

HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH 2019



HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
2019



<http://www.kalteng.bps.go.id>

Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Tengah 2019

ISSN : 2656-257X
Nomor Publikasi : 62560.2003
Katalog : 1399013.62
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm
Jumlah Halaman : xiv + 64 halaman

Naskah : Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
Penyunting : Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
Desain Kover oleh : Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
Penerbit : ©BPS Provinsi Kalimantan Tengah
Pencetak : CV. APP Digital Printing
Sumber Ilustrasi : freepik.com, flaticon.com

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

TIM PENULIS

Pengarah	: Yomin Tofri
Koordinator	: Muhammad Said
Penyusun	: Grasela Novita Trifosa
Tata Letak dan Infografis	: Grasela Novita Trifosa
Gambar Kulit	: Grasela Novita Trifosa
Penyunting	: Thosan Suganda Girisona

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

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan konsumen. SKD 2019 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2019 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Provinsi Kalimantan Tengah sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Palangka Raya, Februari 2020
BPS Provinsi Kalimantan Tengah

Kepala,



Yomin Tofri, MA

DAFTAR ISI

TIM PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.4 Metode	8
BAB II SEGMENTASI KONSUMEN.....	17
2.1 Segmentasi Konsumen Menurut Karakteristik.....	19
2.2 Segmentasi Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	22
2.3 Segmentasi Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	23
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....	25
3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari.....	27
3.2 Jenis Data Menurut Level Data	30
3.3 Jenis Data Menurut Periode Data	31
3.4 Perolehan Data yang Dicari	32
BAB IV ANALISIS KUALITAS DATA	35
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	41
5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan	43
5.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	43
5.3 Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana	44

5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen.....	45
5.5 <i>Importance and Performance</i> Analysis Kepuasan Konsumen.....	47
5.6 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan	49
BAB VI KESIMPULAN.....	51
LAMPIRAN	55

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	15
Tabel 2.1	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	20
Tabel 2.2	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	21
Tabel 2.3	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019.....	22
Tabel 2.4	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	23
Tabel 2.5	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019.....	24
Tabel 3.1	Sepuluh Jenis Data tentang Provinsi Kalimantan Tengah yang Paling Banyak Dicari, 2019	28
Tabel 3.2	Jenis Data tentang Provinsi Kalimantan Tengah yang Tidak Diperoleh, 2019	33
Tabel 4.1	Tingkat kepuasan konsumen menurut unsur-unsurnya di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	39
Tabel 5.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Cartesius	12
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	29
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Jenis Statistik dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	30
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	31
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	32
Gambar 3.5	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	33
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data, 2019	38
Gambar 5.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	43
Gambar 5.2	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	44
Gambar 5.3	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019.....	45
Gambar 5.5	Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019	47
Gambar 5.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2018-2019	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD19	57
Lampiran 2. Deskripsi Jenis Data	61

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

Pendahuluan

BAB I

Pendataan Survei Kebutuhan Data



Lokus:
PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah



Pencacahan:
Februari - Agustus 2019



Instrumen:
Kuesioner VKD19



Hasil:
**Indeks Kepuasan Konsumen
Indeks Persepsi Anti Korupsi**

Cakupan Responden:

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan utama Badan Pusat Statistik (BPS) adalah menyediakan data statistik untuk berbagai pihak. Data statistik dipakai untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan bangsa dan negara. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen (*customer-driven*) menjadi fokus BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Hal itu sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu bahwa harus dilaksanakan dengan integritas, berpusat pada masyarakat, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, BPS memerlukan indikator sebagai bahan evaluasi kinerja dalam pemenuhan kebutuhan data statistik masyarakat. Indikator tersebut didapat dari Survei Kebutuhan Data (SKD).

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen. SKD merupakan survei tahunan yang pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014 hingga sekarang, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

SKD memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan data statistik mereka. Hal tersebut merupakan umpan balik bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan statistik. Umpan balik juga memberikan ide baru untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data statistik dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

1. Segmentasi konsumen;
2. Jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data statistik dan pelayanan BPS;
4. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan;
5. Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Data pendukung dalam pembangunan zona integritas.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2019 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah tempat untuk melakukan fungsi pemasaran di BPS. PST adalah pintu gerbang penyebarluasan data statistik. PST melakukan fungsi pelayanan statistik, yaitu adalah layanan perpustakaan; penjualan publikasi, data mikro, dan peta digital; konsultasi statistik; konsultasi rujukan statistik; dan rekomendasi statistik. Fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan

sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahuinya. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah konsumen dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- g. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.

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

1.4 Metode

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

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

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

1. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui link yang dikirimkan melalui *e-mail*.

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

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

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

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

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis*

(IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2019 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

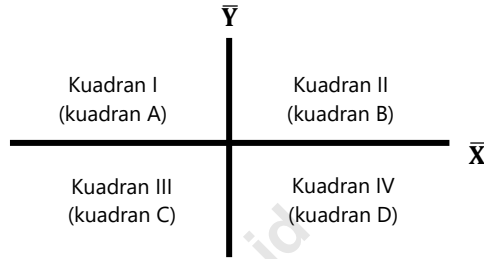
TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan

dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .

Gambar 1.1 Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- **Kuadran kedua** (kuadran B), "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna

layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

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

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

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

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen

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

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i : 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
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

Segmentasi Konsumen

BAB II



64,00%
konsumen adalah perempuan



66,00%
konsumen adalah
lulusan SLTA



74,00%
konsumen adalah
pelajar/mahasiswa



48,65%
pemanfaatan kunjungan untuk
tugas sekolah/kuliah dan
skripsi/thesis/disertasi



Konsumen yang datang langsung ke PST sebagian besar adalah mahasiswa untuk mencari data dan konsultasi statistik.

BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah dengan target responden sebanyak 100 orang seperti yang diperlihatkan pada Tabel 2.1. Realisasi responden memenuhi target yaitu sebanyak 100 responden yang terdiri dari 42 responden yang menerima layanan di PST dan 58 responden yang menggunakan layanan lainnya.

Dari 100 konsumen yang berkunjung ke PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, semua konsumen memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

2.1 Segmentasi Konsumen Menurut Karakteristik

2.1.1 Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, hanya terdapat perbedaan kecil jumlah konsumen antara laki-laki dan perempuan. Sebesar 36 persen konsumen adalah laki-laki, dan sebesar 64 persen adalah perempuan.

2.1.2 Konsumen Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan, konsumen lulusan SLTA sebesar 66 persen. Sebagian besar konsumen lulusan SLTA ini adalah mahasiswa yang memerlukan data BPS untuk keperluan tugas kuliah dan skripsi. Demikian juga untuk konsumen lulusan SLTA yang menggunakan data BPS sebesar 10 persen. Lebih lanjut, konsumen lulusan perguruan tinggi sebesar 24 persen dengan rincian lulusan D1/D2/D3 sebesar 4 persen, lulusan D4/S1 sebesar 12 persen dan

lulusan S2/S3 sebesar 8 persen. Lebih rinci mengenai konsumen berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.1 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Pendidikan Terakhir	Konsumen
SLTP>Sederajat	10
SLTA/Sederajat	66
D1/D2/D3	4
D4/S1	12
S2/S3	8
Jumlah	100

2.1.3 Segmentasi Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan pekerjaan utama, konsumen dikelompokkan menjadi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Konsep pekerjaan utama dalam SKD 2019 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Segmentasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan data BPS.

Tabel 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS berdasarkan pekerjaan utama. Hasil SKD menunjukkan bahwa sebanyak 74 persen konsumen adalah mahasiswa/pelajar. Konsumen yang berprofesi sebagai peneliti/dosen sebanyak 2 persen. Konsumen yang merupakan pegawai pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah, sebesar 12 persen. Selebihnya adalah konsumen yang merupakan pegawai dari BUMN, BUMD, swasta, wiraswasta, dan lainnya.

Tabel 2.2 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen
Pelajar/ Mahasiswa	74
Peneliti/Dosen	2
PNS/TNI/Polri	12
Pegawai BUMN/D	2
Pegawai Swasta	6
Wiraswasta	-
Lainnya	4
Jumlah	100

2.1.4 Segmentasi Konsumen Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 2.4 menggambarkan persentase konsumen berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Terlihat bahwa 79 persen konsumen berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri. Sementara konsumen yang bekerja pada lembaga pemerintahan pusat dan daerah sebesar 18 persen. Konsumen yang berasal dari media massa sebesar 1 persen.

Tabel 2.3 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	79
Kementerian & Lembaga Pemerintah	7
Lembaga Internasional	-
Media Massa	1
Pemerintah Daerah	5
Perbankan	2
BUMN/D	1
Swasta Lainnya	1
Lainnya	4
Jumlah	100

2.2 Segmentasi Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebagian besar data dimanfaatkan untuk urusan akademis dan penelitian. Sebesar 48,65 persen dari pengunjung memanfaatkan data untuk skripsi/thesis/disertasi; 18,02 persen untuk tugas sekolah/kuliah, dan 14,41 persen untuk penelitian. Sementara konsumen yang memanfaatkan data untuk perencanaan dan evaluasi sebesar 16,62 persen. Lebih lanjut mengenai gambaran konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.5.

Tabel 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Konsumen
Tugas Sekolah/Kuliah	18,02
Skripsi/Thesis/Disertasi	48,65
Penelitian	14,41
Perencanaan dan Evaluasi	16,22
Penyebaran Informasi	2,70
Jumlah	100,00

2.3 Segmentasi Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Gambaran persentase konsumen berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 2.6. Konsumen yang menggunakan layanan perpustakaan (tercetak dan *online*) adalah yang paling diminati oleh konsumen yaitu sebesar 86,02 persen. Layanan lainnya yang banyak digunakan adalah konsultasi statistik sebesar 8,82 persen. Pengguna layanan penjualan data mikro/peta digital/publikasi menurun dari tahun 2018 yaitu dari 15,02 persen menjadi 4,41 persen. Sementara, pengguna yang menggunakan layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik sangat sedikit atau sebesar 0,74 persen.

Tabel 2.5 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase Konsumen
Perpustakaan	86,02
Penjualan Data Mikro/Peta digital/ Publikasi	4,41
Konsultasi Data Statistik	8,82
Konsultasi Kegiatan & Rekomendasi Statistik	0,74
Jumlah	100,00

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

Analisis Kebutuhan Data

BAB III

5 JENIS DATA TERPOPULER 2019



KEPENDUDUKAN

15,04%



KEUANGAN DAERAH

8,85%



TANAMAN PANGAN

8,41%



PDRB MENURUT LAPANGAN USAHA

7,96%



KETENAGAKERJAAN

7,08%

BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, bab ini akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Unit analisis pada publikasi ini adalah BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebagai penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Kalimantan Tengah pada PST BPS pusat, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.

Orang-data adalah satuan yang dipakai untuk menggambarkan jumlah data yang dicari untuk setiap konsumen dan jenis data. Contohnya adalah seorang konsumen mencari lima jenis data, maka akan dihitung menjadi lima orang-data. Contoh lainnya adalah seorang konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen dengan rincian pada lampiran 2. Jenis data juga dibahas menurut kelompok kedepuitan (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta ragam data lainnya.

Jumlah pencarian data Kalimantan Tengah sebanyak adalah 226 orang-data. Data yang paling banyak dicari adalah data kependudukan sebesar 15,04 persen. Tabel 3.1 memberikan gambaran tentang 10 (sepuluh) teratas data yang paling banyak dicari menurut jenis data.

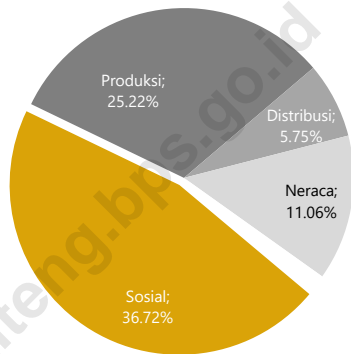
Data-data pertanian yang paling banyak dicari adalah dibagi dalam pertanian, tanaman pangan, dan hortikultura. Jenis data pertanian mencakup jumlah rumah tangga pertanian dan luas lahan pertanian. Jenis data tanaman pangan mencakup luas lahan tanaman pangan, produksi tanaman pangan, konversi gabah kering giling, struktur ongkos usaha tani. Sementara jenis hortikultura mencakup direktori perusahaan hortikultura; statistik perusahaan hortikultura; statistik buah dan sayur; statistik tanaman biofarmaka dan obat-obatan; statistik tanaman hias.

Tabel 3.1 Sepuluh Jenis Data tentang Provinsi Kalimantan Tengah yang Paling Banyak Dicari, 2019

Jenis Data	Persentase dari Total Orang-Data
1. Kependudukan	15,04
2. Keuangan Daerah	8,85
3. Tanaman Pangan	8,41
4. PDRB Menurut Lapangan Usaha	7,96
5. Ketenagakerjaan	7,08
6. Geografi	7,08
7. Harga Konsumen	6,19
8. Perkebunan	4,87
9. Peternakan	4,87
10. Indeks Pembangunan Manusia	3,98

Dari jumlah tersebut, 36,72 persen merupakan pencarian data pada ragam data sosial. Selanjutnya, 25,22 persen merupakan pencarian data pada ragam data produksi. Kemudian ragam data distribusi, neraca dan analisis statistik berturut-turut sebesar 5,75 dan 11,06 persen.

Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

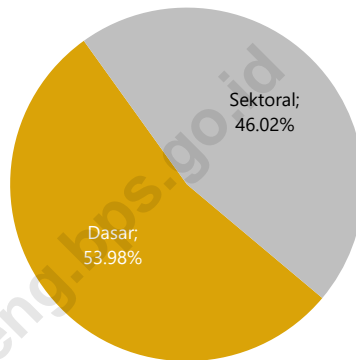


Data statistik yang dicari oleh masyarakat juga dapat dibedakan menjadi statistik statistik dasar dan sektoral. Berdasarkan Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik, statistik dasar adalah statistik yang pemanfaatannya ditujukan untuk keperluan yang bersifat luas, baik bagi pemerintah maupun masyarakat, yang memiliki ciri-ciri lintas sektoral, berskala nasional, makro, dan yang penyelenggaraannya menjadi tanggung jawab Badan Pusat Statistik (BPS). Statistik Sektoral adalah statistik yang pemanfaatannya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan instansi tertentu dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas

pemerintahan dan pembangunan yang merupakan tugas pokok instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut, data statistik dasar adalah data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 53,98 persen. Selebihnya atau sebesar 46,02 persen data yang dicari adalah data statistik sektoral.

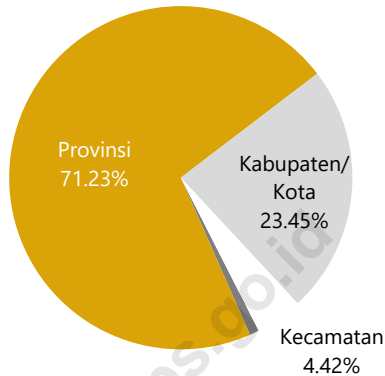
Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Jenis Statistik dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



3.2 Jenis Data Menurut Level Data

Berdasarkan level data, konsumen mencari data yang lebih rinci seperti pada tingkat penyajian kabupaten/kota hingga kecamatan. Sebesar 4,42 persen konsumen mencari data pada tingkat kecamatan; 23,45 persen pada kabupaten/kota; dan 71,23 persen pada tingkat provinsi. Lebih rinci mengenai level data yang dicari pengguna ditunjukkan pada gambar 3.3.

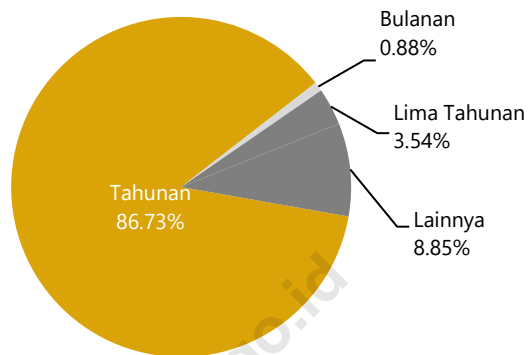
Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



3.3 Jenis Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2019 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 86,73 persen. Saat ini, sebagian besar data BPS tersedia dengan periode tahunan. Data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi. Sementara data mingguan dan harian belum dapat disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



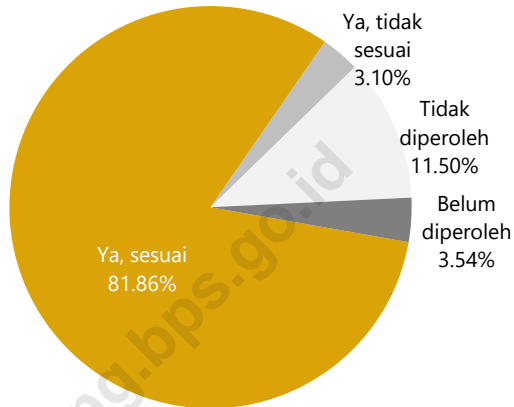
3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD menghasilkan persentase perolehan data apakah data yang yang dicari dapat diperoleh atau tidak oleh konsumen. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang sesuai adalah jenis data yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Data yang diperoleh namun tidak sesuai adalah jenis data yang diperoleh tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data antara yang diperoleh dengan yang dicari konsumen.

Sebesar 81,85 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, sebanyak 3,09 persen konsumen menggunakan data pengganti. Adapun sebanyak 11,50 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti

sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan. Data-data tersebut adalah data-data yang bukan tugas dan kewenangan BPS Provinsi Kalimantan Tengah untuk disediakan.

Gambar 3.5 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



Berikut adalah data yang dicari tetapi tidak diperoleh atau tersedia di BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Tabel 3.2 Jenis Data tentang Provinsi Kalimantan Tengah yang Tidak Diperoleh, 2019

No	Jenis data	Wilayah	Tahun Data
1	Batas Wilayah	Panarung	2018
2	Jumlah Usaha Mikro Kecil	Kalimantan Tengah	2016-2018
3	Produksi Rotan	Kalimantan Tengah	2003-2018
4	Ketersediaan Pangan	Kalimantan Tengah	2018
5	Harga Karet	Kalimantan Tengah	2016-2018
6	Harga Daun Barang	Kalimantan Tengah	2019

No	Jenis data	Wilayah	Tahun Data
7	Harga Ayam	Kalimantan Tengah	2015-2018
8	Harga Bawang Merah	Kalimantan Tengah	2017-2018
9	Harga Daging Sapi	Kalimantan Tengah	2015-2018
10	Produksi Ikan	Kalimantan Tengah	2018
11	Nama Jalan	Kalimantan Tengah	2018-2019

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

Analisis Kepuasan Kualitas Data

BAB IV



97,66%

Konsumen Puas terhadap Kualitas Data
BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Tingkat Kepuasan Kualitas Data Menurut Dimensi Kualitas Data

97,66%
KELENGKAPAN

100%
AKURASI

100%
KEMUTAKHIRAN



BAB IV

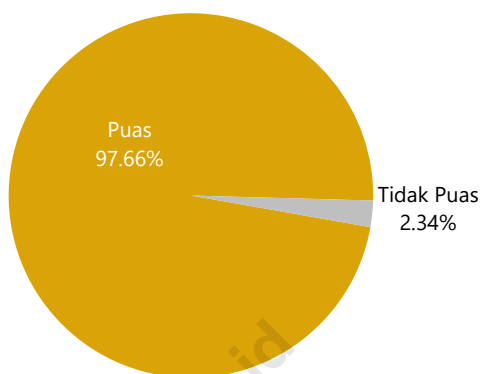
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Analisis kepuasan kualitas data merupakan analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi konsumen atau hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan terhadap konsumen yang memperoleh data. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (BPS-*Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan
Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi
Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran
Data BPS *up-to-date* atau terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data, 2019



Kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, dimensi kualitas lainnya merupakan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS-QAF. Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 3 dimensi.

Gambar 4.1 merupakan persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Sebesar 97,66 persen konsumen puas terhadap kualitas data BPS. Sebaliknya, 2,34 persen konsumen merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data. Secara rinci, tingkat kepuasan menurut unsur-unsurnya tersedia pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Tingkat kepuasan konsumen menurut unsur-unsurnya di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

Kualitas Data	Nilai Kepuasan (persen)
1. Kelengkapan	97,66
2. Akurasi	100,00
3. Kemuatkhiran	100,00

Berdasarkan tabel 4.1, kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

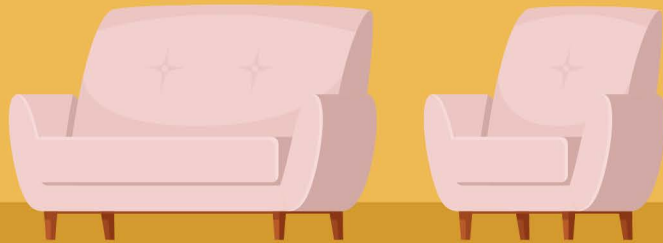
Analisis Kepuasan Layanan

BAB V

IKK 92,32

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN 2019

IKK sebesar 92,32 persen menunjukkan kualitas pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah sangat memuaskan.



98,99%

konsumen **puas** dengan pemenuhan sarana dan prasarana**

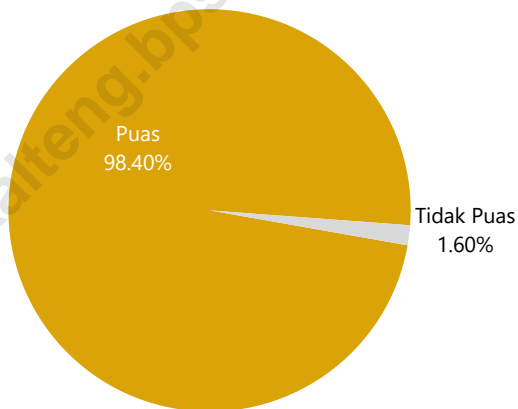
**kenyamanan ruang pelayanan dan keberadaan fasilitas pengaduan

BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Kepuasan ini diukur perbandingan antara konsumen yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap total konsumen data. Berdasarkan Gambar 5.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 98,40 persen.

Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

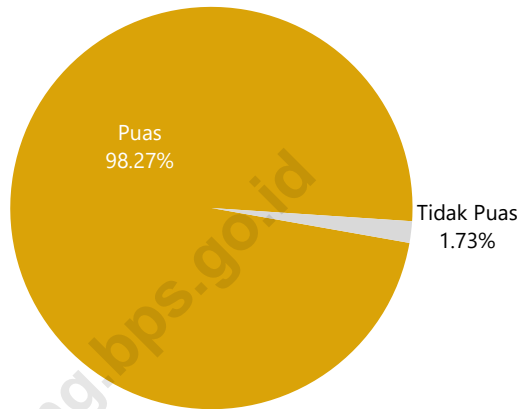


5.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data diperoleh dari PST/perpustakaan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, kemudahan memperoleh data dari website, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 5.2, persentase konsumen di PST BPS Provinsi

Kalimantan Tengah yang puas terhadap akses data adalah sebesar 98,27 persen, sedangkan 1,73 persen konsumen merasa tidak puas terhadap akses data.

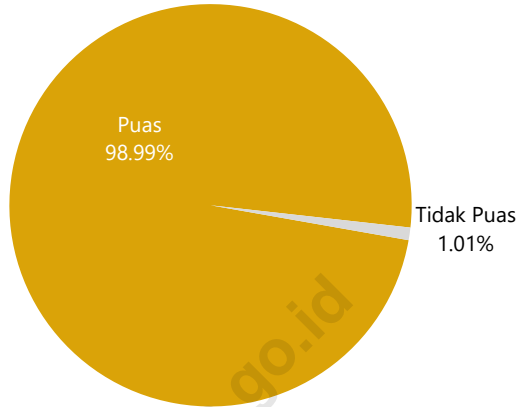
Gambar 5.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



5.3 Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan di PST/perpustakaan BPS Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Gambar 5.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana adalah sebesar 98,99 persen, sedangkan 1,01 persen konsumen merasa tidak puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Gambar 5.3 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah. *Gap* bernilai positif berarti kepuasan (nilai persepsi) lebih tinggi dari kepentingan (nilai harapan). Demikian sebaliknya, jika *gap* bernilai negative berarti kepuasan lebih rendah dari kepentingan terhadap pelayanan di BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Tabel 5.4 menampilkan nilai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan, dan gap di antara keduanya. Pada tabel tersebut terlihat bahwa *gap* yang dihasilkan dari tingkat kepuasan

dan kepentingan pada pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah lebih banyak bernilai negatif. Artinya, masih banyak atribut pelayanan yang dinilai belum memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan tabel tersebut, *gap* terjauh terdapat pada atribut kemudahan memperoleh data dari website BPS (-0,19), sedangkan *gap* terkecil terdapat pada kejelasan informasi dan prosedur pelayanan (0,05). Meskipun banyak *gap* yang dimiliki oleh atribut-atribut pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah bernilai negatif, namun masing-masing atribut tersebut telah memiliki kinerja yang cukup baik karena tidak bernilai lebih besar dari -1.

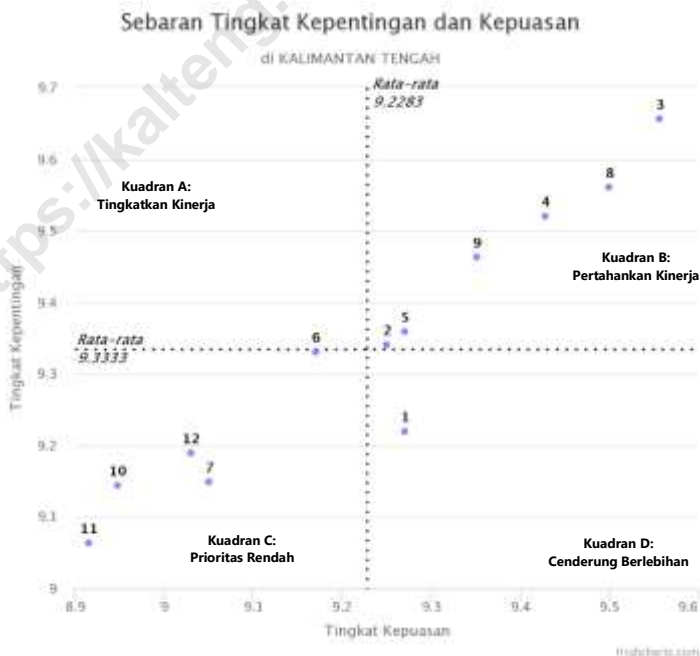
Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019

No	Atribut Pelayanan	Ke-puasan	Ke-pentingan	Gap
1	Kejelasan informasi dan prosedur pelayanan	9,27	9,22	0,05
2	Kejelasan persyaratan pelayanan	9,25	9,34	-0,09
3	Sikap petugas	9,56	9,66	-0,10
4	Kemampuan Petugas	9,43	9,52	-0,09
5	Kejelasan waktu pelayanan	9,27	9,36	-0,09
6	Kejelasan jangka waktu pelayanan	9,17	9,33	-0,16
7	Kejelasan biaya pelayanan	9,05	9,15	-0,10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,50	9,56	-0,06
9	Kemudahan memperoleh publikasi di BPS	9,35	9,46	-0,11
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,95	9,14	-0,19
11	Kemudahan akses metadata	8,92	9,06	-0,14
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	9,03	9,19	-0,16

5.5 Importance and Performance Analysis Kepuasan Konsumen

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen untuk mendapatkan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Kalimantan Tengah. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menganalisis kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan (harapan) dengan tingkat kepentingan (kinerja) setiap atribut. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Melalui pemetaan tersebut, BPS Provinsi Kalimantan Tengah memperoleh informasi prioritas perbaikan kinerja pelayanan.

Gambar 5.4 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2019



Keterangan:

- | | |
|---|--|
| 1. Kejelasan informasi dan prosedur pelayanan | 8. Kenyamanan sarana dan prasarana |
| 2. Kejelasan persyaratan pelayanan | 9. Kemudahan memperoleh publikasi di BPS |
| 3. Sikap petugas | 10. Kemudahan memperoleh data dari website BPS |
| 4. Kemampuan Petugas | 11. Kemudahan akses metadata |
| 5. Kejelasan waktu pelayanan | 12. Kejelasan fasilitas pengaduan |
| 6. Kejelasan jangka waktu pelayanan | |
| 7. Kejelasan biaya pelayanan | |

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 peningkatan kinerja. Berdasarkan Gambar 5.4, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah:

1. Sikap petugas
2. Kenyamanan sarana dan prasana
3. Kemampuan petugas
4. Kemudahan memperoleh publikasi di BPS
5. Kejelasan waktu pelayanan
6. Kejelasan persyaratan pelayanan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun

prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh BPS Provinsi Kalimantan Tengah adalah:

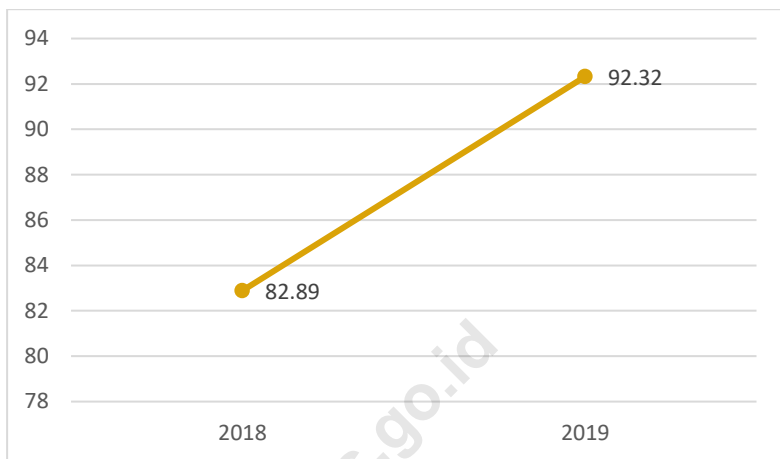
1. Kejelasan jangka waktu pelayanan
2. Kejelasan biaya pelayanan,
3. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
4. Kejelasan fasilitas pengaduan
5. Kemudahan akses metadata

5.6 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK yang dihasilkan dari SKD 2019 diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

IKK hasil SKD 2019 ialah 92,32 memiliki arti pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah sangat memuaskan. Berdasarkan Gambar 5.6, IKK BPS Provinsi Kalimantan Tengah mengalami kenaikan sebesar 9,43 poin dari 82,89 pada tahun 2018 menjadi 92,32 pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang dilayani di BPS Provinsi Kalimantan Tengah semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.

Gambar 5.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di BPS Provinsi Kalimantan Tengah, 2018-2019



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

Kesimpulan

BAB VI



BAB VI KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Tengah didominasi oleh pelajar/mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun menyusun tugas akhirnya.
2. Jenis data BPS yang paling dicari adalah data kependudukan (15,04 persen). Level data yang paling banyak dicari adalah level provinsi (71,23 persen). Periode data yang paling banyak dicari adalah tahunan (86,73 persen).
3. Konsumen yang memperoleh data sesuai kebutuhannya mencapai 81,86 persen. Terdapat 11,50 persen konsumen yang tidak memperoleh data yang dihasilkan oleh sesuai kebutuhannya. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan.
4. Konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS sebesar 97,66 persen. Dimensi kelengkapan merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen terendah, yaitu 97,66 persen.
5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 92,32 persen yang memiliki arti pelayanan BPS Provinsi Kalimantan Tengah sangat memuaskan.

Lampiran

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



Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA	VKD19 <small>No. Rekomendasi: Y.19.0009.001</small>				
SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2019					
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)					
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Blok I. Keterangan Responden					
1 Nama	: _____	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Berapa kali telah dari satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Teori/Disertasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi	: -1 -2 -4 -8 -16 -32	<input type="text"/> <input type="text"/>
2 Umur	: _____ tahun	9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Berapa kali telah dari satu jawaban</i>	: Perustakaan Tercetak Perpustakaan Digital Perpustakaan Baku Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	: -1 -2 -4 -8 -16 -32	<input type="text"/> <input type="text"/>
3 Jenis Kelamin	: Laki-laki Perempuan	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS Telepon/Faksimili E-mail Surat PST/Perpustakaan BPS Layanan Statistik Online Lainnya (.....)	: -1 -2 -3 -4 -5 -6 -0	<input type="text"/> <input type="text"/>
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S1/TP/Sederajat S1/PA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Referensi Utama?	: Ya Tidak	: -1 -2	<input type="text"/> <input type="text"/>
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/DO Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)				<input type="text"/> <input type="text"/>
6 Nama Instansi/Institusi	: _____				<input type="text"/> <input type="text"/>
7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BOEMD Swasta lainnya Lainnya (.....)				<input type="text"/> <input type="text"/>

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

Menurut pendapat Saudara, bagaimana penilaian Saudara dalam Serah-tanah Saudara dalam Serah-tanah Terakhir ini terhadap perilaku anti korupsi pada layanan BPS berikut? *(Pilih tanda ✓ sesuai pilihan Saudara)*

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

Blok V. Catatan

Blank area for notes.

Lampiran 2. Deskripsi Jenis Data

No	Deskripsi Jenis Data	Contoh Jenis Data
01	Metodologi Statistik	Sampling Error Survei Sosial Ekonomi Nasional
02	Klasifikasi Statistik	Klasifikasi Desa Perkotaan Perdesaan; KBLI; KBKI; Konsep dan Definisi Kegiatan Statistik
03	Master File Wilayah	Daftar Nama Provinsi; Daftar Nama Kabupaten/Kota; Daftar Nama Kecamatan; Master File Desa
04	Peta Wilayah	Peta digital; peta tematik; peta administrasi
05	Metadata Kegiatan Statistik	Metadata Kegiatan Statistik Dasar; Metadata Kegiatan Statistik Sektoral/Khusus; Metadata Variabel; Metadata Indikator
06	Katalog Publikasi BPS	Katalog Publikasi
07	-	-
08	Kuesioner Sensus dan Survei	Kuesioner Susenas; Kuesioner Podes; Kuesioner Sakernas
09	Kependudukan	Jumlah penduduk; rasio jenis kelamin; angka harapan hidup; angka kematian bayi; Jumlah rumah tangga
10	Ketenagakerjaan	Angkatan Kerja; Tingkat Pengangguran Terbuka
11	Upah dan Pendapatan Pekerja	Upah Minimum Provinsi (UMP)
12	Mobilitas Penduduk	Migrasi penduduk; Mobilitas penduduk; Mobilitas tenaga kerja; Profil komuter
13	Konsumsi Penduduk	Konsumsi kalori dan Protein; Pengeluaran konsumsi penduduk; Pola Konsumsi Penduduk
14	Rumah Tangga	Jumlah Rumah Tangga; Jumlah Anggota Rumah Tangga
15	Gender	Statistik Gender
16	Pendidikan	Statistik Pendidikan
17	Sosial dan Budaya	Statistik Pemuda; Statistik Sosial Budaya
18	Kesejahteraan Sosial	Penyandang masalah kesejahteraan sosial; Jumlah Anak terlantar dan disabilitas
19	Kesehatan	Statistik Kesehatan; Indikator Kesehatan; Profil Kesehatan Ibu dan Anak
20	Perumahan dan Permukiman	Statistik Perumahan; Indikator Perumahan
21	Modal Sosial	Sikap Percaya Terhadap Tokoh di Lingkungan Desa; Sikap Percaya Terhadap Tetangga; Toleransi

No	Deskripsi Jenis Data	Contoh Jenis Data
22	Lingkungan Hidup	Statistik Lingkungan Hidup; Statistik Sumber Daya Laut dan Pesisir; Perilaku Peduli Lingkungan Hidup
23	Politik dan Pemerintahan	Perilaku Anti Korupsi; Partisipasi Perempuan dalam Politik; Statistik Politik; Jumlah PNS; Komposisi Anggota Dewan
24	Keamanan	Kekerasan terhadap perempuan dan anak; Perempuan sebagai pelaku tindak kriminalitas; Statistik Keamanan
25	Kriminalitas	Kriminalitas remaja; Statistik Kriminal
26	Kemiskinan	Jumlah penduduk miskin; Gini Ratio; Indeks Kedalaman Kemiskinan; Indeks Keparahan Kemiskinan
27	Pertanian	Jumlah rumah tangga pertanian; Luas lahan pertanian
28	Tanaman Pangan	Luas lahan Tanaman Pangan, Produksi Tanaman Pangan, Konversi Gabah Kering Giling, Stuktur Ongkos Usaha Tani
29	Neraca Bahan Makanan	Ketersediaan Bahan Makanan, Kebutuhan Energi, Neraca Bahan Makanan
30	Hortikultura	Direktori Perusahaan Hortikultura; Statistik Perusahaan Hortikultura; Statistik Buah dan Sayur; Statistik Tanaman Biofarmaka dan Obat-Obatan; Statistik Tanaman Hias
31	Tanaman Perkebunan	Direktori Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit; Direktori Perusahaan Perkebunan Karet; Statistik Teh; Statistik Tebu
32	Peternakan	Direktori Perusahaan Rumah Potong Hewan; Statistik Perusahaan Peternakan
33	Perikanan	Direktori Perusahaan Pertanian Pelabuan Perikanan dan TPI; Statistik Perusahaan Perikanan; Pendapatan Rumah tangga Usaha Perikanan
34	Kehutanan	Perusahaan Hak Penguasaan Hutan; Perusahaan Pembudidayaan Tanaman Kehutanan; Statistik Kehutanan Rakyat
35	Industri Besar dan Sedang	Statistik Industri Besar Sedang; Perkembangan Indeks Produksi Industri Manufaktur; Direktori Industri Pengolahan
36	Industri Kecil dan Rumah Tangga	Profil Industri Mikro dan Kecil; Perkembangan Indeks Produksi Industri Mikro dan Kecil; Direktori Perusahaan Industri Penggilingan Padi

No	Deskripsi Jenis Data	Contoh Jenis Data
37	Pertambangan	Direktori Perusahaan Air Minum, Listrik, dan Gas Kota; Statistik Pertambangan Bahan Galian
38	Energi	Statistik air minum; statistik listrik; Neraca Energi Indonesia; Statistik Captive Power
39	Konstruksi	Direktori Perusahaan Konstruksi; Statistik Konstruksi; Indikator Konstruksi
40	Ekspor	Direktori Eksportir; Statistik perdagangan Luar Negeri Ekspor
41	Impor	Direktori Importir; Statistik perdagangan Luar Negeri Impor
42	Perdagangan	Neraca perdagangan; Distribusi Perdagangan Komoditi Beras, Daging Sapi, Kedelai, dan Gula Pasir
43	Transportasi	Panjang Jalan; Jumlah kendaraan bermotor
44	Harga Produsen	Harga Produsen Gabah; Harga produsen Kehutanan; Harga produsen Kehutanan; Harga produsen Kehutanan rakyat
45	Harga Perdagangan Besar	Harga Perdagangan Besar; IKK
46	Harga Konsumen	Harga konsumen; IHK; Inflasi; Diagram timbang IHK hasil SBH
47	Harga Pedesaan	Nilai tukar petani; Statistik Harga Produsen; Statistik Harga Konsumen Pedesaan
48	Keuangan Pemerintah	Keuangan Pemerintah; Penanaman Modal Asing
49	BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	Keuangan BUMN/BUMD; Keuangan Koperasi; Keuangan Perbankan; Keuangan Perusahaan Pembiayaan dan Modal Ventura; Keuangan Perusahaan Asuransi; Keuangan Perusahaan Dana Pensiun; Keuangan Perusahaan Pegadaian; Keuangan Perusahaan Pedagang Valuta Asing
50	Komunikasi	Statistik Telekomunikasi
51	Teknologi Informasi	Statistik Perusahaan Informasi
52	Pariwisata dan Jasa-Jasa	Jumlah wisatawan; tingkat hunian kamar hotel
53	Neraca lingkungan dan ekonomi	Neraca lingkungan dan ekonomi, Sistem Neraca Ekonomi-Lingkungan (Sisnerling)
54	Sistem Neraca Nasional	Sistem Neraca Nasional
55	PDB menurut lapangan usaha	PDB menurut lapangan usaha; Pertumbuhan PDB menurut lapangan usaha; Pendapatan perkapita nasional

No	Deskripsi Jenis Data	Contoh Jenis Data
56	PDRB menurut lapangan usaha	PDRB menurut lapangan usaha; Pertumbuhan PDRB menurut lapangan usaha; Pendapatan perkapita regional
57	Neraca Rumah Tangga	Neraca Rumah Tangga; Neraca lembaga non profit
58	Neraca Institusi Nirlaba	Neraca Institusi Nirlaba
59	Neraca Pemerintah	Neraca Pemerintah
60	Neraca Badan Usaha	Neraca Badan Usaha
61	Neraca arus dana	Neraca arus dana; Neraca pemerintah; Investasi
62	PDB menurut penggunaan	PDB menurut penggunaan; Pertumbuhan PDB menurut penggunaan; Sistem Neraca Sosial Ekonomi Nasional
63	PDRB menurut penggunaan	PDRB menurut penggunaan; Pertumbuhan PDRB menurut penggunaan; Sistem Neraca Sosial Ekonomi Regional
64	Indeks tendensi bisnis	Indeks tendensi bisnis
65	Indeks tendensi konsumen	Indeks tendensi konsumen
66	Input output	Input output
67	Indeks pembangunan manusia	Indeks pembangunan manusia
68	Keadaan Geografi	Keadaan Iklim; Topografi; Luas Wilayah
69	Model Statistik	Model Life Table; Model Ekonomi dan Tenaga Kerja; Peramalan perekonomian dan Ketenagakerjaan
71	Lainnya	Profil BPS; Struktur Organisasi BPS; Nilai Jual Obyek Tanah



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jl. Kapten Piere Tendean No.06, Palangka Raya, 73112

Telp: (0536) 3228105, Fax: (0536) 3221380

Homepage: <http://kalteng.bps.go.id>, Email: kalteng@bps.go.id

ISSN 0026-5624



9 770026 562578