

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Timur 2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Timur 2019



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Timur 2019

ISBN : 978-623-7693-08-6
No. Publikasi : 64560.2003
Katalog : 1399013.64
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 96 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penerbit:

© BPS Provinsi Kalimantan Timur

Pencetak:

-

Sumber Gambar:

Freepik.com

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

Tim Penyusun

Pengarah	: Drs. Anggoro Dwithjahyono, M.Si.
Penanggung Jawab	: Ir. Gunadi Irianto
Penanggung Jawab Teknis	: Titik Hidayati, S.ST, M,S.E.
Penyunting	: Titik Hidayati, S.ST, M,S.E.
Penulis Naskah	: Prima Agatha Yuniore Tahapary, S.ST.
Infografis dan Tata Letak	: Titik Hidayati, S.ST, M,S.E. Prima Agatha Yuniore Tahapary, S.ST.
Pengolah Data	: Prima Agatha Yuniore Tahapary, S.ST.

Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005.

Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 479 BPS Kabupaten/Kota. Untuk Provinsi Kalimantan Timur pelaksanaan SKD di BPS Provinsi dan 9 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Samarinda, Mei 2020
Kepala Kantor



Dr. Drs. Anggoro Dwithjahyono, M.Si.

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	7
1.4.2 Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	14
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	15
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	17
2.1. Gambaran Umum Konsumen	19
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	20
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	25
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	26
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	27
Bab 3 Analisis Kebutuhan Data.....	29
3.1 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data.....	31
3.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data.....	32
3.3 Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data.....	33
3.4 Perolehan Data dan Kesesuaiannya	34

3.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh	35
Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data	39
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data	41
4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Menurut Dimensi Kualitas Data	42
Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan	45
5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	47
5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	48
5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	48
5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS..	49
5.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS	52
5.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS..	55
Bab 6 Penutup.....	57
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	61
Lampiran	63

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.2.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Kalimantan Timur	15
Tabel 3.1.	Lima Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur	37
Tabel 5.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	51
Tabel 5.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	52

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	19
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Kelompok Umur*	20
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Kelamin.....	21
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	22
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pekerjaan Utama	23
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Instansi/Institusi.....	24
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	25
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Layanan	26
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	28
Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data	32
Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data	33
Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data	34
Gambar 3.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehan Data dan Kesesuaiannya	35

Gambar 3.5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data	36
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur	42
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Dimensi Kualitas Data	43
Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan	47
Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Akses Data	48
Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Sarana dan Prasarana.....	49
Gambar 5.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	50
Gambar 5.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	53
Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	55

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin dan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	65
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama dan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	67
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan dan Pelayanan Studi Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	69
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut PST BPS Kabupaten/Kota dan Jenis Layanan di Provinsi Kalimantan Timur.....	71
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut PST Kabupaten/Kota dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	73
Lampiran 6.	Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut PST Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	75
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	77
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	79
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	81

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	83
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	85
Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	87
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019.....	89
Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019	91
Lampiran 15. Kuesioner VKD19.....	93

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

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu

BPS Provinsi Kalimantan Timur

Februari - Agustus 2019



- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*cross tabulation analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance and performance analysis*)

diperkaya dengan
Indeks Kepuasan Konsumen

ANALISIS

RESPONDEN

Konsumen Penerima Layanan

unit PST BPS dengan cara

- tatap muka (langsung datang ke unit PST)
- tanpa tatap muka (telepon, email, surat, website, dan layanan statistik online)

1 Januari 2019 - periode pencacahan

INSTRUMEN

Kuesioner VKD2019

hardcopy dan softcopy

- Pencacahan manual menggunakan printout kuesioner
- Pencacahan elektronik menggunakan sistem aplikasi SKD19

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

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

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2019 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- d. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Setiap kegiatan sensus atau survei yang dilakukan BPS memiliki tujuan yang sama, yakni menghasilkan data. Data hasil kegiatan sensus atau survei ini tentu harus disampaikan kembali kepada masyarakat, selaku konsumen data. Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) menjadi pintu gerbang penyebarluasan data BPS, baik di pusat maupun di daerah.

PST merupakan pelayanan yang diberikan oleh BPS dengan sistem satu pintu, atau *one stop service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu memudahkan konsumen dalam melakukan pencarian data dan informasi statistik. Konsumen dapat berkunjung langsung ke unit PST yang ada di BPS pusat maupun BPS daerah untuk mendapatkan pelayanan. Selain pelayanan dengan sistem tatap muka, konsumen juga dapat memanfaatkan media yang ada untuk mendapatkan

pelayanan PST. Beberapa media tersebut dapat berupa telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi PST di BPS Provinsi, termasuk disini adalah BPS Provinsi Kalimantan Timur, berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik ini, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi PST di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik dan fungsi PST di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Assurances* (jaminan)

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

ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. 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. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut bidang yang ada di BPS Provinsi yang meliputi sosial, produksi, distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, integrasi pengolahan dan diseminasi statistik, serta lainnya.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

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

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

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

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 dalam publikasi ini adalah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Adapun hasil tabulasi Provinsi Kalimantan Timur serta tabulasi menurut kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Timur dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

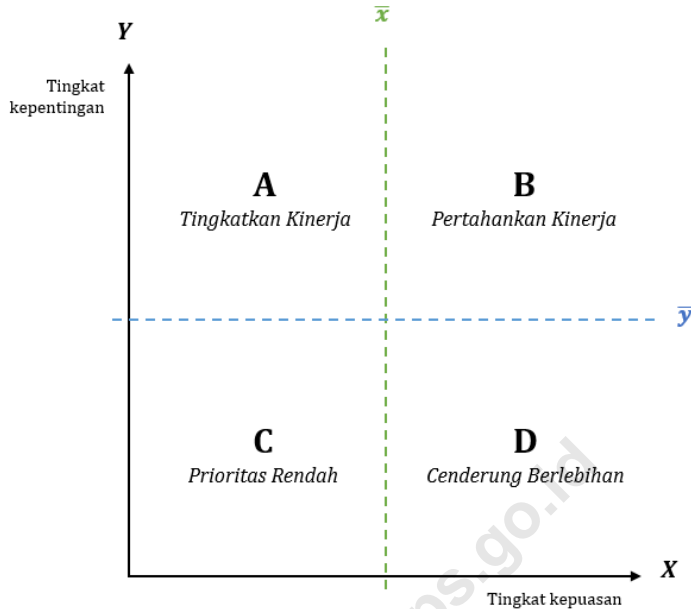
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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

2. Diagram *Cartesius*

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



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

- Kuadran kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

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

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

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

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

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

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran 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 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang menjadi responden SKD 2019 berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kebutuhan Data, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Blok III VKD19.

Bab 6 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

Secara nasional, SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Untuk Provinsi Kalimantan Timur, SKD 2019 dilakukan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dan 9 PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur. SKD 2019 tidak dilaksanakan di Kabupaten Mahakam Ulu karena di kabupaten tersebut masih belum berdiri kantor BPS.

Dalam SKD 2019, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 250 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi, termasuk dalam hal ini BPS Provinsi Kalimantan Timur, adalah 100 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (18.020 responden). Di Provinsi Kalimantan Timur, total realisasi responden SKD 2019 adalah sebesar 378 responden, atau sebesar 102,16% dari target (370 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Realisasi Jumlah Responden SKD 2019 menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Kalimantan Timur

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden	% (dari target)
Provinsi Kalimantan Timur	102	102,00
Kabupaten Paser	30	100,00
Kabupaten Kutai Barat	30	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	30	100,00
Kabupaten Kutai Timur	30	100,00
Kabupaten Berau	30	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	30	100,00
Kota Balikpapan	30	100,00
Kota Samarinda	35	116,67
Kota Bontang	31	103,33

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

DOMINASI KONSUMEN

PST BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



Laki-Laki
Perempuan

50%



Lulusan SLTA/
Sederajat

77,45%



Mahasiswa

81,37%

SEBAGIAN BESAR MENGGUNAKAN...



Perpustakaan
Digital

31,55%



Fasilitas Website
untuk memperoleh data

62,75%



Data BPS sebagai
Rujukan Utama

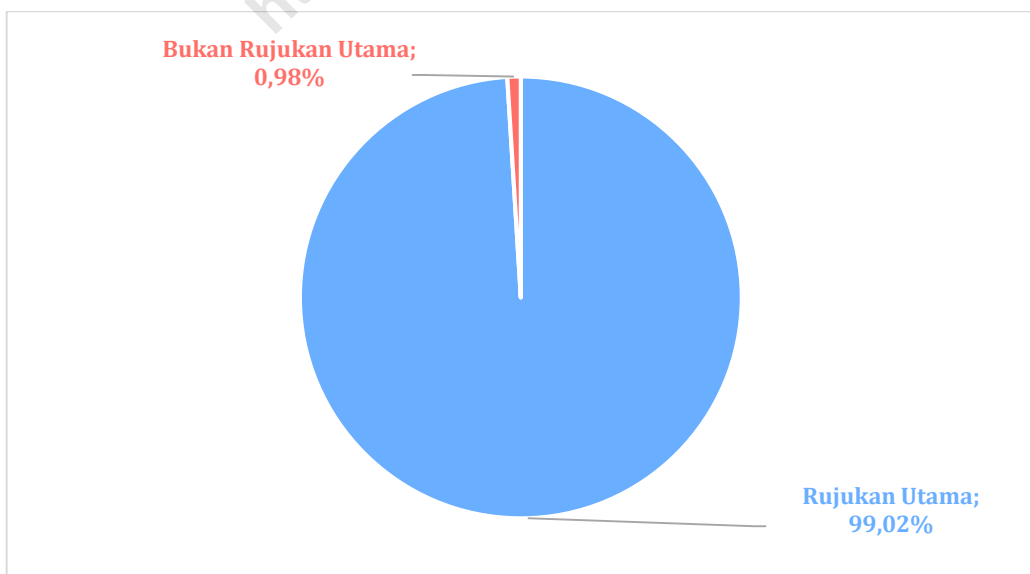
99,02%

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Salah satu misi Badan Pusat Statistik adalah menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi dan berstandar nasional maupun internasional. Data statistik ini digunakan oleh konsumen untuk berbagai hal, seperti data penunjang penelitian, dasar pembuatan perencanaan, serta data pendukung pengambilan keputusan. Para konsumen data ini dapat menggunakan data BPS sebagai rujukan utama maupun hanya sebagai data pendukung saja.

Adapun kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Dari gambar tampak bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, dengan persentase 99,02%. Sementara sebagian kecil sisanya (0,98%) menggunakan data BPS bukan sebagai rujukan utama.

Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

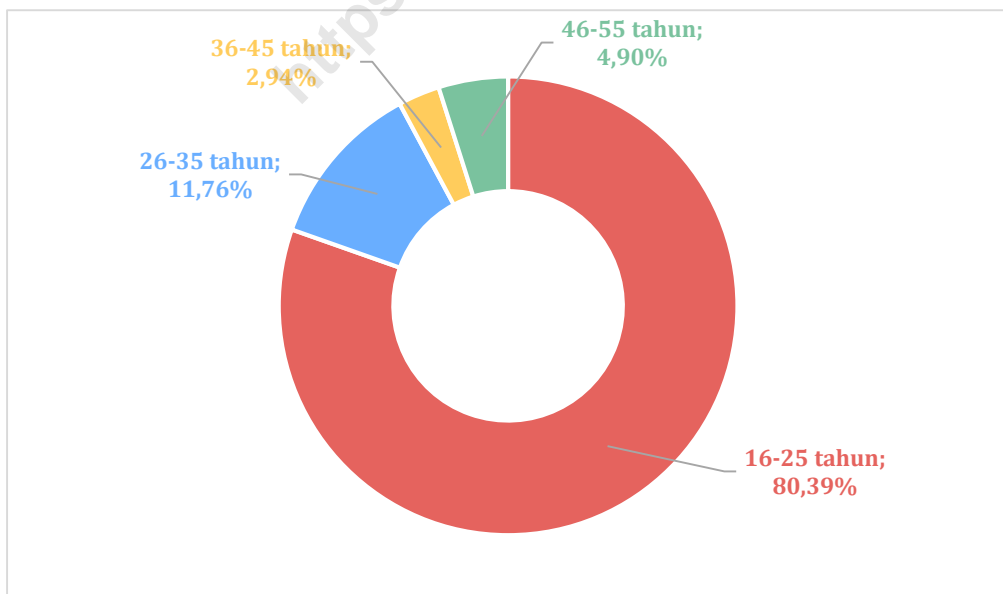
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Bagian ini akan membahas segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu menurut kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Seperti tampak pada Gambar 2.2, berdasarkan hasil SKD 2019, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur seluruhnya berada dalam rentang umur 16 hingga 55 tahun. Rentang umur ini terbagi dalam empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen yang berada dalam kelompok umur 16-25 tahun (80,39%), kemudian 26-35 tahun (11,76%), 46-55 tahun (4,90%), dan 36-45 tahun (2,94%). Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang berada dalam kelompok umur kurang dari 16 tahun dan lebih dari 55 tahun.

Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Kelompok Umur*



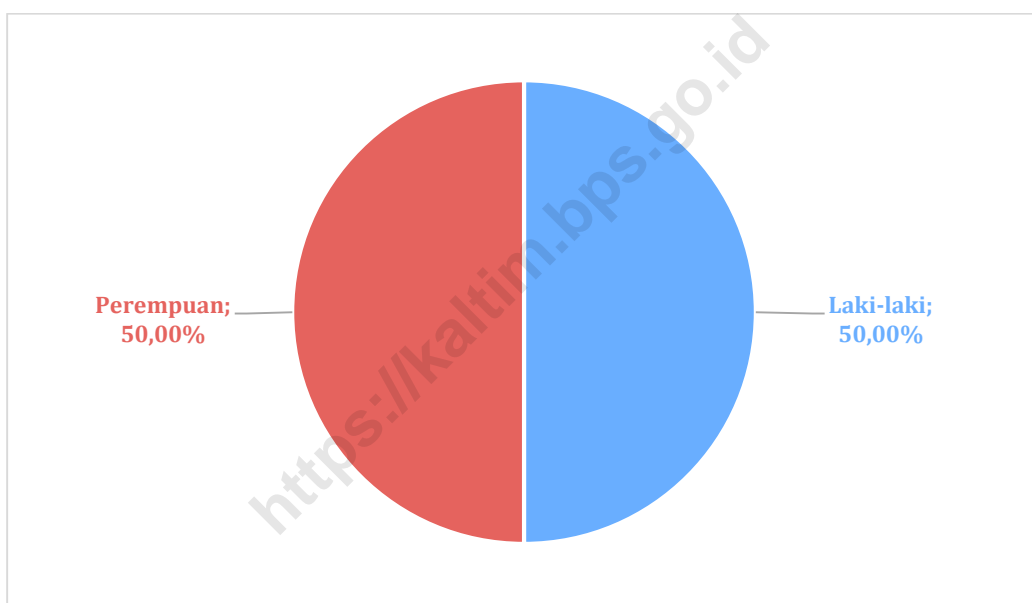
Catatan : *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut jenis kelamin. Konsumen yang berjenis kelamin laki-laki setara jumlahnya dengan konsumen yang berjenis kelamin perempuan, dengan persentase masing-masing sebesar 50,00%.

Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Kelamin



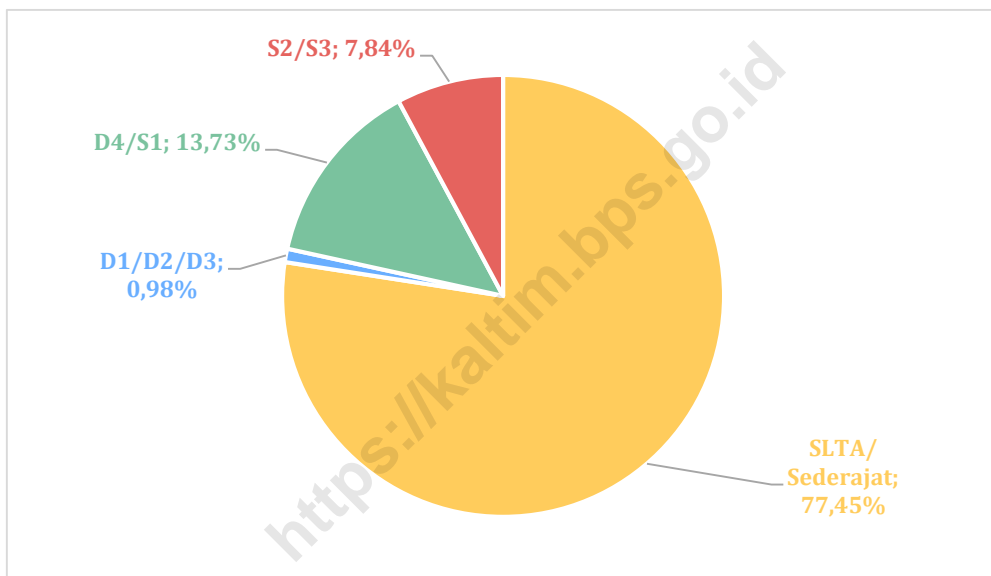
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Secara umum, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin melek data orang tersebut. Karenanya, karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dalam SKD 2019 dibagi ke dalam lima kelompok, berturut-turut yaitu kelompok SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan hasil SKD 2019, diketahui bahwa lebih dari tiga perempat konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTA/ sederajat, dengan persentase sebesar 77,45%. Kelompok terbanyak

kedua adalah D4/S1 dengan 13,73%, kemudian S2/S3 dengan 7,84%, dan terakhir D1/D2/D3 dengan 0,98%. Dari hasil SKD 2019 pula diperoleh informasi bahwa tidak ada konsumen yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTP/ sederajat.

Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan



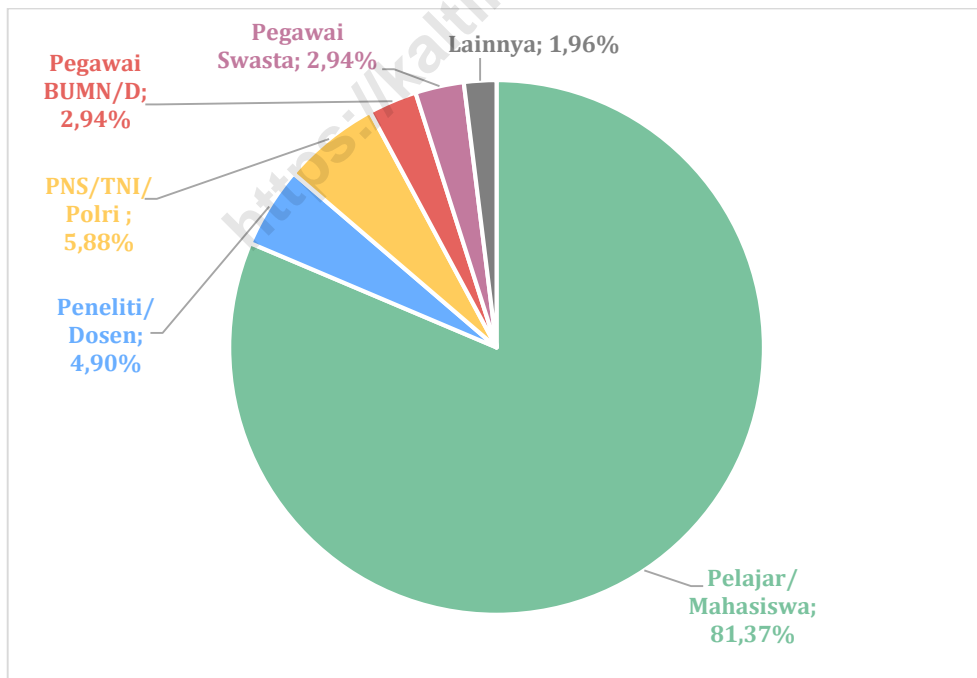
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Pekerjaan Utama

Dalam hal penyebaran data BPS, informasi mengenai pekerjaan utama konsumen perlu diketahui. Hal ini dikarenakan pekerjaan utama konsumen akan berkaitan erat dengan data yang dicari serta pemanfaatan data tersebut. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan.

Berdasarkan Gambar 2.5, tampak bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah pelajar/mahasiswa (81,37%). Hal ini menjadi sesuai dengan karakteristik sebelumnya, bahwa mayoritas konsumen didominasi oleh konsumen dengan pendidikan tertinggi SLTA/Sederajat. Sementara itu, konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri berada di urutan terbanyak kedua dengan persentase sebesar 5,88% dan peneliti/dosen berada di urutan terbanyak berikutnya dengan persentase sebesar 4,90%. Sisanya, 7,85% konsumen memiliki pekerjaan utama BUMN/BUMD, pegawai swasta, dan lainnya. Sementara itu, dari hasil SKD 2019 juga diperoleh informasi bahwa tidak ada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki pekerjaan utama wiraswasta.

Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pekerjaan Utama

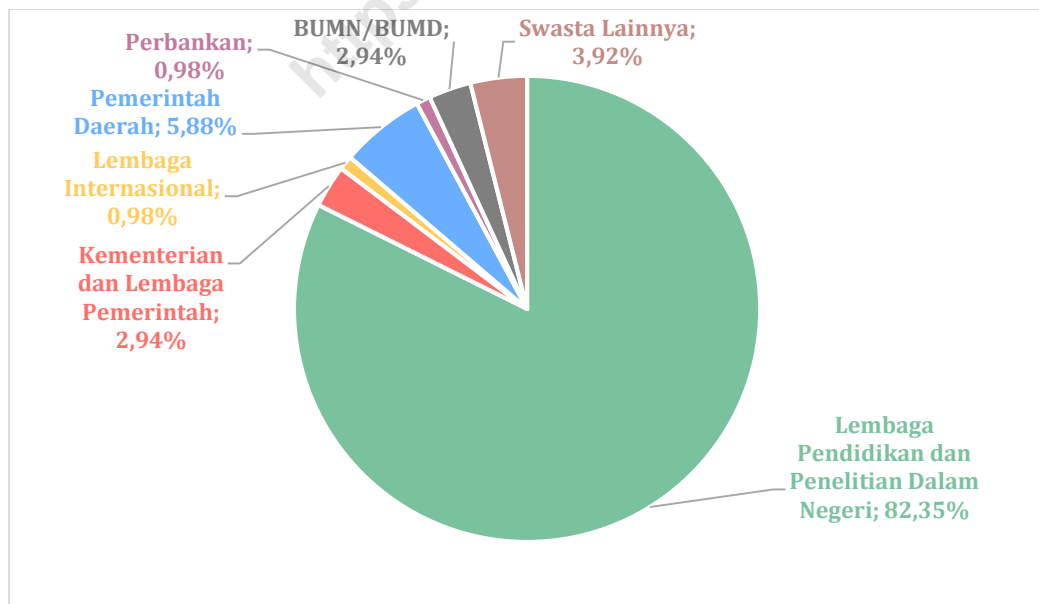


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Instansi/Institusi

Selain menurut pekerjaan utama, konsumen pada SKD 2019 dapat dikelompokkan menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berasal dari institusi/institusi lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (82,35%). Hal ini lagi-lagi sesuai dengan karakteristik konsumen sebelumnya, yang menyatakan bahwa mayoritas konsumen didominasi oleh pelajar/mahasiswa. Sementara itu, sisanya (17,65%) berasal dari berbagai instansi/institusi, diurutkan berdasarkan yang terbesar: pemerintah daerah (5,88%), swasta lainnya (3,92%), kementerian dan lembaga pemerintah (2,94%), BUMN/BUMD (2,94%), perbankan (0,98%), dan lembaga internasional (0,98%). Berdasarkan hasil SKD 2019 juga diperoleh informasi bahwa tidak ada konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang bekerja di instansi/institusi lembaga pendidikan dan penelitian luar negeri, media massa, dan lainnya.

Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Instansi/Institusi

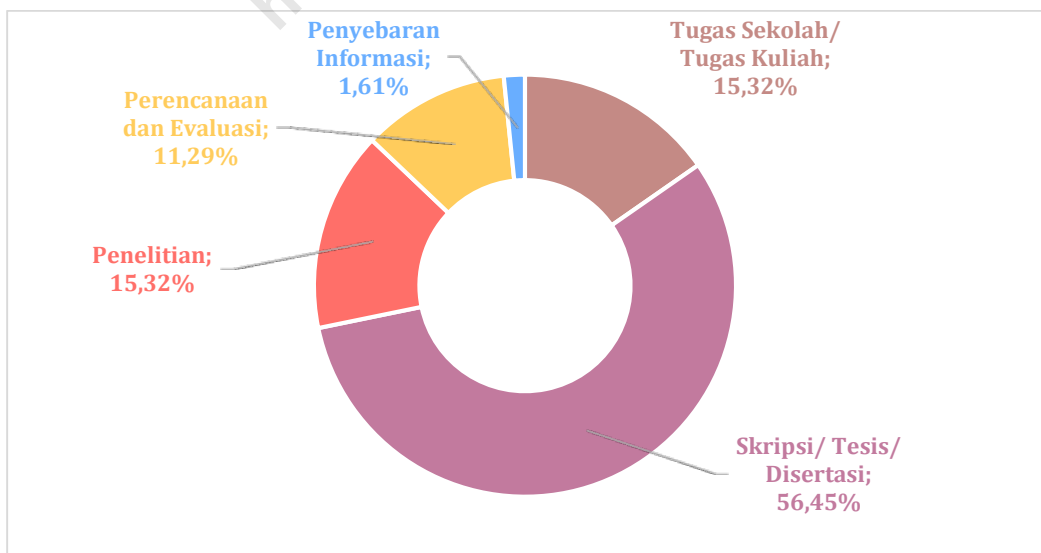


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Data yang dicari dan diperoleh dari BPS tentu akan dimanfaatkan sesuai dengan keperluan konsumen. SKD 2019 membagi pemanfaatan hasil kunjungan konsumen menjadi enam jenis pemanfaatan. Enam jenis pemanfaatan tersebut antara lain: untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.7, tampak bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah untuk skripsi/tesis/disertasi (56,45%). Pemanfaatan hasil kunjungan untuk penelitian dan tugas sekolah/kuliah menempati urutan kedua dan ketiga terbanyak, dengan persentase masing-masing sebesar 15,32%. Hal ini senada dengan apa yang telah dibahas dalam karakteristik konsumen, yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa. Pemanfaatan untuk perencanaan berada pada urutan selanjutnya dengan 9,68%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk evaluasi dan untuk penyebaran informasi, dengan persentase masing-masing sebesar 1,61%.

Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

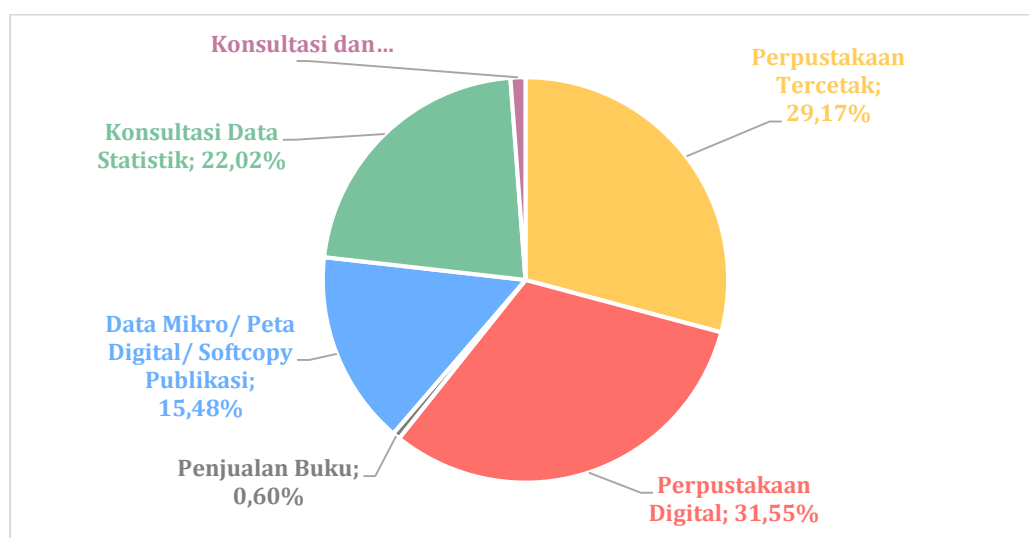
Jika ditinjau dari konsumen yang berasal dari Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang menggunakan data BPS untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional adalah sebesar 70,00%.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan yang berhubungan dengan data. Layanan tersebut meliputi perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan digital, yaitu sebesar 31,55%. Pada posisi kedua, terdapat layanan perpustakaan tercetak dengan persentase sebesar 29,17%. Konsultasi data statistik menjadi layanan terbanyak ketiga yang digunakan konsumen dengan 22,02%. Sementara itu, jenis layanan yang paling sedikit digunakan oleh konsumen adalah layanan penjualan buku, dengan persentase sebesar 0,60%.

Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Layanan



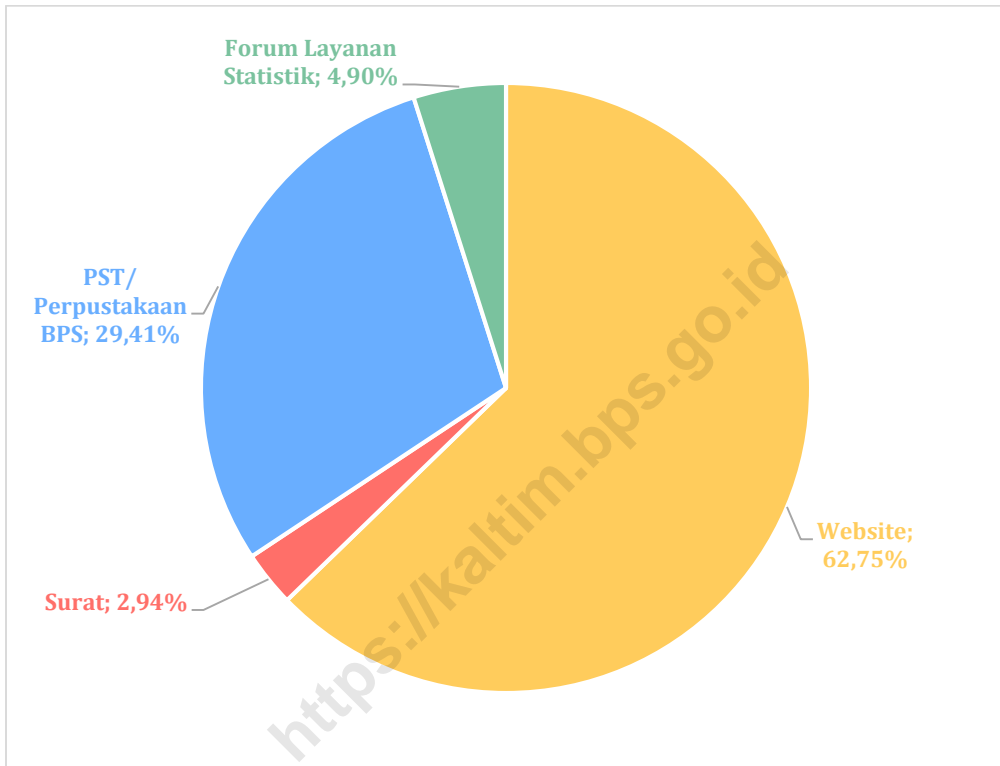
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Seiring dengan perkembangan zaman, fasilitas yang dapat digunakan untuk memperoleh data BPS pun semakin beragam. Dalam SKD 2019, fasilitas ini dikelompokkan menjadi *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 62,75%. Hal ini nampak selaras dengan poin sebelumnya, yang menyatakan bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan digital. Hal ini juga mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia di *website* BPS Provinsi Kalimantan Timur sudah cukup memenuhi sebagian besar kebutuhan data konsumen. Meski demikian, masih banyak konsumen yang berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS untuk memperoleh data, dengan persentase sebesar 29,41%. Sebagian kecil sisanya menggunakan fasilitas forum layanan statistik (4,90%) dan surat (2,94%) untuk mendapatkan data. Sementara itu, terdapat pula fasilitas yang tidak digunakan konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, yakni melalui telepon, email, dan fasilitas lainnya.

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Pencarian data berdasarkan ragam data



Tiga besar pencarian data menurut periode data



Tiga besar pencarian jenis data menurut level data



Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menganalisis mengenai kebutuhan data konsumen dilihat dari sisi pencarian data dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Satuan yang digunakan adalah orang-data. Di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, jumlah pencarian data berdasarkan hasil SKD 2019 adalah sebanyak 792 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.

Dalam 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.

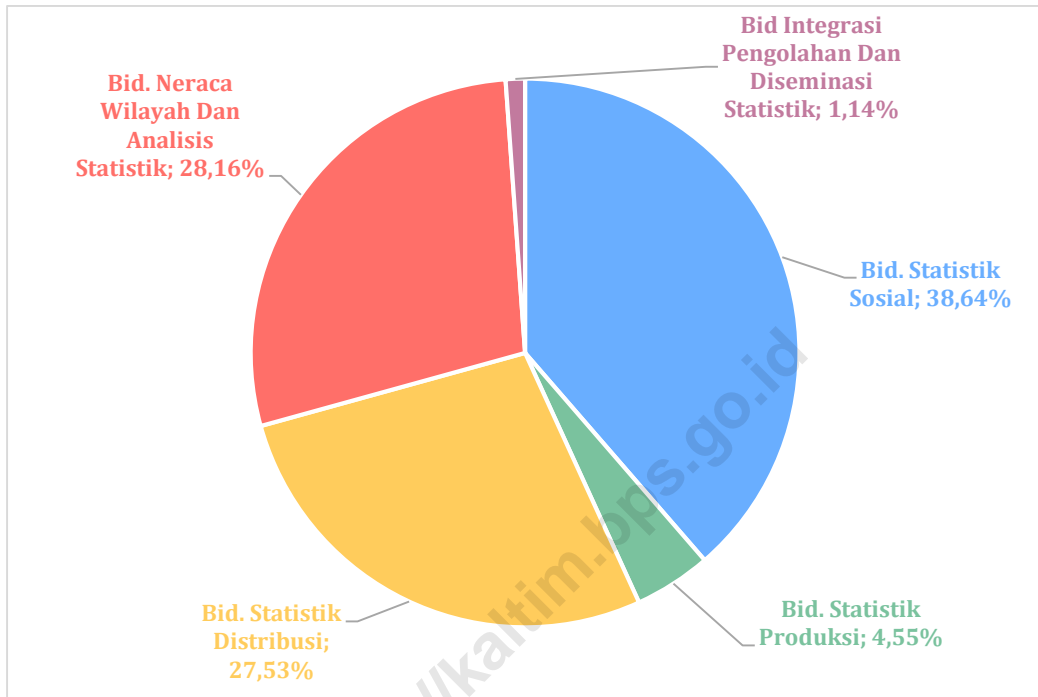
Cakupan pembahasan pada subbab ini terbagi menjadi dua, yaitu pencarian data di wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dan perolehan data yang disediakan/dihasilkan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur.

3.1 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data

Jenis data yang ada di BPS dapat dikelompokkan menurut ragamnya. Untuk ragam data tingkat BPS Provinsi, dapat mengacu kepada bidang yang ada di BPS Provinsi. Jika dirinci, ragam data tersebut dapat dibagi ke dalam enam ragam data, antara lain ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi, ragam data neraca wilayah dan analisis statistik (Nwas), ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS), serta ragam data lainnya.

Gambar 3.1 menjelaskan persentase pencarian data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut ragam data. Dari hasil SKD 2019, 38,64% melakukan pencarian data pada ragam data statistik sosial. Selanjutnya, 28,16% melakukan pencarian data pada ragam data Nwas dan 27,53% pada ragam data statistik distribusi. Kemudian ragam data statistik produksi dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 4,55%; dan 1,14%. Sementara itu, dari hasil SKD 2019 juga diperoleh informasi bahwa tidak ada pencarian data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur untuk ragam data lainnya.

Gambar 3.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data

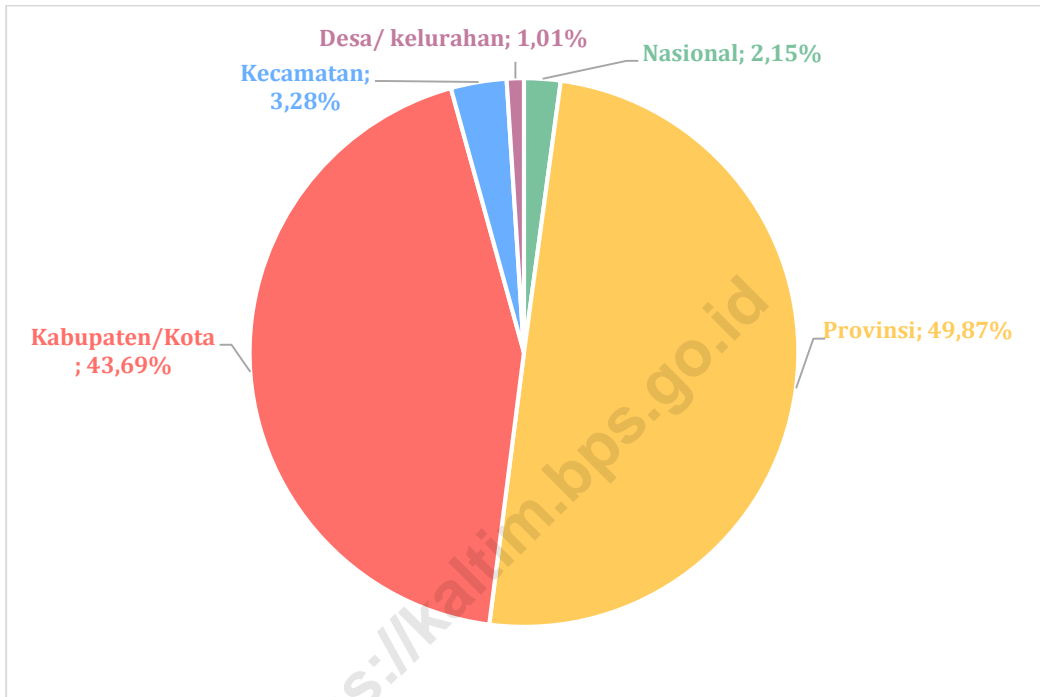


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

3.2 Pencarian Jenis Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2019, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, mayoritas data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah data level provinsi dan data level kabupaten/kota dengan total 93,56% pencarian. Jika dirinci, 49,87% merupakan pencarian data level provinsi dan 43,69% merupakan pencarian data level kabupaten/kota. Sebagian kecil sisanya, berturut-turut merupakan pencarian data level kecamatan (3,28%), data level nasional (2,15%), dan data level desa/kelurahan (1,01%). Dari hasil SKD 2019 juga diperoleh informasi bahwa tidak ada konsumen data yang melakukan pencarian data level individu dan data level lainnya di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 3.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data

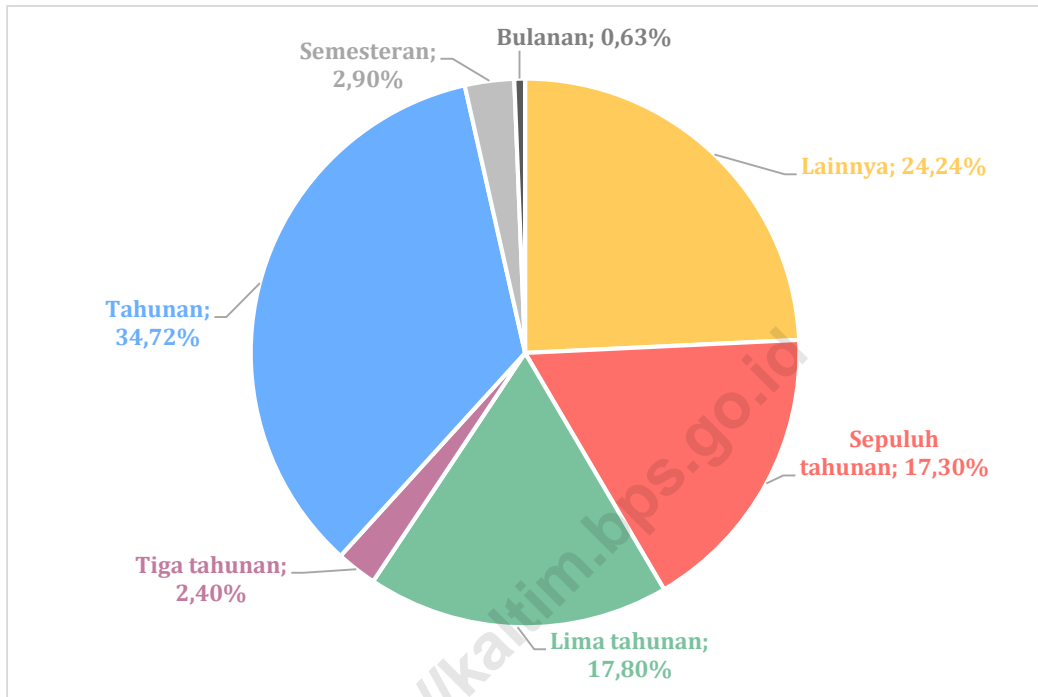


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

3.3 Pencarian Jenis Data Menurut Periode Data

Data yang dicari oleh konsumen dapat diklasifikasikan menurut periode data. Periode data dalam SKD 2019 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dari PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, dengan persentase mencapai 34,72%. Data dengan periode lainnya berada pada urutan terbanyak kedua dengan 24,24%. Kemudian secara berturut-turut data periode lima tahunan dan data periode sepuluh tahunan, dengan masing-masing persentase sebesar 17,80% dan 17,30%. Sementara itu, terdapat pula data-data yang tidak banyak dicari dari PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, yakni data dengan periode semesteran (2,90%), tiga tahunan (2,40%), dan bulanan (0,63%).

Gambar 3.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data

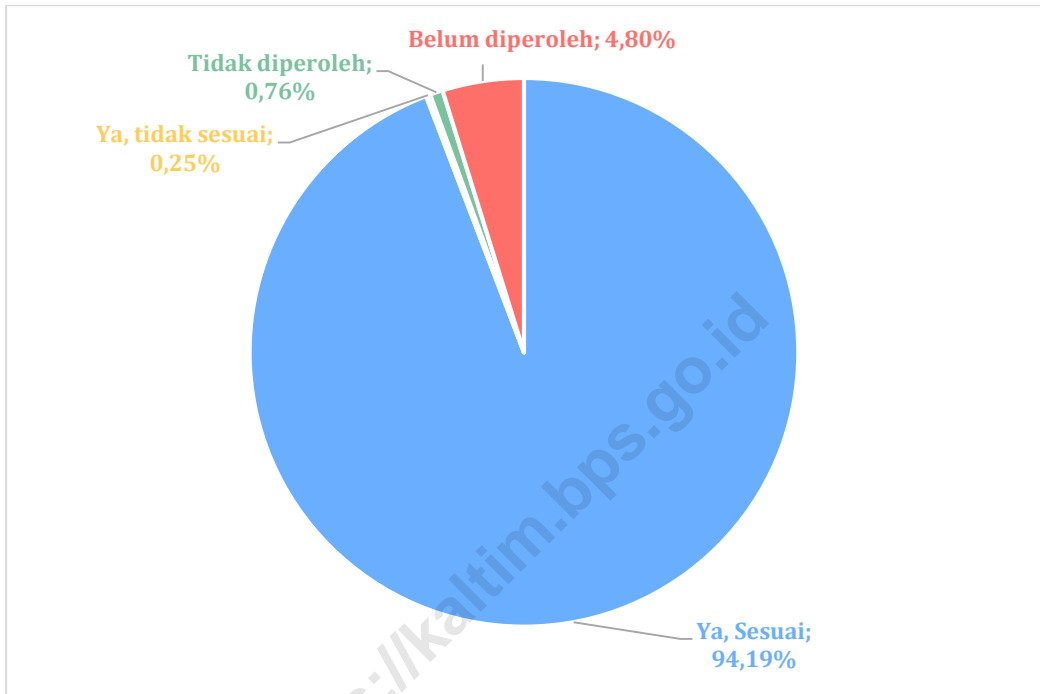


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

3.4 Perolehan Data dan Kesesuaiannya

Data yang diperoleh oleh konsumen dari PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dapat dirinci berdasarkan perolehan dan kesesuaiannya dengan data yang sebenarnya dicari. Perolehan dan kesesuaian ini dapat dirinci menjadi empat kategori yaitu: data diperoleh, data diperoleh namun tidak sesuai, data tidak diperoleh, serta data belum diperoleh. Gambar 3.4 menunjukkan bahwa dari hasil SKD 2019, 94,19% menyatakan bahwa data yang mereka cari sudah diperoleh dan sesuai; 0,25% menyatakan bahwa mereka memperoleh data namun tidak sesuai. Sementara itu, 0,76% menyatakan tidak memperoleh data yang dicari, dan 4,80% menyatakan belum memperoleh data yang dicari.

Gambar 3.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehan Data dan Kesesuaiannya

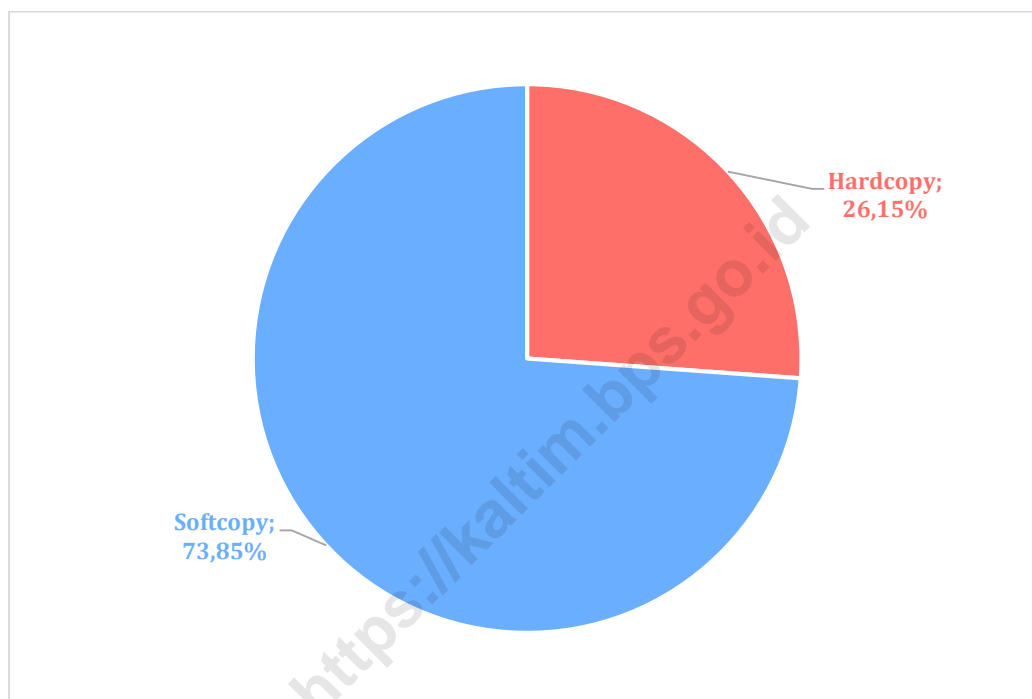


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

3.5 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Ada dua jenis media yang digunakan oleh BPS dalam menyebarluaskan hasil kegiatan statistik, yaitu media *hardcopy* dan media *softcopy*. Media *hardcopy* biasanya diperoleh konsumen dalam bentuk buku atau publikasi tercetak, sementara media *softcopy* biasanya berupa berkas *digital*. Berkas *digital* yang dimaksud dapat berupa publikasi dalam format pdf/xls/csv/xml, data mikro, serta peta *digital*. Berdasarkan gambar 3.5, tampak bahwa hampir tiga perempat perolehan data dari PST BPS Provinsi Kalimantan Timur diperoleh dalam media *softcopy*, dengan persentase sebesar 73,85%. Sementara itu, 26,15% perolehan data sisanya diperoleh dalam media *hardcopy*.

Gambar 3.5. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Sumber data yang dicakup dalam SKD 2019 dapat dirinci menjadi beberapa *item*, seperti publikasi, data mikro, peta digital, dan *website*. Berdasarkan hasil SKD 2019, sumber data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur yang paling banyak diperoleh adalah Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka. Tingginya perolehan data dari Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut. Adapun sumber data yang menempati urutan kedua yang paling banyak diperoleh adalah *website* BPS Provinsi Kalimantan Timur. Konsep sumber data *website* BPS Provinsi Kalimantan Timur disini adalah tabel-tabel statistik yang dimuat pada halaman *website* BPS Provinsi Kalimantan Timur yang dapat diakses

di *kaltim.bps.go.id*. Lebih lanjut, 5 (lima) sumber data yang paling banyak diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Lima Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur

No.	Sumber Data
1.	Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka
2.	<i>Website</i> BPS Provinsi Kalimantan Timur
3.	Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur Menurut Lapangan Usaha
4.	Keadaan Angkatan Kerja Kalimantan Timur
5.	Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

100% konsumen BPS
puas terhadap
kualitas data



**Kepuasan konsumen menurut
dimensi kualitas data**



Kelengkapan data



Akurasi data



Kemutakhiran data

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Kepuasan konsumen digambarkan dalam perbandingan antara jumlah konsumen yang puas dengan data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut meliputi:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

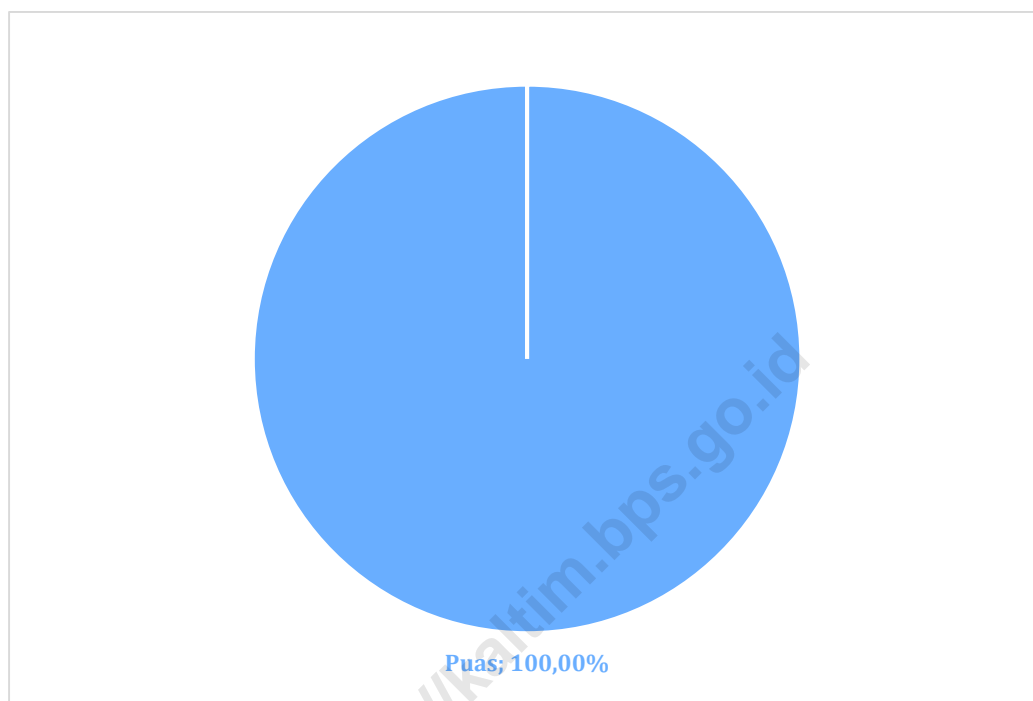
Data BPS *up to date*/terkini, sehingga dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen yang akan dibahas pada bab ini akan disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum dan persentase kepuasan kualitas data menurut dimensi kualitas data.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan gambar tersebut, tampak bahwa dari hasil SKD 2019 seluruh konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur dengan persentase 100%.

Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur



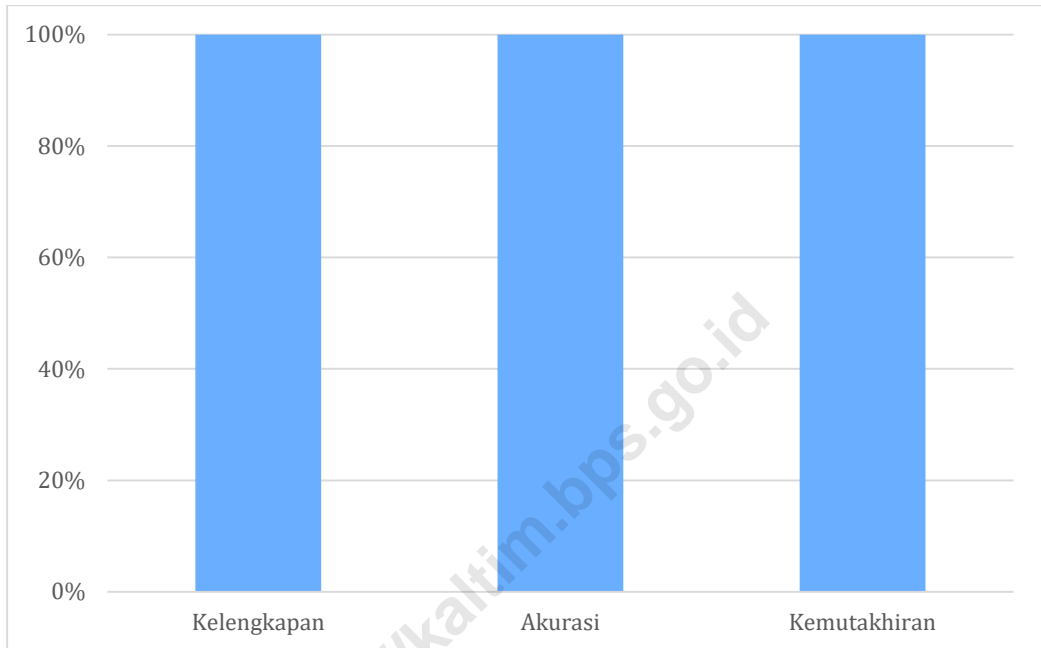
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Menurut Dimensi Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur tidak hanya dapat dinyatakan secara umum, melainkan dapat pula dirinci menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing dimensi. Dengan demikian, akan nampak dimensi kualitas data yang masih perlu dilakukan peningkatan, terutama dalam hal kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Berdasarkan Gambar 4.2, tampak bahwa seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Adapun masing-masing dimensi kualitas data, yakni kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran mendapat penilaian maksimal dari konsumen (100,00%).

Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Dimensi Kualitas Data



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

PERSENTASE KONSUMEN PST BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

**100% konsumen puas
dengan akses data ***

*kemudahan
memperoleh data dan
metadada di PST/per-
pustakaan/website

**100% konsumen puas
dengan sarana prasarana****

** kenyamanan ruang
pelayanan dan keberadaan
fasilitas pengaduan

**100% konsumen puas
dengan pelayanan**



IKK = 90,71

Indeks Kepuasan Konsumen

gambaran tingkat
kepuasan konsumen
terhadap pelayann
data di PST BPS
Provinsi Kalimantan
Timur

semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen
semakin puas dengan pelayanan yang
diberikan

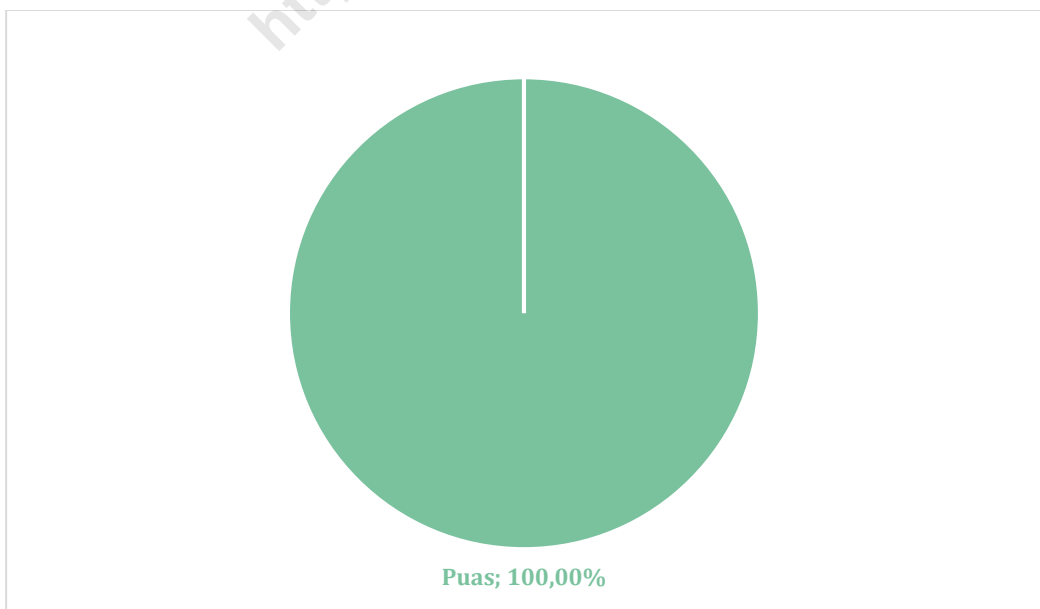
Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur melalui persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil SKD 2019, seluruh konsumen yang menerima pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Gambar 5.1. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan

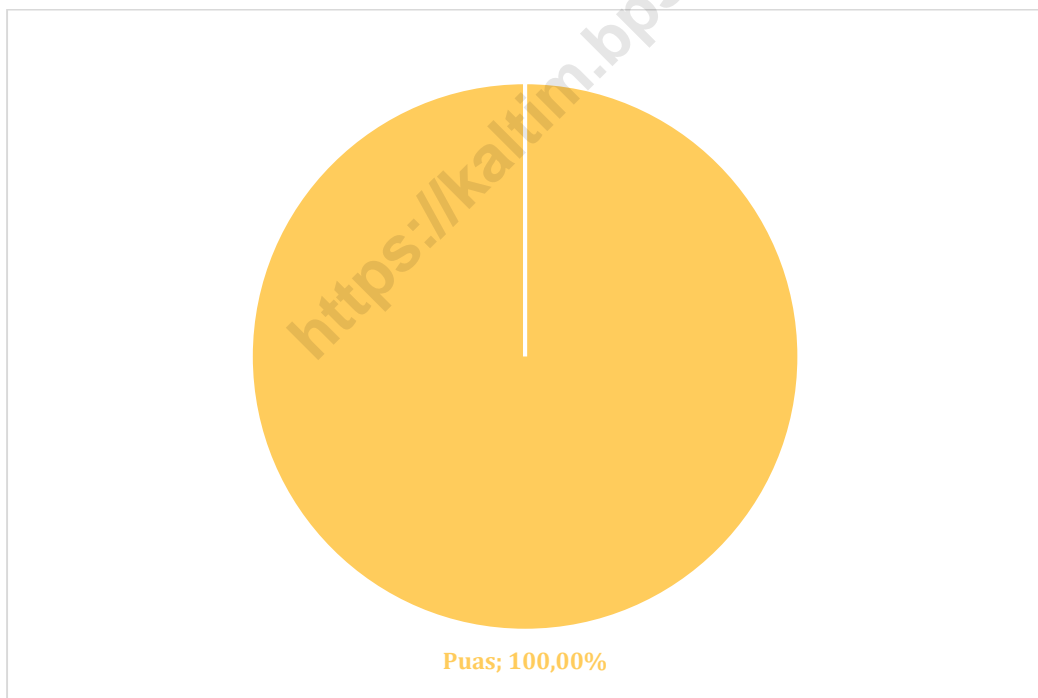


Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari website BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 5.2, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil SKD 2019, seluruh konsumen yang menerima pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa puas terhadap akses data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 5.2. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Akses Data



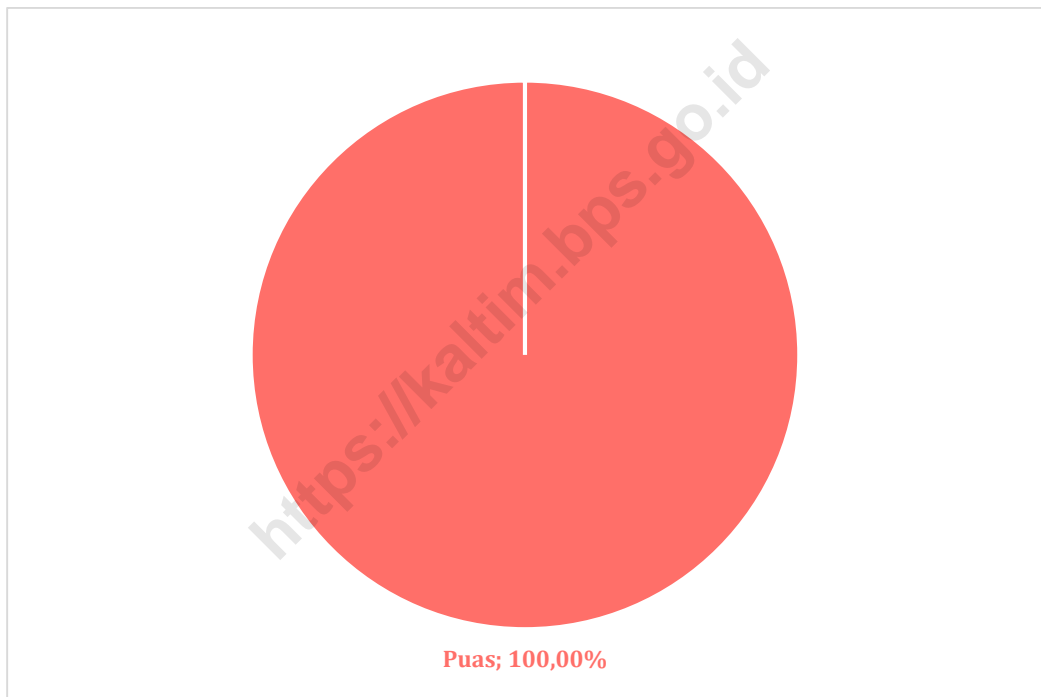
Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas

pengaduan. Berdasarkan Gambar 5.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil SKD 2019, seluruh konsumen merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 5.3. Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Sarana dan Prasarana



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

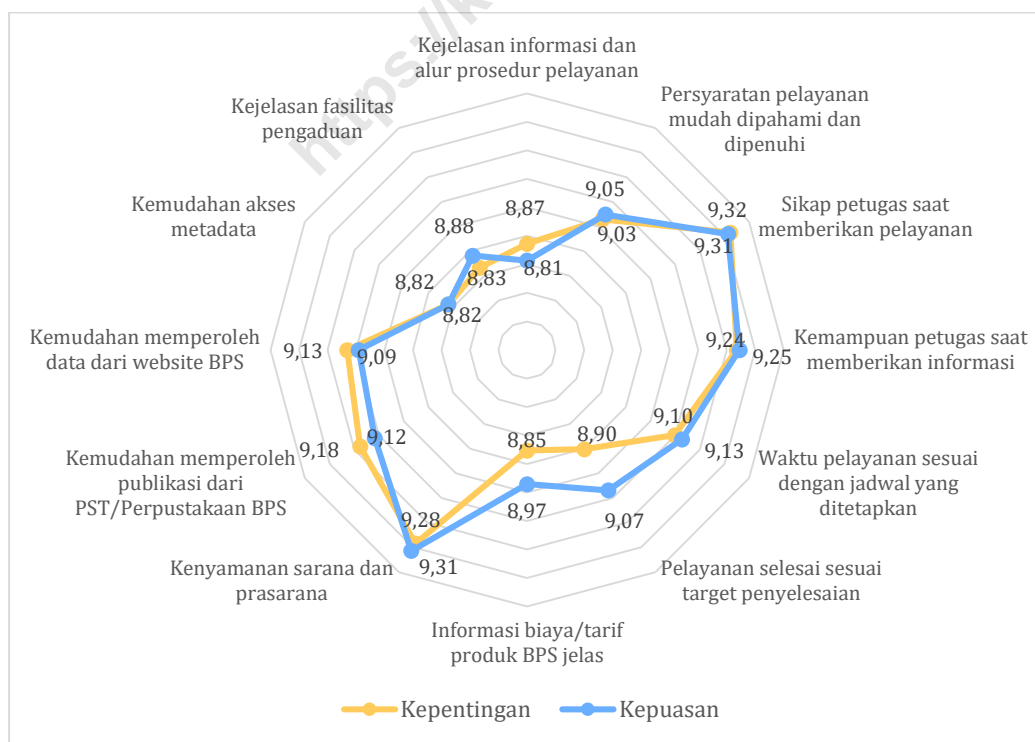
5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 5.4, terlihat bahwa terdapat 7 atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur memiliki nilai *gap* positif, 4 atribut pelayanan memiliki *gap* negatif, dan satu atribut pelayanan memiliki *gap* nol. *Gap* positif menunjukkan bahwa nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan). Sebaliknya, *gap* negative menunjukkan nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi. Sementara *gap* nol menunjukkan nilai harapan yang sama tingginya dengan nilai persepsi.

Gambar 5.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 5.1. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai *gap* berkisar antara -0,06 hingga 0,17. Adanya nilai negatif menunjukkan bahwa masih ada atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan konsumen. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Jika dirinci berdasarkan atribut pelayanan, atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS dan atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan memiliki nilai *gap* negatif paling jauh, dengan masing-masing sebesar -0,06. Atribut dengan *gap* negatif paling dekat ialah sikap petugas saat memberikan pelayanan, dengan *gap* sebesar -0,01. Sementara itu, atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian menjadi atribut dengan *gap* positif paling jauh, dengan *gap* sebesar 0,17. Atribut kemudahan akses metadata menjadi atribut dengan *gap* nol, yang berarti atribut pelayanan ini sudah sama persis antara persepsi dengan harapan konsumen.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,81	8,87	-0,06
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,05	9,03	0,02
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,31	9,32	-0,01
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,25	9,24	0,01
5.	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	9,13	9,10	0,03
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,07	8,90	0,17
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,97	8,85	0,12
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,31	9,28	0,03
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,12	9,18	-0,06
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	9,09	9,13	-0,04
11.	Kemudahan akses metadata	8,82	8,82	0,00
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,88	8,83	0,05

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

5.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Tabel 5.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

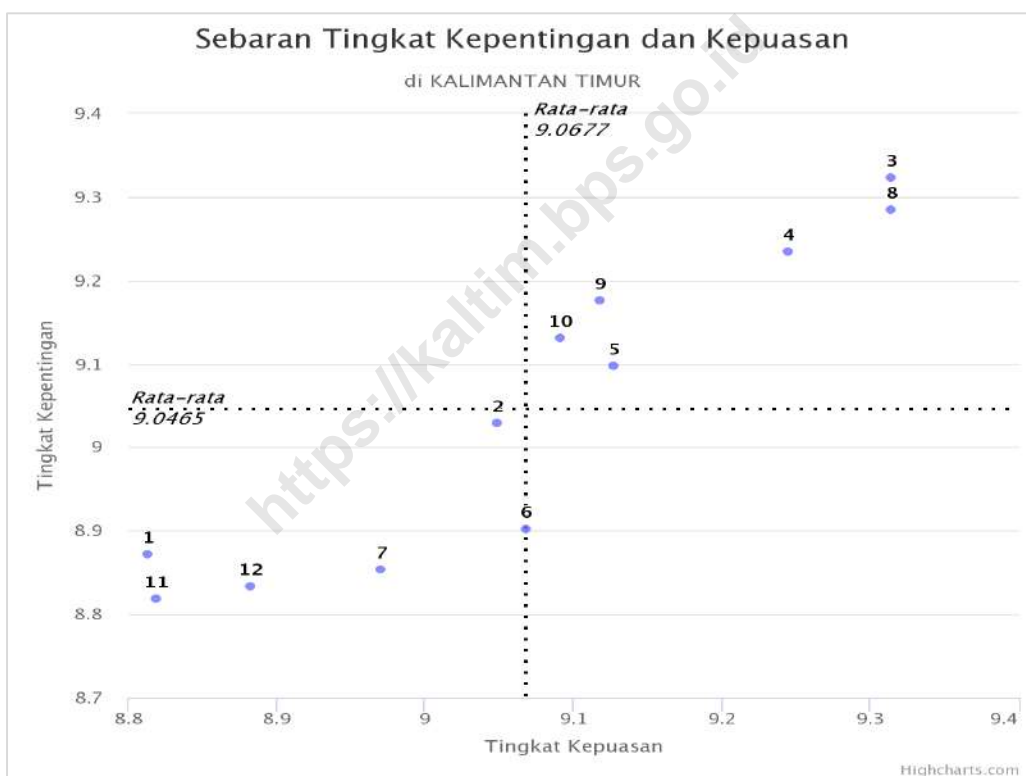
No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,81	8,87	99,34
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,05	9,03	100,22
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,31	9,32	99,89
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,25	9,24	100,11
5.	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	9,13	9,10	100,32
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	9,07	8,90	101,87
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,97	8,85	101,33
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,31	9,28	100,32
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,12	9,18	99,36
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	9,09	9,13	99,56
11.	Kemudahan akses metadata	8,82	8,82	100,00
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,88	8,83	100,55

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Tabel 5.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut berkisar antara 99,34 hingga 101,87 persen. Nilai dibawah

100 persen menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur belum memenuhi harapan konsumen, demikian pula sebaliknya. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian (101,87%), sedangkan atribut kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,34%).

Gambar 5.5. Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Keterangan

- | | |
|---|---|
| 1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan | 6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian |
| 2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas |
| 3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan | 8. Kenyamanan sarana dan Prasarana |
| 4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi | 9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS |
| 5. Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan | 10. Kemudahan memperoleh data dari website BPS |
| | 11. Kemudahan akses metadata |
| | 12. Kejelasan fasilitas pengaduan |

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.5, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
3. Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
4. Kenyamanan sarana dan prasarana
5. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
6. Kemudahan memperoleh data dari website BPS

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
3. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
4. Kemudahan akses metadata
5. Kejelasan fasilitas pengaduan

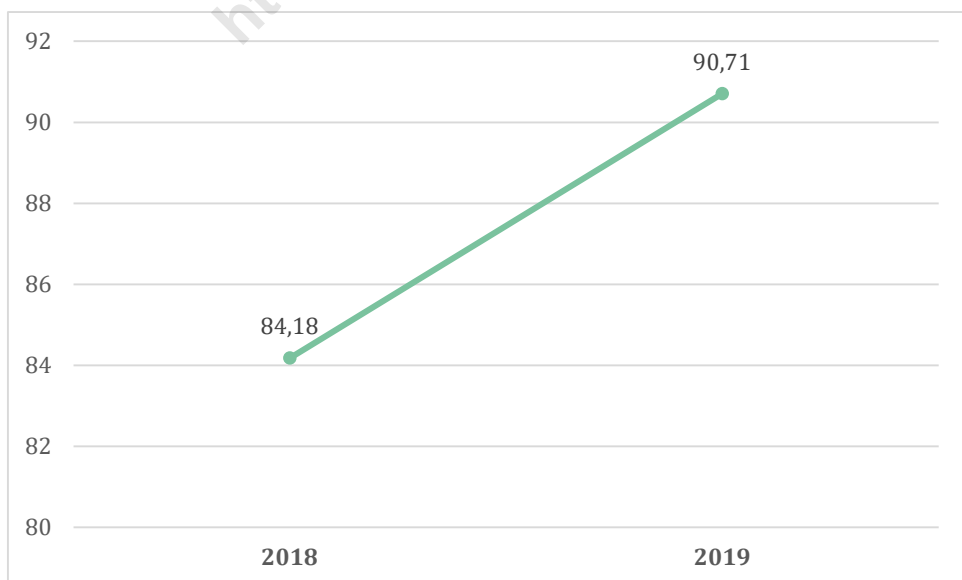
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 5.5, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

yang termasuk dalam kuadran D adalah atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian.

5.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Kalimantan Timur tahun 2019 adalah sebesar 90,71; yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur mengalami kenaikan sebesar 6,53 dari 84,18 pada tahun 2018 menjadi 90,71 pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

JENIS LAYANAN di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Perpustakaan tercetak



Perpustakaan digital



Konsultasi data statistik



Penjualan Publikasi



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



**Konsultasi dan
Rekomendasi
Statistik**

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2019, SKD dilaksanakan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota selama Februari – Agustus 2019. Pencacahan responden SKD 2019 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD19.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2019 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang melebihi target, yaitu 102%.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (82,35%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk skripsi/tesis/disertasi (56,45%), penelitian (15,32%) dan tugas sekolah/tugas kuliah (15,32%). Dari sini dapat diperkirakan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah pelajar/mahasiswa. Hal ini tampak sesuai dengan

informasi mengenai persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (81,37%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan layanan perolehan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut tampak dari jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah layanan perpustakaan digital (31,55%) dan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (15,48%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar berasal dari *website* BPS Provinsi Kalimantan Timur (62,75%). Disamping itu, 73,85% perolehan data konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berasal dari sumber data dalam media *softcopy*.
4. Mayoritas konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 99,02%.
5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sangat beragam. Level provinsi dan level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen, dengan masing-masing sebesar 49,87% dan 43,69%. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (34,72%).
6. Bila diklasifikasikan menurut ragam data, ragam data statistik sosial menjadi yang paling banyak dicari oleh konsumen dengan 38,64% pencarian. Ragam data neraca wilayah dan analisis statistik dan ragam data statistik distribusi menjadi ragam data terbanyak kedua dan ketiga yang dicari oleh konsumen dengan masing-masing sebanyak 28,16% dan 27,53% pencarian.
7. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta digital maupun *website* yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Tiga publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Provinsi

Kalimantan Timur Dalam Angka, Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur Menurut Lapangan Usaha, serta Keadaan Angkatan Kerja Kalimantan Timur.

8. Seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur, yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS mencapai 100,00%.
9. Jika dilihat berdasarkan dimensi kualitas data; yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data; seluruh konsumen merasa puas, yang ditandai dengan nilai kepuasan mencapai 100,00%.
10. Seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* bernilai negative antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,06 sampai -0,01. Meski demikian, karena nilai gap ini tidak lebih rendah dari -0,1, dapat dikatakan bahwa masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik meskipun belum dapat memenuhi harapan konsumen.
11. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 90,71. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk dalam kategori sangat baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019 hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, terdapat perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah, diantaranya:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi

3. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
4. Kemudahan akses metadata
5. Kejelasan fasilitas pengaduan

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



LAMPIRAN

PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019
tentang Satu Data Indonesia



STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

Definisi

penjelasan tentang Data yang memberi batas atau membedakan secara jelas arti dan cakupan Data tertentu dengan Data yang lain.

Klasifikasi

penggolongan Data secara sistematis ke dalam kelompok atau kategori berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Pembina Data atau dibakukan secara luas.

Ukuran

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan.

Satuan

besaran tertentu dalam Data yang digunakan sebagai standar untuk mengukur atau menakar sebagai sebuah keseluruhan

METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah **informasi** dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk **menggambarkan Data**, **menjelaskan Data**, serta **memudahkan pencarian, penggunaan**, dan **pengelolaan informasi Data**.

INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

Data yang dihasilkan Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin dan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
KALIMANTAN TIMUR	50,00	50,00
Paser	83,33	16,67
Kutai Barat	73,33	26,67
Kutai Kartanegara	63,33	36,67
Kutai Timur	60,00	40,00
Berau	73,33	26,67
Penajam Paser Utara	60,00	40,00
Balikpapan	40,00	60,00
Samarinda	34,29	65,71
Bontang	58,06	41,94

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis, sehingga didapatkan gambaran apakah responden SKD didominasi perempuan atau laki-laki.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi** :
- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Jenis Kelamin
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2$ (1: laki-laki, 2: perempuan)

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama dan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	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)
KALIMANTAN TIMUR	81,37	4,90	5,88	2,94	2,94	0,00	1,96
Paser	46,67	3,33	30,00	0,00	6,67	0,00	13,33
Kutai Barat	13,33	6,67	43,33	3,33	6,67	3,33	23,33
Kutai Kartanegara	56,67	0,00	30,00	3,33	10,00	0,00	0,00
Kutai Timur	13,33	6,67	40,00	13,33	16,67	0,00	10,00
Berau	43,33	3,33	46,67	3,33	0,00	0,00	3,33
Penajam Paser Utara	16,67	0,00	63,33	3,33	6,67	0,00	10,00
Balikpapan	56,67	6,67	23,33	3,33	3,33	0,00	6,67
Samarinda	62,86	2,86	14,29	0,00	14,29	0,00	5,71
Bontang	22,58	9,68	32,26	3,23	22,58	9,68	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pekerjaan utama, sehingga didapatkan gambaran pekerjaan utama yang mendominasi responden SKD.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan, meliputi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Lainnya.
- Klasifikasi** :
- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Pekerjaan Utama
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: Pelajar/Mahasiswa, 2: Peneliti/Dosen, 3: PNS/TNI/Polri, 4: Pegawai BUMN/D, 5: Pegawai Swasta, 6: Wiraswasta, 7: Lainnya)

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan dan Pelayanan Studi Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Pemanfaatan Data				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Perencanaan dan Evaluasi	Penyebaran Informasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
KALIMANTAN TIMUR	15,32	56,45	15,32	11,29	1,61
Paser	15,62	21,88	6,25	37,50	18,75
Kutai Barat	0,00	2,50	27,50	50,00	20,00
Kutai Kartanegara	36,67	20,00	10,00	26,67	6,67
Kutai Timur	6,45	6,45	12,90	67,74	6,45
Berau	20,00	23,33	3,33	50,00	3,33
Penajam Paser Utara	6,52	2,17	6,52	82,61	2,17
Balikpapan	50,00	2,94	5,88	38,24	2,94
Samarinda	20,00	42,86	11,43	20,00	5,71
Bontang	5,26	10,53	15,79	55,26	13,16

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan, sehingga didapatkan gambaran dominasi pemanfaatan data oleh responden SKD.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan, baik berupa pencarian data maupun konsultasi, meliputi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Skripsi/Tesis/Disertasi, Penelitian, Perencanaan dan evaluasi, serta Penyebaran Informasi.
- Klasifikasi** : - Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Pemanfaatan Data
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5$ (1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2: Skripsi/Tesis/Disertasi, 3: Penelitian, 4: Perencanaan dan evaluasi, 5: Penyebaran Informasi)

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut PST BPS Kabupaten/Kota dan Jenis Layanan di Provinsi Kalimantan Timur

Wilayah PST BPS (Satker)	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan Tercetak	Perpus- takaan Digital	Penjua- lan Buku	Data Mikro/ Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi	Konsult- asi Data Statistik	Konsultasi dan Rekomenda- si Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
KALIMANTAN TIMUR	29,17	31,55	0,60	15,48	22,02	1,19
Paser	30,56	44,44	0,00	5,56	19,44	0,00
Kutai Barat	7,32	12,20	0,00	26,83	46,34	7,32
Kutai Kartanegara	52,63	2,63	0,00	31,58	13,16	0,00
Kutai Timur	74,19	12,90	0,00	3,23	9,68	0,00
Berau	20,00	0,00	0,00	66,67	13,33	0,00
Penajam Paser Utara	29,03	12,90	3,23	29,03	25,81	0,00
Balikpapan	19,35	29,03	3,23	48,39	0,00	0,00
Samarinda	61,54	5,13	0,00	20,51	12,82	0,00
Bontang	26,32	10,53	0,00	39,47	23,68	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga didapatkan gambaran dominasi jenis layanan yang digunakan oleh responden SKD.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Perpustakaan tercetak, Perpustakaan digital, Penjualan buku, Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, Konsultasi data statistik, serta Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.
- Klasifikasi** :
- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Jenis layanan
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ (1: Perpustakaan tercetak, 2: Perpustakaan digital, 3: Penjualan buku, 4: Data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 5: Konsultasi data statistik, 6: Konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik)

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut PST Kabupaten/Kota dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS						
	Website	Telepon/ Faximile	E-mail	Surat	PST/ Perpustakaan BPS	Layanan Statistik Online	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
KALIMANTAN TIMUR	62,75	0,00	0,00	2,94	29,41	4,90	0,00
Paser	3,33	3,33	0,00	3,33	90,00	0,00	0,00
Kutai Barat	10,00	0,00	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00
Kutai Kartanegara	26,67	0,00	0,00	3,33	70,00	0,00	0,00
Kutai Timur	10,00	0,00	0,00	3,33	83,33	3,33	0,00
Berau	6,67	0,00	0,00	0,00	93,33	0,00	0,00
Penajam Paser Utara	16,67	0,00	6,67	13,33	40,00	3,33	20,00
Balikpapan	10,00	0,00	3,33	0,00	83,33	3,33	0,00
Samarinda	34,29	0,00	0,00	2,86	60,00	2,86	0,00
Bontang	19,35	0,00	12,90	0,00	64,52	3,23	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh data BPS, sehingga didapatkan gambaran fasilitas utama yang sering digunakan oleh responden SKD untuk memperoleh data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Jenis fasilitas utama meliputi *Website* BPS, Telepon/Faksimili, *E-mail*, Surat, PST/Perpustakaan BPS, Layanan Statistik *Online*, dan Lainnya.
- Klasifikasi** :
- Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Fasilitas Utama
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** :
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: *Website* BPS, 2: Telepon/Faksimili, 3: *E-mail*, 4: Surat, 5: PST/Perpustakaan BPS, 6: Layanan Statistik *Online*, 7: Lainnya)

Lampiran 6. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut PST Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	99,02
Paser	80,00
Kutai Barat	93,33
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	90,00
Berau	100,00
Penajam Paser Utara	90,00
Balikpapan	96,67
Samarinda	100,00
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama Menurut Wilayah PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang menggunakan 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. Rujukan utama adalah penggunaan data BPS sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Kelengkapan Data
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	89,47
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	100,00
Berau	98,21
Penajam Paser Utara	90,91
Balikpapan	75,00
Samarinda	100,00
Bontang	99,48

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kelengkapan data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kelengkapan data adalah data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS
x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Akurasi Data
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	94,74
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	100,00
Berau	98,21
Penajam Paser Utara	90,91
Balikpapan	100,00
Samarinda	100,00
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akurasi data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data. Akurasi data adalah data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akurasi data BPS
x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Kemutakhiran Data
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	89,47
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	100,00
Berau	98,21
Penajam Paser Utara	90,91
Balikpapan	100,00
Samarinda	100,00
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kemutakhiran data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data. Kemutakhiran data adalah data yang dihasilkan oleh BPS *up to date*/terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah Penyedia Data BPS	Kepuasan Terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	89,47
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	100,00
Berau	98,21
Penajam Paser Utara	90,91
Balikpapan	100,00
Samarinda	100,00
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
Konsep	: Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kualitas data BPS secara umum.
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS secara umum terhadap jumlah konsumen data. Kualitas data diukur dari tiga dimensi, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data.
Klasifikasi	: Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kualitas data secara umum yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum x = Jumlah konsumen data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS secara umum y = Jumlah seluruh konsumen data

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Layanan Data
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	99,12
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	99,72
Berau	100,00
Penajam Paser Utara	99,72
Balikpapan	100,00
Samarinda	99,76
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap layanan data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan layanan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Layanan data diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Informasi dan alur prosedur pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Sikap petugas, (4) Kemampuan petugas, (5) Waktu pelayanan, (6) Kesesuaian pelayanan, (7) Biaya, (8) Sarana dan Prasarana, (9) Akses publikasi dari PST/Perpustakaan, (10) Akses website, (11) Akses Metadata, (12) Fasilitas pengaduan
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan layanan data di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap layanan data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Akses Data
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	98,59
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	100,00
Berau	100,00
Penajam Paser Utara	100,00
Balikpapan	100,00
Samarinda	100,00
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akses data BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Akses data diukur dari 3 variabel, yaitu (1) Akses publikasi dari PST/Perpustakaan BPS, (2) Akses Website BPS, (3) Akses metadata
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap akses data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Kepuasan Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	100,00
Paser	100,00
Kutai Barat	100,00
Kutai Kartanegara	100,00
Kutai Timur	100,00
Berau	100,00
Penajam Paser Utara	100,00
Balikpapan	100,00
Samarinda	100,00
Bontang	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana Data Menurut Wilayah PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS.
- Definisi** : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen (responden SKD) yang merasa puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
p = Persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS
y = Jumlah seluruh konsumen

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut PST BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, 2019

Wilayah PST BPS (Satker)	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
KALIMANTAN TIMUR	90,71
Paser	90,53
Kutai Barat	85,45
Kutai Kartanegara	91,09
Kutai Timur	86,47
Berau	89,83
Penajam Paser Utara	87,93
Balikpapan	91,49
Samarinda	89,59
Bontang	91,44

Sumber : Survei Kebutuhan Data 2019, BPS

Metadata Indikator

- Nama** : Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
- Konsep** : Indikator ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- Definisi** : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
- Klasifikasi** : Wilayah Satuan Kerja BPS sebagai Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Indeks
- Satuan** : -
- Interpretasi** : Sesuai PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah
25,00 - 64,99 : Tidak baik
65,00 - 76,60 : Kurang baik
76,61 - 88,30 : Baik
88,31 - 100,00 : Sangat baik
- Rumus** : $IKK = ((\sum_{i=1}^{12} x_i) \times 100) / y$
dimana:
 x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i
 $x_i = w_i \times z_i$
 w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan
 z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
 y = Skala maksimum penilaian

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19

No. Rekomendasi: V.19.0000.001

Pencacah	Nama Tanggal :	Pemeriksa	Nama Tanggal :	Nomor Responden :	
Blok I. Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)					
Blok I. Keterangan Responden					
1 Nama	:	<input type="text"/>	:	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 : Skripsi/Tesis/Disertasi - 2 : Penelitian - 4 : Perencanaan - 8 : Evaluasi - 16 : Penyebaran Informasi - 32 : Perpustakaan Tercekat - 1 : Perpustakaan Digital - 2 : Penjualan Buku - 4 : Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi - 8 : Konsultasi Data Statistik - 16 : Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32
2 Umur	:	<input type="text"/> tahun	:	9 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: <i>Website</i> BPS - 1 : Telepon/Faksimili - 2 : <i>E-mail</i> - 3 : Surat - 4 : PST/Perpustakaan BPS - 5 : Layanan Statistik <i>Online</i> - 6 : Lainnya (.....) - 0
3 Jenis Kelamin	:	Laki-laki - 1 Perempuan - 2	:	10 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: <i>Website</i> BPS - 1 : Telepon/Faksimili - 2 : <i>E-mail</i> - 3 : Surat - 4 : PST/Perpustakaan BPS - 5 : Layanan Statistik <i>Online</i> - 6 : Lainnya (.....) - 0
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	SLTP/Sederajat - 1 SLTA/Sederajat - 2 D1/D2/D3 - 3 D4/S1 - 4 S2/S3 - 5	:	11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	: <i>Website</i> BPS - 1 : Telepon/Faksimili - 2 : <i>E-mail</i> - 3 : Surat - 4 : PST/Perpustakaan BPS - 5 : Layanan Statistik <i>Online</i> - 6 : Lainnya (.....) - 0
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/D - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 0	:	Ya - 1 Tidak - 2	: <i>Website</i> BPS - 1 : Telepon/Faksimili - 2 : <i>E-mail</i> - 3 : Surat - 4 : PST/Perpustakaan BPS - 5 : Layanan Statistik <i>Online</i> - 6 : Lainnya (.....) - 0
6 Nama Instansi/Institusi	:	<input type="text"/>	:		: <i>Website</i> BPS - 1 : Telepon/Faksimili - 2 : <i>E-mail</i> - 3 : Surat - 4 : PST/Perpustakaan BPS - 5 : Layanan Statistik <i>Online</i> - 6 : Lainnya (.....) - 0
7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 0	:		: <i>Website</i> BPS - 1 : Telepon/Faksimili - 2 : <i>E-mail</i> - 3 : Surat - 4 : PST/Perpustakaan BPS - 5 : Layanan Statistik <i>Online</i> - 6 : Lainnya (.....) - 0

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keterangan:

* Bolah kosong untuk responden yang belum pernah berkunjung langsung ke PST BPS

** Bolah kosong untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

3

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



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jalan Kemakmuran No.04 Samarinda 75117

Telp. : (0541) 732793, 743372, Fax : (0541) 201121

Email : bps6400@bps.go.id, Homepage : <https://kaltim.bps.go.id>

ISBN 978-623-7693-08-6



9 786237 693086