


Katalog: 1399013.7571

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA GORONTALO  
2021



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA GORONTALO**



# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA**

**BPS KOTA GORONTALO  
2021**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Gorontalo 2021**

**ISSN/ISBN:** -

**Nomor Publikasi:** 75710.2116

**Katalog:** 1399013.7571

**Ukuran Buku:** 18,2 cm x 25,7 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 92 halaman

**Naskah:**

BPS Kota Gorontalo

**Penyunting:**

BPS Kota Gorontalo

**Desain Kover:**

BPS Kota Gorontalo

**Diterbitkan oleh:**

© BPS Kota Gorontalo

**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 Gorontalo 2021**

**Pengarah:**

Ir. Rasjid Masjhur

**Penanggung Jawab:**

Sigit Nugroho Putra, SST

**Editor:**

Andri Herdiana, SST

**Penulis:**

Andri Herdiana, SST

**Desain Infografis:**

Abd. Rahman Wantu, SE., M.AP



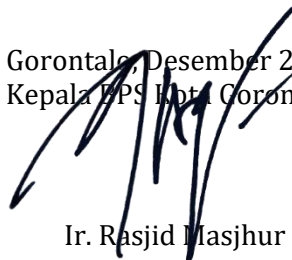
## Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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.

Gorontalo, Desember 2021  
Kepala BPS Kota Gorontalo



Ir. Rasjid Masjhur



# 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>xi</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan .....	7
1.4. Metodologi .....	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 .....	20
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>23</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	29
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	31
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>33</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	35
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	36



3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	36
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS .....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	38
<b>Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi .....</b>	<b>39</b>
4.1. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	41
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS .....	41
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>43</b>
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	45
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	46
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data .....	47
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>48</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	51
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	52
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>53</b>
7.1. Kesimpulan.....	55
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan .....	55
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>57</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>59</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1. 2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	17
Tabel 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Tabel 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo menurut Kelompok Umur.....	26
Tabel 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Kelamin .....	26
Tabel 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan.....	27
Tabel 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pekerjaan Utama.....	28
Tabel 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Instansi/Institusi.....	29
Tabel 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama.....	30
Tabel 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	30
Tabel 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan.....	31
Tabel 2. 10 Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kota Gorontalo menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan dan money pembangunan .....	32
Tabel 3. 1 Persentase Konsumen yang Merasa Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo .....	35
Tabel 3. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Akses Data.....	36
Tabel 3. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana.....	36

Tabel 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan.....	37
Tabel 3. 5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	38
Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	41
Tabel 4. 2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	41
Tabel 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Level Data.....	46
Tabel 5. 2 Persentase Pencarian Data BPS Kota Gorontalo Menurut Periode Data	46
Tabel 5. 3 Jumlah Perolehan Data BPS Kota Gorontalo menurut Jenis Sumber Data .....	47
Tabel 6. 1 Persentase Konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Gorontalo.....	51
Tabel 6. 2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Gorontalo.....	52

## Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 1. 2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data .....	22
Gambar 3. 1 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo.....	38

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



## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	60
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	63
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	65
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	67
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	69
Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	71
Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	73
Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data .....	75
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	77
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	79
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....	81
Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	83
Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	85
Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 15. Kuesioner SKD 2021 .....	89





# BAB 1 Pendahuluan

## SURVEI KEBUTUHAN DATA

Merupakan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

### Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Satker BPS Kota Gorontalo

Juni - Agustus 2021

### Lokus & Waktu



### Konsumen Penerima Layanan

Unit PST BPS dengan cara :  
*Online email -  
Online PST -  
Online Link -*



### Responden

### Analisis yang digunakan

- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis Kuadran Importance and Performance analysis (IPA)
- Indeks Kepuasan Konsumen (IPK)
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



### Kuesioner VKD21

*Hardcopy : Printout Kuesioner  
Softcopy : Sistem Aplikasi SKD 2021*

### Analisis

### Instrumen







# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan 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 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) 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*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian 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
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

### **1.3. Landasan Teori**

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

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

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

### **1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu**

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://bps.go.id>.

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana 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).

5. 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.

6. 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.

#### 7. 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.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### 9. Sarana dan Prasarana

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 (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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### 1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden 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 2021 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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. 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 kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

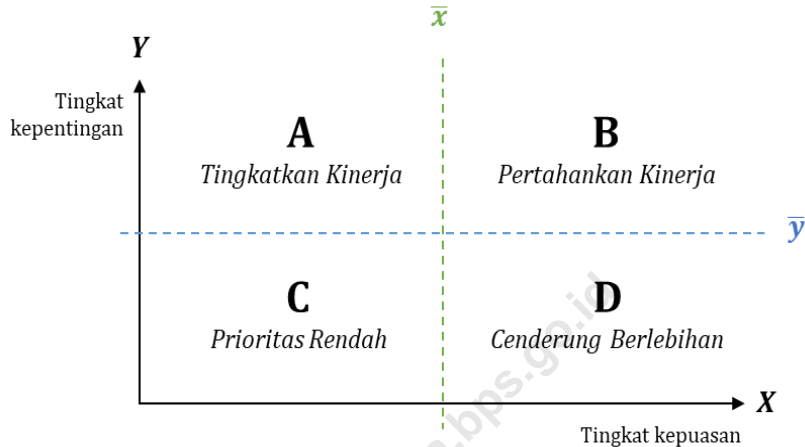
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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**

##### **Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)**

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

#### 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 data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas 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	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</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>  <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> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<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>

3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.
-------------------	--

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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1. 2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit 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

#### 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 VKD21.

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.

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

dengan:

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

$\bar{y}_i$  = 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 10 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 SKD2021.

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

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

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

**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 VKD21.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

## **1.6. Realisasi Pengumpulan Data**

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### **1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST**

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana,

sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

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

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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 2021 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 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

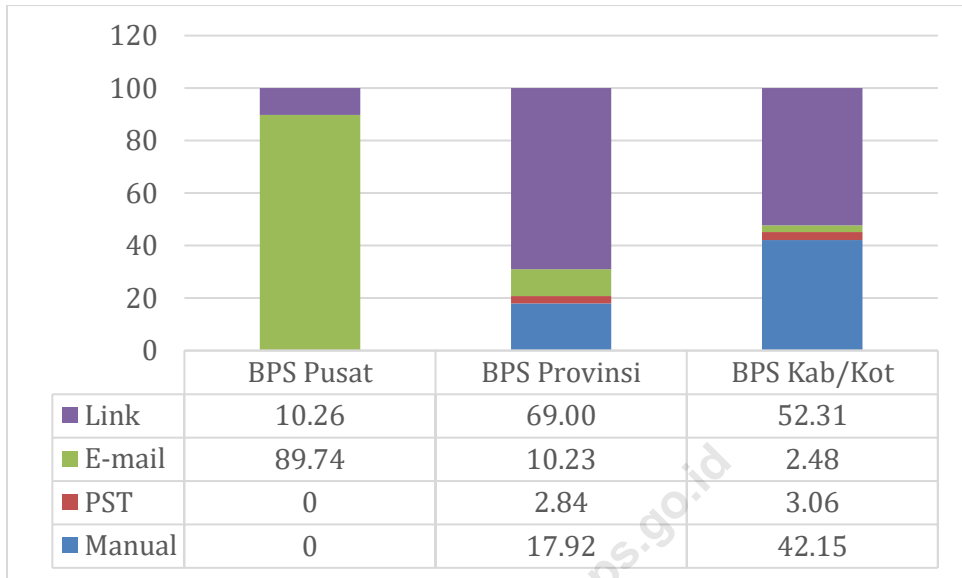
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk

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 2021 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 sebanyak 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 1. 2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data

# BAB 2

## Segmentasi Konsumen

### PST BPS KOTA GORONTALO 2021



Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen.



**98,88 %**

Konsumen di PST BPS yang menggunakan data BPS sebagai Rujukan Utama



**40,63 %**

Konsumen di PST BPS yang menggunakan data BPS berumur 26-35 tahun

**53,13 %**  
Konsumen di PST BPS yang menggunakan data BPS adalah perempuan



**50,00 %**  
Konsumen di PST BPS yang menggunakan data BPS berpendidikan kurang dari SMA/ sederajat



**40,63 %**

Konsumen di PST BPS yang menggunakan data BPS adalah Pelajar/Mahasiswa



**37,50 %**

Konsumen di PST BPS yang menggunakan data BPS berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri

**34,38 %**  
Data BPS dimanfaatkan untuk kepentingan Pemerintahan



**54,39 %**  
Layanan paling sering digunakan di PST BPS Kota Gorontalo adalah akses produk statistik pada Web BPS





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

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

Tabel 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Penggunaan Data	Persen
Sebagain rujukan utama	96,88
Bukan sebagai rujukan utama	3,12
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Dari tabel 2.1 dapat dilihat persentase konsumen menurut penggunaan data BPS. Sebanyak 96,88 persen pengguna data menjadikan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, sebanyak 3,12 persen tidak.



## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Tabel 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Persen
16 - 25 tahun	37,5
26 - 35 tahun	40,63
36 - 45 tahun	12,5
46 - 55 tahun	6,25
≥ 56 tahun	3,13
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan tabel 2.2, terlihat bahwa pengguna data terbesar adalah kelompok umur 26-35 tahun (40,63 persen) diikuti kelompok umur 16-25 tahun sebanyak 37,5 persen. Selanjutnya diikuti oleh kelompok umur 36-45 tahun (12,5 persen) dan kelompok umur 46-55 tahun (6,25 persen). Pengguna data dengan kelompok umur 56 tahun keatas sebanyak 3,13 persen.

### Jenis Kelamin

Tabel 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persen
Laki-Laki	46,88
Perempuan	53,13
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Pada wilayah PST BPS Kota Gorontalo pengguna data laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penggunaan data perempuan. Terlihat dari tabel 2.3, pengguna data perempuan sebanyak 53,13 persen. Sementara itu pengguna data laki-laki sebanyak 46,88 persen.

### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Data BPS digunakan oleh berbagai kalangan, pada berbagai tingkat pendidikan. Oleh karena itu, BPS perlu menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan (Tabel 2.4), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan kurang dari SMA/Sederajat sebesar 50 persen. Selain itu, konsumen terbesar berikutnya adalah pengguna data dengan tingkat pendidikan tertinggi D4/S1 sebesar 43,75 persen.

Tabel 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan

<b>Pendidikan tertinggi yang ditamatkan</b>	<b>Persentase</b>
Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	50,00
D1/D2/D3	3,13
D4/S1	43,75
S2/S3	3,13
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

## Pekerjaan Utama

Pada periode pencacahan SKD 2021, konsumen atau pengguna data dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2021 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan.

Berdasarkan Tabel 2.5 konsumen terbanyak adalah pelajar/mahasiswa sebesar 40,63 persen. Disusul PNS/TNI/Polri sebesar 31,25 persen. Sementara itu, pekerjaan utama konsumen yang paling sedikit adalah Peneliti/dosen dan pegawai BUMN/BUMD serta Pegawai Swasta masing-masing sebesar 3,13 persen.

Tabel 2. 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	40,63
Peneliti/Dosen	3,13
PNS/TNI/Polri	31,25
Pegawai BUMN/D	3,13
Pegawai Swasta	3,13
Wiraswasta	9,38
Lainnya	9,38
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

## Instansi/Institusi

Tabel 2.6 merupakan tabel yang menggambarkan persentase konsumen berdasarkan instansi/institusi. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa 37,50 persen konsumen berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Diurutan kedua ada Pemerintah Daerah sebesar 21,88 persen dan Kementerian &

Lembaga Pemerintah sebesar 18,75 persen diurutan ke tiga. Pada periode pencacahan SKD 2021 juga terdapat pengguna layanan yang bekerja di Swasta dan Instansi Lainnya. Selengkapnya dapat dilihat di tabel di bawah ini.

Tabel 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Instansi/Institusi

Instansi/Institusi	Persentase
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	37,50
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	18,75
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	0,00
Pemerintah Daerah	21,88
BUMN/BUMD	0,00
Swasta Lainnya	3,13
Lainnya	15,63
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersil, penelitian dan pemanfaatan lainnya. Sebagian besar data yang dicari di PST BPS Kota Gorontalo dimanfaatkan untuk kepentingan pemerintahan sebesar 34,31 persen. Disusul tugas sekolah/kuliah (31,25 persen) dan pemanfaatan lain diurutan ke tiga (18,75 persen). Selengkapnya dapat dilihat di tabel berikut

Tabel 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase
Tugas Sekolah/Kuliah	31,25
Pemerintahan	34,38
Komersil	0.00
Penelitian	15,63
Pemanfaatan Lainnya	18,75
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data. Layanan tersebut adalah perpustakaan, publikasi, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website, konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa jenis layanan yang paling sering digunakan di PST BPS Kota Gorontalo yaitu Akses produk statistik pada website BPS (sebanyak 54,39 persen). Selain itu, jenis layanan yang sering digunakan selanjutnya adalah konsultasi statistik, sebanyak 24,56 persen.

Tabel 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Jenis Layanan yang Digunakan	Persentase
Perpustakaan	19,30
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	0,00
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	54,39

Konsultasi Statistik	24,56
Rekomendasi Kegiatan Statistik	1,75
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

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

Dalam SKD 2021, fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan PST BPS terdiri dari Aplikasi PST Online, datang langsung, website, ataupun aplikasi Allstat BPS. Pada Tabel 8, dapat dilihat bahwa pengguna data BPS di PST BPS Kota Gorontalo, cenderung lebih memanfaatkan Fasilitas Website dan fasilitas lainnya.

Tabel 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Fasilitas Utama Yang digunakan

Fasilitas Utama	Persentase
Datang Langsung ke PST	10,00
Aplikasi PST Online	3,33
Website BPS	48,33
Allstat BPS	6,67
Fasilitas Lainnya	31,67
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

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

Berdasarkan tabel 2.10, sebanyak 92,31 persen pengguna data K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan

Tabel 2. 10 Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kota Gorontalo menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan

Penggunaan Data	Persentase
Untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan	92,31
Tidak	7,69
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

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

# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

### PST BPS KOTA GORONTALO 2021



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Gorontalo terhadap pelayanan PST BPS Kota Gorontalo secara umum dan menurut atribut pelayanan.

#### Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan



**Puas**  
98,75 %



**Tidak Puas**  
1,25 %

Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), serta analisis IKK.

#### Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Secara umum Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS sangatlah Puas dengan presentase sebesar :

**100 %**

#### Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana



**Puas**  
95,31 %



**Tidak Puas**  
4,69 %

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Pada Tahun 2021 adalah sebesar

**93,94**

**9,44**

Kemudahan Produk Pelayanan

**9,31**

Kemudahan Prosedur Pelayanan



**9,72**

Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama

**9,34**

Kemudahan Persyaratan Pelayanan



**9,69**

Respon Petugas Pelayanan





## Bab 3

### Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Gorontalo terhadap pelayanan PST BPS Kota Gorontalo 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

Tabel 3. 1 Persentase Konsumen yang Merasa Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

Kepuasan Pelayanan	Persentase
Puas	98,75
Tidak Puas	1,25
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Tabel 3.1 menunjukkan persentase kosumen yang puas terhadap pelayanan yang diberikan PST BPS Kota Gorontalo. Sebanyak 98,75 persen konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Tabel 3.2 menunjukkan persentase kosumen yang puas terhadap akses data yang diperoleh di PST BPS Kota Gorontalo. Sebanyak 100 persen konsumen merasa puas dengan akses data yang diperoleh.

Tabel 3. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Akses Data

Kepuasan Akses Data	Persentase
Puas	100,00
Tidak Puas	0,00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Tabel 3. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Gorontalo yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan Sarana Prasarana	Persentase
Puas	95,31
Tidak Puas	4,69
<b>Jumlah</b>	<b>100.00</b>

Tabel 3.3 menunjukkan persentase kosumen yang puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di PST BPS Kota Gorontalo. 95,31 persen konsumen merasa puas dengan akses data yang diperoleh. Sisanya 4,69 persen masih merasa tidak puas.

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

Pengguna data menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Gorontalo. Hal ini ditunjukkan oleh tabel 3.4 yang menampilkan nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, hasil dari gap analisis yang merupakan potret tingkat kepentingan konsumen dibandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Gorontalo, menunjukkan ada beberapa gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen.

Jika nilai gap positif artinya pelayanan BPS sudah memuaskan, sedangkan Jika nilai gap negatif artinya pelayanan BPS kurang memuaskan.

Tabel 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan

Rincian Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	GAP
Kemudahan persyaratan Pelayanan	9,34	8,78	0,56
Kemudahan prosedur	9,31	8,94	0,37
Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,38	9,06	0,32
Kesesuaian biaya pelayanan	9,31	8,75	0,56
Kesesuaian produk pelayanan	9,44	9,09	0,35
Sarana prasarana	8,97	8,69	0,28
Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,72	9,16	0,56
Respon petugas pelayanan	9,69	9,03	0,66
Kejelasan informasi petugas pelayanan	9,63	9,16	0,47
Kemudahan fasilitas pengaduan	9,13	8,91	0,22

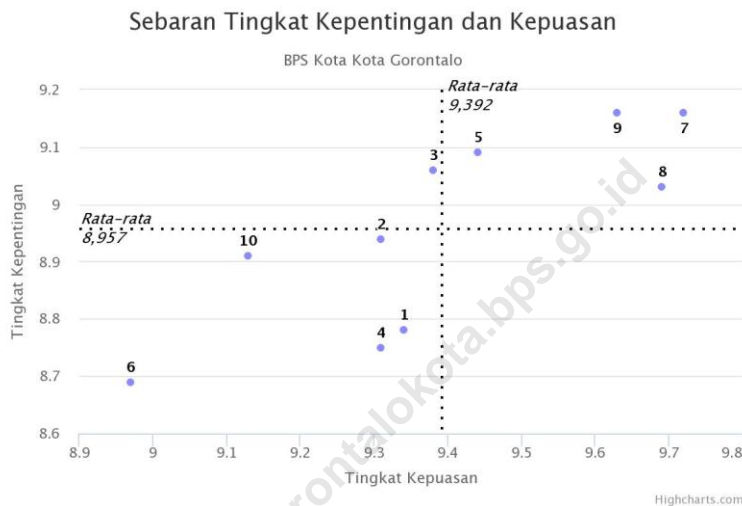
Berdasarkan tabel 3.4, dari semua aspek pelayanan, gap antara kepuasan dan kepentingan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

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

Berdasarkan gambar 3.1 diperoleh bahwa terdapat beberapa aspek dari pelayanan di BPS Kota Gorontalo yang perlu dipertahankan dan ada juga aspek yang perlu ditingkatkan. Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan antara lain adalah Kesesuaian produk pelayanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan

*Online.* Sementara itu, aspek yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan layanan adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

Gambar 3. 1 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo



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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK hasil SKD 2021 adalah 93,94. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo tergolong sangat baik.

Tabel 3. 5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

<b>IKK</b>
93,94

# BAB 4

## Analisis Persepsi Anti Korupsi

### PST BPS KOTA GORONTALO 2021

Bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada Pelayanan PST BPS Kota Gorontalo.



GAP Analisis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

**95,32**

**Indeks Persepsi Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS**



Kepuasan **9,63** Tidak ada Imbalan di Luar Ketentuan  
Kepentingan **9,31**, GAP **0,32**



Kepuasan **9,66** Tidak ada Praktik Pungli  
Kepentingan **9,31**, GAP **0,35**



Kepuasan **9,69** Tidak ada Praktik Percaloan  
Kepentingan **9,28**, GAP **0,41**





## 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 Gorontalo. 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. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	GAP
Tidak ada imbalan di luar ketentuan	9,63	9,31	0,32
Tidak ada pungli	9,66	9,31	0,35
Tidak ada praktik percaloan	9,69	9,28	0,41

Dari tabel tersebut terlihat bahwa konsumen sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Gorontalo dalam hal penerapan perilaku anti korupsi.

#### 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Tabel 4. 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan di PST BPS Kota Gorontalo

IPAK
95,32



Dari tabel 4.2 diketahui bahwa nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 95,32. Artinya bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kota Gorontalo

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

# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

### PST BPS KOTA GORONTALO 2021



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.

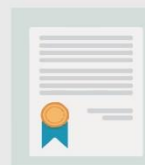
#### Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo menurut Level Data

Tingkat penyajian data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Gorontalo sebagian besar adalah data level Kabupaten/Kota sebesar **88,37 persen** disusul data level Kecamatan sebesar **3,49 persen**.



**88,37 %**

**Yang Paling Dicari Data Kabupaten Kota**



#### Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo menurut Periode Data



**52,13 %**

**Yang Paling Dicari Periode Data Tahunan**



Jenis data yang dicari oleh konsumen juga dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2021 terdiri dari data 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan dan harian.

#### Jumlah Perolehan Data BPS Kota Gorontalo Menurut Jenis Sumber Data

Jumlah peroleh data menurut jenis sumber datanya. Dari 91 perolehan data, sebanyak **68 berasal dari data publikasi**. Sisanya berasal dari **tabel di website sebanyak 22** dan **hasil tabulasi data sebanyak 1**.





## Bab 5

### Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, 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 Gorontalo dan wilayah penyedia data BPS Kota Gorontalo. Wilayah PST BPS Kota Gorontalo digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Gorontalo. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Gorontalo digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

#### 5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Gorontalo sebagian besar adalah data level Kabupaten/Kota sebesar 88,37 persen disusul data level Kecamatan sebesar 3,49 persen. Tabel 5.1 menunjukkan sebaran level data yang dicari konsumen di PST BPS Kota Gorontalo.

Tabel 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Gorontalo Menurut Level Data

Level Data	Persentase
Nasional	3,49
Provinsi	3,49
Kabupaten/Kota	88,37
Kecamatan	3,49
Desa/Kelurahan	1,16
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh konsumen juga dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2021 terdiri dari data 10 tahunan, 5 tahunan, 3 tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan dan harian. Tabel 5.2 menunjukkan data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (52,13 persen).

Tabel 5. 2 Persentase Pencarian Data BPS Kota Gorontalo Menurut Periode Data

Periode Data	Persentase
10 Tahunan	1,06
5 Tahunan	36,17
Tahunan	52,13
Semesteran	2,13
Triwulanan	1,06
Bulanan	7,45
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Tabel 5.3 menunjukkan jumlah peroleh data menurut jenis sumber datanya. Dari 91 perolehan data, sebanyak 68 berasal dari data publikasi. Sisanya berasal dari tabel di website sebanyak 22 dan hasil tabulasi data sebanyak 1.

Tabel 5. 3 Jumlah Perolehan Data BPS Kota Gorontalo menurut Jenis Sumber Data

Sumber Data	Jumlah
Publikasi	68
Data Mikro	0
Tabulasi Data	1
Tabel di Website	22
<b>Total</b>	<b>91</b>



# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data

### PST BPS KOTA GORONTALO 2021

Bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Gorontalo.

**Kelengkapan Data**  
**94,51 %**



**Akurasi Data**  
**100 %**

**Kemutakhiran Data**  
**100 %**



### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Selain digunakan untuk mendapatkan gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS, IKK juga dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

**89,91 %**





## 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 Gorontalo. 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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data tersusun atas kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data, akurasi data, serta kualitas kemitakhiran data. Secara rinci, tingkat kepuasan terhadap kualitas kelengkapan data adalah 94,51 persen dan tingkat kepuasan terhadap kualitas akurasi data adalah 100 persen. Selain itu, pada kualitas kemitakhiran data, persentase konsumen yang merasa puas adalah 100 persen.

Tabel 6. 1 Persentase Konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Gorontalo

Kategori Kepuasan	Persentase
Kelengkapan Data	94,51
Akurasi Data	100,00
Kemitakhiran Data	100,00

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

Selain digunakan untuk mendapatkan gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) juga dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. IKK hasil SKD 2021 terhadap kualitas data adalah 89,91. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo tergolong baik.

Tabel 6. 2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Gorontalo

<b>IKK</b>
89,91

# BAB 7

## Penutup





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari SKD Kota Gorontalo tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik konsumen data di PST BPS Kota Gorontalo, mayoritas adalah perempuan, selain itu sebagian besar berumur 26-35 tahun, perndidikan tertingginya kurang dari atau sama dengan SLTA, dan juga mayoritas berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa.
2. Berdasarkan hasil dari Gap Analysis, konsumen data di PST BPS Kota Gorontalo sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Data yang dicari oleh konsumen data sebagian besar adalah data level Kabupaten/Kota dan data periode tahunan.

### 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu perbaiki ataupun ditingkatkan. Aspek pelayanan tersebut diantaranya adalah Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian biaya pelayanan, sarana prasarana, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

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

## Daftar Pustaka

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





# LAMPIRAN

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



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

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	Email (4)	PST (5)	Link (6)
<b>Nasional</b>	18 224	6 988	547	793	9 896
<b>Pusat</b>	156	-	-	140	16
<b>Provinsi</b>					
Aceh	70	19	-	-	51
Sumatera Utara	73	11	-	17	45
Sumatera Barat	89	34	1	16	38
Riau	70	-	8	-	62
Jambi	87	1	-	-	86
Sumatera Selatan	72	-	4	-	68
Bengkulu	70	-	1	18	51
Lampung	84	9	-	13	62
Kep. Bangka Belitung	77	-	2	-	75
Kep. Riau	82	50	-	10	22
DKI Jakarta	74	19	-	-	55
Jawa Barat	105	14	1	-	90
Jawa Tengah	72	-	7	15	50
DI Yogyakarta	77	-	-	56	21
Jawa Timur	111	4	-	6	101
Banten	70	4	-	-	66
Bali	70	2	-	-	68
Nusa Tenggara Barat	71	58	-	-	13
Nusa Tenggara Timur	71	20	15	2	34
Kalimantan Barat	71	-	-	1	70
Kalimantan Tengah	83	4	-	1	78
Kalimantan Selatan	73	1	2	4	66
Kalimantan Timur	71	12	1	32	26
Kalimantan Utara	79	11	-	63	5
Sulawesi Utara	111	2	18	5	86
Sulawesi Tengah	71	44	7	-	20
Sulawesi Selatan	81	46	1	-	34
Sulawesi Tenggara	71	10	-	-	61
Gorontalo	76	2	4	-	70
Sulawesi Barat	71	3	-	-	68
Maluku	70	16	-	-	54
Maluku Utara	70	39	3	-	28
Papua Barat	74	27	-	4	43
Papua	73	11	-	7	55

## 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 <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3:  1) <i>PST</i> ; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> . 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.
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.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
<b>Nasional</b>	52,61	47,39
<b>Pusat</b>	48,08	51,92
<b>Provinsi</b>		
Aceh	47,14	52,86
Sumatera Utara	46,58	53,42
Sumatera Barat	40,45	59,55
Riau	52,86	47,14
Jambi	47,13	52,87
Sumatera Selatan	52,78	47,22
Bengkulu	40,00	60,00
Lampung	33,33	66,67
Kep. Bangka Belitung	54,55	45,45
Kep. Riau	51,22	48,78
DKI Jakarta	37,84	62,16
Jawa Barat	54,29	45,71
Jawa Tengah	34,72	65,28
DI Yogyakarta	45,45	54,55
Jawa Timur	44,14	55,86
Banten	42,86	57,14
Bali	37,14	62,86
Nusa Tenggara Barat	45,07	54,93
Nusa Tenggara Timur	50,70	49,30
Kalimantan Barat	43,66	56,34
Kalimantan Tengah	50,6	49,4
Kalimantan Selatan	45,21	54,79
Kalimantan Timur	50,70	49,30
Kalimantan Utara	48,10	51,90
Sulawesi Utara	56,76	43,24
Sulawesi Tengah	28,17	71,83
Sulawesi Selatan	19,75	80,25
Sulawesi Tenggara	43,66	56,34
Gorontalo	46,05	53,95
Sulawesi Barat	67,61	32,39
Maluku	45,71	54,29
Maluku Utara	47,14	52,86
Papua Barat	67,57	32,43
Papua	58,90	41,10

## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y = \sum_{i=1}^2 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), $2$ (perempuan)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>Nasional</b>	28,07	2,33	48,21	2,68	4,73	3,32	10,66
<b>Pusat</b>	55,13	10,26	19,87	1,28	8,97	1,28	3,21
<b>Provinsi</b>							
Aceh	55,71	5,71	25,71	2,86	1,43	1,43	7,14
Sumatera Utara	47,95	5,48	30,14	-	2,74	-	13,7
Sumatera Barat	51,69	3,37	39,33	1,12	-	1,12	3,37
Riau	31,43	20,00	32,86	2,86	8,57	2,86	1,43
Jambi	39,08	3,45	43,68	3,45	8,05	1,15	1,15
Sumatera Selatan	23,61	5,56	33,33	6,94	16,67	6,94	6,94
Bengkulu	37,14	4,29	37,14	-	11,43	1,43	8,57
Lampung	21,43	4,76	42,86	7,14	13,10	-	10,71
Kep. Bangka Belitung	14,29	10,39	59,74	3,90	3,90	-	7,79
Kep. Riau	34,15	1,22	47,56	3,66	3,66	3,66	6,1
DKI Jakarta	54,05	2,70	32,43	1,35	6,76	-	2,7
Jawa Barat	21,90	3,81	48,57	0,95	9,52	0,95	14,29
Jawa Tengah	50,00	6,94	41,67	-	-	1,39	-
DI Yogyakarta	33,77	7,79	35,06	6,49	6,49	2,6	7,79
Jawa Timur	53,15	4,50	25,23	-	10,81	1,8	4,5
Banten	58,57	7,14	20,00	4,29	5,71	-	4,29
Bali	42,86	5,71	22,86	-	14,29	1,43	12,86
Nusa Tenggara Barat	67,61	4,23	19,72	4,23	1,41	-	2,82
Nusa Tenggara Timur	57,75	2,82	29,58	2,82	1,41	4,23	1,41
Kalimantan Barat	56,34	-	32,39	2,82	2,82	2,82	2,82
Kalimantan Tengah	43,37	4,82	36,14	1,20	2,41	1,2	10,84
Kalimantan Selatan	31,51	8,22	36,99	2,74	-	-	20,55
Kalimantan Timur	42,25	4,23	33,80	1,41	14,08	-	4,23
Kalimantan Utara	24,05	-	50,63	3,80	8,86	-	12,66
Sulawesi Utara	12,61	0,90	80,18	1,80	1,80	-	2,70
Sulawesi Tengah	80,28	4,23	11,27	-	2,82	-	1,41
Sulawesi Selatan	70,37	2,47	22,22	1,23	1,23	-	2,47
Sulawesi Tenggara	36,62	9,86	21,13	1,41	5,63	8,45	16,9
Gorontalo	46,05	3,95	28,95	2,63	9,21	-	9,21
Sulawesi Barat	11,27	4,23	66,20	7,04	2,82	4,23	4,23
Maluku	32,86	14,29	38,57	1,43	7,14	1,43	4,29
Maluku Utara	32,86	1,43	54,29	1,43	2,86	2,86	4,29
Papua Barat	25,68	5,41	51,35	5,41	4,05	1,35	6,76
Papua	30,14	5,48	47,95	1,37	9,59	1,37	4,11



## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
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 BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan:  $P_i$ = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen  $i = 1$ (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Nasional</b>	23,94	56,06	3,14	11,84	5,03
<b>Pusat</b>	49,36	21,15	1,28	26,28	1,92
<b>Provinsi</b>					
Aceh	40,00	24,29	2,86	32,86	-
Sumatera Utara	46,58	27,40	9,59	12,33	4,11
Sumatera Barat	51,69	42,70	1,12	4,49	-
Riau	22,86	32,86	5,71	35,71	2,86
Jambi	39,08	37,93	2,30	17,24	3,45
Sumatera Selatan	13,89	38,89	12,5	30,56	4,17
Bengkulu	25,71	42,86	-	21,43	10,00
Lampung	28,57	44,05	7,14	16,67	3,57
Kep. Bangka Belitung	11,69	61,04	1,30	23,38	2,60
Kep. Riau	32,93	53,66	3,66	4,88	4,88
DKI Jakarta	52,70	29,73	-	16,22	1,35
Jawa Barat	19,05	55,24	0,95	17,14	7,62
Jawa Tengah	31,94	36,11	-	31,94	-
DI Yogyakarta	23,38	37,66	1,30	33,77	3,90
Jawa Timur	36,04	24,32	2,70	34,23	2,70
Banten	54,29	21,43	2,86	18,57	2,86
Bali	34,29	34,29	-	25,71	5,71
Nusa Tenggara Barat	40,85	21,13	1,41	35,21	1,41
Nusa Tenggara Timur	35,21	26,76	1,41	30,99	5,63
Kalimantan Barat	45,07	30,99	1,41	21,13	1,41
Kalimantan Tengah	34,94	42,17	-	19,28	3,61
Kalimantan Selatan	23,29	52,05	-	23,29	1,37
Kalimantan Timur	38,03	32,39	7,04	22,54	-
Kalimantan Utara	24,05	60,76	-	5,06	10,13
Sulawesi Utara	9,91	81,08	0,90	6,31	1,80
Sulawesi Tengah	77,46	14,08	-	5,63	2,82
Sulawesi Selatan	16,05	25,93	1,23	56,79	-
Sulawesi Tenggara	49,3	28,17	2,82	14,08	5,63
Gorontalo	43,42	38,16	3,95	5,26	9,21
Sulawesi Barat	8,45	71,83	4,23	8,45	7,04
Maluku	14,29	40,00	1,43	37,14	7,14
Maluku Utara	30,00	54,29	4,29	5,71	5,71
Papua Barat	21,62	55,41	1,35	16,22	5,41
Papua	23,29	53,42	4,11	17,81	1,37

## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Tugas Sekolah/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.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus-takaan	Pembe-lian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Data Statistik	Rekomenda-si Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Nasional</b>	31,27	1,37	2,16	37,14	24,12	3,95
<b>Pusat</b>	9,73	3,36	26,85	33,56	21,14	5,37
<b>Provinsi</b>						
Aceh	23,33	0,83	2,50	47,50	19,17	6,67
Sumatera Utara	28,81	3,39	4,24	36,44	20,34	6,78
Sumatera Barat	25,00	0,66	5,92	42,11	24,34	1,97
Riau	21,93	-	3,51	49,12	22,81	2,63
Jambi	24,5	1,32	1,32	41,72	23,84	7,28
Sumatera Selatan	25,94	2,09	7,53	28,03	28,03	8,37
Bengkulu	19,47	1,77	4,42	41,59	26,55	6,19
Lampung	20,00	-	2,61	64,35	13,04	-
Kep. Bangka Belitung	15,65	0,87	1,74	40,87	25,22	15,65
Kep. Riau	7,56	-	2,52	39,50	48,74	1,68
DKI Jakarta	5,43	-	1,09	63,04	29,35	1,09
Jawa Barat	13,94	4,24	5,45	44,24	22,42	9,70
Jawa Tengah	15,45	1,82	1,82	58,18	16,36	6,36
DI Yogyakarta	12,00	3,2	4,8	49,60	26,4	4,00
Jawa Timur	25,28	1,69	3,93	42,13	19,66	7,30
Banten	14,58	5,21	6,25	63,54	8,33	2,08
Bali	5,77	-	-	57,69	34,62	1,92
Nusa Tenggara Barat	48,33	0,83	2,50	22,50	24,17	1,67
Nusa Tenggara Timur	41,23	2,63	3,51	23,68	28,95	-
Kalimantan Barat	19,47	2,65	2,65	44,25	27,43	3,54
Kalimantan Tengah	11,51	-	0,72	48,20	38,85	0,72
Kalimantan Selatan	16,67	4,17	1,67	47,50	23,33	6,67
Kalimantan Timur	14,81	-	3,70	43,52	35,19	2,78
Kalimantan Utara	1,34	-	0,67	47,65	46,98	3,36
Sulawesi Utara	21,09	0,68	0,68	46,26	24,49	6,80
Sulawesi Tengah	55,68	-	4,55	32,95	6,82	-
Sulawesi Selatan	49,04	3,85	0,96	31,73	11,54	2,88
Sulawesi Tenggara	27,78	1,85	4,63	49,07	15,74	0,93
Gorontalo	-	-	-	54,87	45,13	-
Sulawesi Barat	12,50	-	-	57,95	28,41	1,14
Maluku	15,83	3,33	0,83	43,33	34,17	2,50
Maluku Utara	62,03	-	1,27	27,85	7,59	1,27
Papua Barat	55,06	-	1,12	33,71	10,11	-
Papua	45,92	2,04	2,04	25,51	22,45	2,04

## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen pada layanan ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen yang menggunakan layanan ke-i <math>y = \sum_{i=1}^6 x_i</math> = Jumlah seluruh konsumen <math>i = 1</math> (Perpustakaan), <math>2</math> (Pembelian Publikasi), <math>3</math> (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik), <math>4</math> (Akses Produk Statistik melalui website), <math>5</math> (Konsultasi Statistik), <math>6</math> (Rekomendasi Kegiatan Statistik)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	89,58
<b>Pusat</b>	91,03
<b>Provinsi</b>	
Aceh	95,71
Sumatera Utara	90,41
Sumatera Barat	89,89
Riau	94,29
Jambi	95,40
Sumatera Selatan	95,83
Bengkulu	85,71
Lampung	95,24
Kep. Bangka Belitung	89,61
Kep. Riau	89,02
DKI Jakarta	89,19
Jawa Barat	89,52
Jawa Tengah	97,22
DI Yogyakarta	94,81
Jawa Timur	94,59
Banten	95,71
Bali	92,86
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	94,37
Kalimantan Barat	90,14
Kalimantan Tengah	91,57
Kalimantan Selatan	94,52
Kalimantan Timur	90,14
Kalimantan Utara	88,61
Sulawesi Utara	93,69
Sulawesi Tengah	94,37
Sulawesi Selatan	98,77
Sulawesi Tenggara	81,69
Gorontalo	89,47
Sulawesi Barat	97,18
Maluku	94,29
Maluku Utara	92,86
Papua Barat	100,00
Papua	94,52

## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
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 sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$  Dengan: P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	92,52
<b>Pusat</b>	92,86
<b>Provinsi</b>	
Aceh	100,00
Sumatera Utara	90,00
Sumatera Barat	96,30
Riau	100,00
Jambi	100,00
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	90,91
Lampung	88,24
Kep. Bangka Belitung	70,00
Kep. Riau	94,59
DKI Jakarta	93,33
Jawa Barat	97,73
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	91,30
Jawa Timur	94,44
Banten	93,75
Bali	96,00
Nusa Tenggara Barat	93,75
Nusa Tenggara Timur	88,89
Kalimantan Barat	70,00
Kalimantan Tengah	91,67
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	88,24
Kalimantan Utara	95,00
Sulawesi Utara	96,39
Sulawesi Tengah	88,89
Sulawesi Selatan	94,12
Sulawesi Tenggara	85,71
Gorontalo	92,86
Sulawesi Barat	97,06
Maluku	96,30
Maluku Utara	91,89
Papua Barat	95,24
Papua	97,14



## Metadata Indikator

Konsep	:	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data x = BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh y = data yang dibutuhkan
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Satker PST	Aspek Kualitas Data		
	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Nasional</b>	95,51	96,82	79,53
<b>Pusat</b>	94,87	96,92	96,65
Aceh	98,21	100,00	100,00
Sumatera Utara	96,15	93,51	96,15
Sumatera Barat	98,85	99,23	99,23
Riau	95,72	93,58	90,52
Jambi	100,00	99,43	99,43
Sumatera Selatan	99,27	99,31	99,31
Bengkulu	98,78	98,78	98,78
Lampung	93,54	95,06	95,82
Kep. Bangka Belitung	100,00	100,00	94,96
Kep. Riau	90,03	87,93	87,40
DKI Jakarta	70,24	83,39	83,05
Jawa Barat	97,17	97,32	89,57
Jawa Tengah	90,37	91,98	89,84
DI Yogyakarta	93,13	96,56	96,56
Jawa Timur	93,46	97,31	99,62
Banten	57,76	95,21	99,09
Bali	97,29	96,02	99,82
Nusa Tenggara Barat	98,51	100,00	94,40
Nusa Tenggara Timur	98,22	100,00	98,52
Kalimantan Barat	99,41	100,00	100,00
Kalimantan Tengah	97,63	92,31	92,16
Kalimantan Selatan	98,19	99,74	100,00
Kalimantan Timur	97,97	98,14	97,97
Kalimantan Utara	94,06	100,00	100,00
Sulawesi Utara	98,92	98,19	98,92
Sulawesi Tengah	99,31	99,31	99,31
Sulawesi Selatan	89,13	98,93	98,51
Sulawesi Tenggara	98,77	99,18	100,00
Gorontalo	98,70	99,07	96,29
Sulawesi Barat	97,75	100,00	90,54
Maluku	100,00	100,00	92,38
Maluku Utara	97,37	100,00	97,37
Papua Barat	95,51	98,93	97,22
Papua	100,00	100,00	100,00

## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data 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. Akurasi data berarti data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Penilaian ini berdasarkan persepsi dan pengamatan responden.
Klasifikasi Penyajian	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wilayah Penyedia Data</li><li>2. Aspek Kualitas Data</li></ol>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-<math>i</math></p> <p><math>x_i</math> = Jumlah orang-data yang memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-<math>i</math></p> <p><math>y</math> = Jumlah total orang-data yang memberikan penilaian puas maupun tidak puas terhadap aspek kualitas data ke-<math>i</math></p> <p><math>i</math> = 1 (Kelengkapan), 2 (Akurasi), 3 (Kemutakhiran)</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data tertentu yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	95,24
<b>Pusat</b>	87,59
<b>Provinsi</b>	
Aceh	98,02
Sumatera Utara	97,69
Sumatera Barat	97,76
Riau	91,21
Jambi	98,86
Sumatera Selatan	99,45
Bengkulu	96,88
Lampung	98,34
Kep. Bangka Belitung	99,22
Kep. Riau	94,65
DKI Jakarta	89,86
Jawa Barat	94,50
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	93,42
Jawa Timur	95,53
Banten	91,32
Bali	96,58
Nusa Tenggara Barat	99,58
Nusa Tenggara Timur	95,25
Kalimantan Barat	92,50
Kalimantan Tengah	95,68
Kalimantan Selatan	99,32
Kalimantan Timur	90,08
Kalimantan Utara	97,61
Sulawesi Utara	99,91
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,92
Sulawesi Tenggara	94,82
Gorontalo	94,36
Sulawesi Barat	99,16
Maluku	99,15
Maluku Utara	96,73
Papua Barat	95,46
Papua	99,32

## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
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 11 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian produk pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Fasilitas pengaduan, dan (11) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	95,97
<b>Pusat</b>	91,03
<b>Provinsi</b>	
Aceh	98,57
Sumatera Utara	98,63
Sumatera Barat	96,63
Riau	90,00
Jambi	98,85
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	95,71
Lampung	98,81
Kep. Bangka Belitung	100,00
Kep. Riau	95,12
DKI Jakarta	91,89
Jawa Barat	94,29
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	92,21
Jawa Timur	95,50
Banten	87,14
Bali	94,29
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	95,77
Kalimantan Barat	94,37
Kalimantan Tengah	100,00
Kalimantan Selatan	98,63
Kalimantan Timur	98,59
Kalimantan Utara	100,00
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,30
Sulawesi Tenggara	95,77
Gorontalo	96,05
Sulawesi Barat	100,00
Maluku	100,00
Maluku Utara	91,43
Papua Barat	98,65
Papua	98,63

## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
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 pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	96,37
<b>Pusat</b>	89,42
<b>Provinsi</b>	
Aceh	98,57
Sumatera Utara	97,95
Sumatera Barat	97,75
Riau	92,86
Jambi	99,43
Sumatera Selatan	99,31
Bengkulu	95,00
Lampung	98,81
Kep. Bangka Belitung	98,70
Kep. Riau	93,90
DKI Jakarta	88,51
Jawa Barat	95,71
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	95,45
Jawa Timur	95,50
Banten	90,00
Bali	96,43
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	95,77
Kalimantan Barat	93,66
Kalimantan Tengah	92,77
Kalimantan Selatan	99,32
Kalimantan Timur	90,85
Kalimantan Utara	98,10
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,30
Sulawesi Tenggara	95,07
Gorontalo	96,05
Sulawesi Barat	98,59
Maluku	97,86
Maluku Utara	97,14
Papua Barat	95,27
Papua	100,00



## Metadata Indikator

Konsep	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST
Definisi	<p>: 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 &gt;7,66. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i>.</p> <p>Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).</p>
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	90,90
<b>Pusat</b>	88,36
<b>Provinsi</b>	
Aceh	91,21
Sumatera Utara	93,75
Sumatera Barat	93,86
Riau	89,68
Jambi	92,92
Sumatera Selatan	92,12
Bengkulu	91,16
Lampung	93,84
Kep. Bangka Belitung	90,97
Kep. Riau	89,53
DKI Jakarta	86,67
Jawa Barat	90,12
Jawa Tengah	94,22
DI Yogyakarta	88,90
Jawa Timur	93,12
Banten	88,95
Bali	91,05
Nusa Tenggara Barat	96,27
Nusa Tenggara Timur	94,77
Kalimantan Barat	90,10
Kalimantan Tengah	93,40
Kalimantan Selatan	92,90
Kalimantan Timur	88,73
Kalimantan Utara	93,93
Sulawesi Utara	97,06
Sulawesi Tengah	93,97
Sulawesi Selatan	90,82
Sulawesi Tenggara	92,62
Gorontalo	93,45
Sulawesi Barat	94,33
Maluku	94,66
Maluku Utara	92,80
Papua Barat	92,36
Papua	

## Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan 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 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana: <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i <math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i</math> = 1, 2, ... , 11 = 11 atribut pelayanan PST BPS</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	91,21
<b>Pusat</b>	91,72
<b>Provinsi</b>	
Aceh	94,17
Sumatera Utara	90,26
Sumatera Barat	92,61
Riau	93,17
Jambi	91,71
Sumatera Selatan	91,23
Bengkulu	93,79
Lampung	91,73
Kep. Bangka Belitung	95,30
Kep. Riau	88,25
DKI Jakarta	85,27
Jawa Barat	90,52
Jawa Tengah	92,03
DI Yogyakarta	90,06
Jawa Timur	91,88
Banten	89,69
Bali	91,83
Nusa Tenggara Barat	94,76
Nusa Tenggara Timur	95,09
Kalimantan Barat	93,78
Kalimantan Tengah	94,28
Kalimantan Selatan	94,04
Kalimantan Timur	90,22
Kalimantan Utara	92,31
Sulawesi Utara	95,39
Sulawesi Tengah	93,48
Sulawesi Selatan	89,89
Sulawesi Tenggara	92,17
Gorontalo	95,09
Sulawesi Barat	94,71
Maluku	93,08
Maluku Utara	92,05
Papua Barat	90,70
Papua	97,72

## Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i</p> <p><math>w_i = \frac{1}{3}</math> = Penimbang aspek kualitas data ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemitakhiran)</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik</li><li>4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</li></ol>
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.


Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
<b>Nasional</b>	94,12
<b>Pusat</b>	95,06
<b>Provinsi</b>	
Aceh	95,04
Sumatera Utara	96,13
Sumatera Barat	96,32
Riau	92,83
Jambi	95,52
Sumatera Selatan	94,93
Bengkulu	92,79
Lampung	95,63
Kep. Bangka Belitung	95,99
Kep. Riau	95,00
DKI Jakarta	92,91
Jawa Barat	96,22
Jawa Tengah	97,22
DI Yogyakarta	94,33
Jawa Timur	96,44
Banten	93,40
Bali	94,36
Nusa Tenggara Barat	96,97
Nusa Tenggara Timur	96,27
Kalimantan Barat	93,70
Kalimantan Tengah	96,05
Kalimantan Selatan	96,21
Kalimantan Timur	94,09
Kalimantan Utara	96,52
Sulawesi Utara	98,69
Sulawesi Tengah	96,94
Sulawesi Selatan	94,20
Sulawesi Tenggara	95,11
Gorontalo	96,55
Sulawesi Barat	96,55
Maluku	96,25
Maluku Utara	94,00
Papua Barat	96,77
Papua	98,94

## Metadata Indikator

Konsep	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ <p>Dimana:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p><math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,</p> <p><math>y</math> = skala maksimum penilaian (10)</p> <p><math>i</math> = 1 (diskriminasi), 2 (imbangan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

BAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2021**

VKD21

**Daftar Isian:**  
 1. RP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 2. Permendagri No. 14 Tahun 2017 tentang Pekerjaan SDAI dan Pelayanan Publik  
 3. Regra BPS No. 09 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDAI di Lingkungan BPS

<b>Pencacah</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Pemeriksa</b>	Nama : _____ Tanggal : _____	<b>Nomor Responden :</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
				<b>Kode Wilayah</b>	<b>Nomor Urut</b>

**Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)**

**Blok I. Keterangan Responden**

9 Kategori instansi/institusi  
Pilih salah satu jawaban

1 : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri      • 1  
 2 : Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri      • 2  
 3 : Kementerian & Lembaga Pemerintah              • 3  
 4 : Lembaga Internasional                                      • 4  
 5 : Media Massa    • 5  
 6 : Pemerintah Daerah    • 6  
 7 : Perbankan    • 7  
 8 : BUMN/BUMD     • 8  
 9 : Swasta lainnya    • 9  
 10 : Lainnya (.....)     • 10

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan  
dari/atau akses layanan  
Pilih salah satu jawaban

1 : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah                              • 1  
 2 : Pemerintahan     • 2  
 3 : Komersial     • 3  
 4 : Penelitian     • 4  
 5 : Lainnya (.....)     • 5

Pernyataan/pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner

11 jenis layanan yang digunakan  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

1 : Perpuakaan     • 1  
 2 : Pembelian Publikasi BPS                                    • 2  
 3 : Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik • 3  
 4 : Akses produk statistik pada website BPS                • 4  
 5 : Konsultasi Statistik    • 5  
 6 : Rekomendasi Kegiatan Statistik                         • 6  
 7 : Lainnya (.....)     • 7

12 Fasilitas yang digunakan untuk  
memperoleh layanan BPS  
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

1 : Daring/langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) • 1  
 2 : Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (stat.lpg.go.id) • 2  
 3 : Website BPS (lpg.go.id)                                      • 3  
 4 : Aplikasi AISStats BPS (berbasis android dan IOS)        • 4  
 5 : Lainnya (.....)     • 5

13 Apakah data BPS digunakan sebagai  
rujukan utama?

Ya    • 1  
 Tidak     • 2

14 Apakah pernah melakukan pengadaan  
berkaitan Pelayanan Statistik Terpadu  
(PST)?

Ya    • 1  
 Tidak     • 2



**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?  
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Sangat tidak penting / tidak puas      Sangat penting / puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail/ <a href="mailto:bpsbg@bps.go.id">bpsbg@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI 4 berkode J). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Blok III. Kebutuhan Data**

Dilisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan		Apakah data pada kolom (2)-(5) sudah diperoleh?		Jenis Sumber Data -1 Publikasi -2 Data Mikro -3 Peta -4 Tabulasi Data -5 Tabel di Website	Sumber Data Judul Sumber Data Misal: Provinsi/Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi/Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll	Tahun Sumber Data	Jika Blok I Rincian 9 berkode 3 atau 6 Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional? Ya Tidak	Tingkat Kepuasan <sup>4)</sup> Sangat tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat puas			
	Tahun Data	Level Data <sup>1)</sup>	Periode Data <sup>3)</sup>	Ya, sesuai Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh						Kelembagaan Data	Keakuratan Data	Kemutakhiran Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)  
 1. Nasional  
 2. Provinsi  
 3. Kabupaten/kota  
 4. Kecamatan  
 5. Desa/keurahan  
 6. Individu  
 7. Lainnya (sebutkan .....)

<sup>3)</sup> Kode periode data kolom (5)  
 1. Sepuluh tahunan  
 2. Lima tahunan  
 3. Tiga tahunan  
 4. Tahunan  
 5. Semesteran  
 6. Triwulanan  
 7. Bulanan  
 8. Mingguan  
 9. Harian  
 10. Lainnya (sebutkan .....)

<sup>4)</sup> Definisi kolom (11)-(13)  
 Kelembagaan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.  
 Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data.  
 Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date).

**Blok IV. Catatan**

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA GORONTALO**

Jalan Dewi Sartika No. 21, Kota Tengah, Kota Gorontalo  
Telp. (0435)-821956, Fax: (0435)-826644

Homepage: [gorontalokota.bps.go.id](http://gorontalokota.bps.go.id) E-mail: [bps7571@bps.go.id](mailto:bps7571@bps.go.id)