. (contoh: kontak nomor pengaduan, website: <a href="https://pengaduan.bps.go.id/center/bantuan-pengaduan">https://pengaduan.bps.go.id/center/bantuan-pengaduan</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Proses penanganan pengaduan PST sudah dipantau/jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada keluhan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada peningkatan keluhan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pengaduan baru (ulang) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik peralihan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10





Blak IV. Catatan  
Tuliskan dan sertakan dengan kode dan keseluruhan informasi statistik yang di dapatkan oleh BPS

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA JAKARTA BARAT**

Jl. Raya Kebayoran Lama No. 5A,  
Sukabumi Selatan, Kebun Jeruk,  
Jakarta Barat 11550, Telp : (021) 25673776  
Email : bps3174@bps.go.id, Website : jakbarkota.bps.go.id