

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 2020



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Kalimantan Timur 2020

ISBN : 978-623-7693-19-2
No. Publikasi : 64000.2101
Katalog : 1399013.64
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 128 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Pencetak:

CV. Suvi Sejahtera

Sumber Ilustrasi:

Freepik Storyset

**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	: Dr. Drs. Anggoro Dwitjahyono M.Si
Penanggung Jawab	: Gandi Wilyanto S.ST
Penanggung Jawab Teknis	: Titik Hidayati SST.,M.S.E
Penyunting	: Titik Hidayati SST.,M.S.E
Penulis Naskah	: Prima Agatha Yuniore Tahapary SST
Infografis dan Tata Letak	: Prima Agatha Yuniore Tahapary SST
Pengolah Data	: Prima Agatha Yuniore Tahapary SST

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

Kata Pengantar

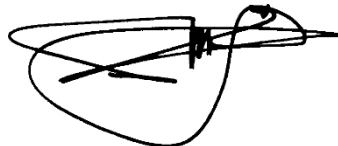


Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat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

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Untuk Provinsi Kalimantan Timur, pelaksanaan SKD dilakukan di BPS Provinsi dan 9 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Samarinda, Januari 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Timur



Dr. Drs. Anggoro Dwitjahyono, M.Si.

Daftar Isi



Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
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 Sampling.....	7
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3 Metode Analisis Data.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	16
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	16
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	19
2.1 Gambaran Umum Konsumen	21
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	31
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	34

3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	35
3.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	36
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4	Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
Bab 5	Analisis Kebutuhan Data	47
5.1	Kebutuhan Data Menurut Ragam Data.....	49
5.2	Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	50
5.3	Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	51
5.4	Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data.....	52
5.5	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	53
5.6	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	54
Bab 6	Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	59
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	61
Bab 7	Penutup	63
7.1	Kesimpulan	65
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	68
Daftar Pustaka	69
Lampiran	71

Daftar Tabel



Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3	Jumlah Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana di Provinsi Kalimantan Timur	17
Tabel 1.4	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Kalimantan Timur.....	18
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	38
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kalimantan Timur	39
Tabel 5.1	Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data	54
Tabel 5.2	Tiga Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur	55

Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i>11
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....22
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Kelompok Umur*23
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Kelamin24
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....25
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pekerjaan Utama26
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Instansi/Institusi27
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....28
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Layanan.....29
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS30
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan34
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Akses Data.....35
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Sarana dan Prasarana36
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....37
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur40

Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	42
Gambar 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020	46
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data	50
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data	51
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data	52
Gambar 5.4	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehannya	53
Gambar 5.5	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data	55
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur	59
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Aspek Kualitas Data.....	60
Gambar 6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	61

Daftar Lampiran



Lampiran 1	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	73
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	75
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	77
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	79
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	81
Lampiran 6	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	83
Lampiran 7	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	85
Lampiran 8	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	87
Lampiran 9	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	89
Lampiran 10	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	91
Lampiran 11	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data.....	93
Lampiran 12	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	95
Lampiran 13	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	97
Lampiran 14	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	99
Lampiran 15	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	101
Lampiran 16	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	103
Lampiran 17	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	105

Lampiran 18	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	107
Lampiran 19	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	109
Lampiran 20	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	111
Lampiran 21	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	113
Lampiran 22	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	115
Lampiran 23	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	119
Lampiran 24	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	121
Lampiran 25	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	123
Lampiran 26	Kuesioner VKD20	125

Bab 1 PENDAHULUAN

Total realisasi
responden
SKD2020
di PST BPS
Prov. Kaltim
adalah sebesar

102

responden.

*jumlah ini
merupakan
capaian
145,71 persen
dari target
(70 responden)*





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 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 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan 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. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah
PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

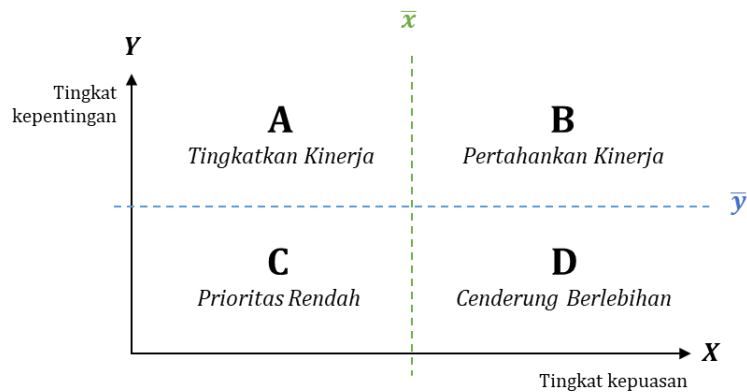
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

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

Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*



Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna

layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

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

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

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

Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3 Jumlah Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana di Provinsi Kalimantan Timur

Kode Daerah	Nama Daerah	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
6400	Kalimantan Timur	1	1	1	1	1	1	1
6401	Paser	1	1	1	-	-	1	1
6402	Kutai Barat	1	1	1	1	-	1	1
6403	Kutai Kartanegara	1	1	1	-	1	1	-
6404	Kutai Timur	1	1	1	1	1	1	-
6405	Berau	1	1	1	1	1	1	1
6409	Penajam Paser Utara	1	1	1	1	1	1	1
6471	Balikpapan	1	1	1	1	1	1	-
6472	Samarinda	1	1	-	-	1	1	1
6474	Bontang	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah		10	10	9	7	8	10	7

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur. PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur meliputi 10 PST, yakni 1 PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dan 9 PST BPS Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Kalimantan Timur. Sebagai catatan, di Kabupaten Mahakam Ulu masih belum terdapat kantor BPS.

Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur secara umum sudah cukup baik. Informasi Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan sarana berupa komputer sudah tersedia di seluruh PST BPS di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Sementara itu, fasilitas WiFi baru tersedia di 9

PST (90,00%), Ruang Pelayanan baru tersedia di 8 PST (80,00%), dan Informasi Petugas dan Sarana Pengaduan masing-masing baru tersedia di 7 PST (70%).

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 378 responden, atau sebesar 111,18% dari total target yang telah ditetapkan (340 responden). Di PST Provinsi Kalimantan Timur, total realisasi responden adalah sebesar 102 responden atau sebesar 145,71% dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Kalimantan Timur

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Provinsi Kalimantan Timur	102
Kabupaten Paser	30
Kabupaten Kutai Barat	30
Kabupaten Kutai Kartanegara	30
Kabupaten Kutai Timur	30
Kabupaten Berau	30
Kabupaten Penajam Paser Utara	30
Kota Balikpapan	30
Kota Samarinda	32
Kota Bontang	34

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Bab 2

SEGMENTASI

KONSUMEN



Persentase konsumen perempuan dan konsumen laki-laki di PST BPS Prov. Kaltim adalah sama, dengan persentase masing-masing sebesar

50 persen.



Bab 2 Segmentasi Konsumen

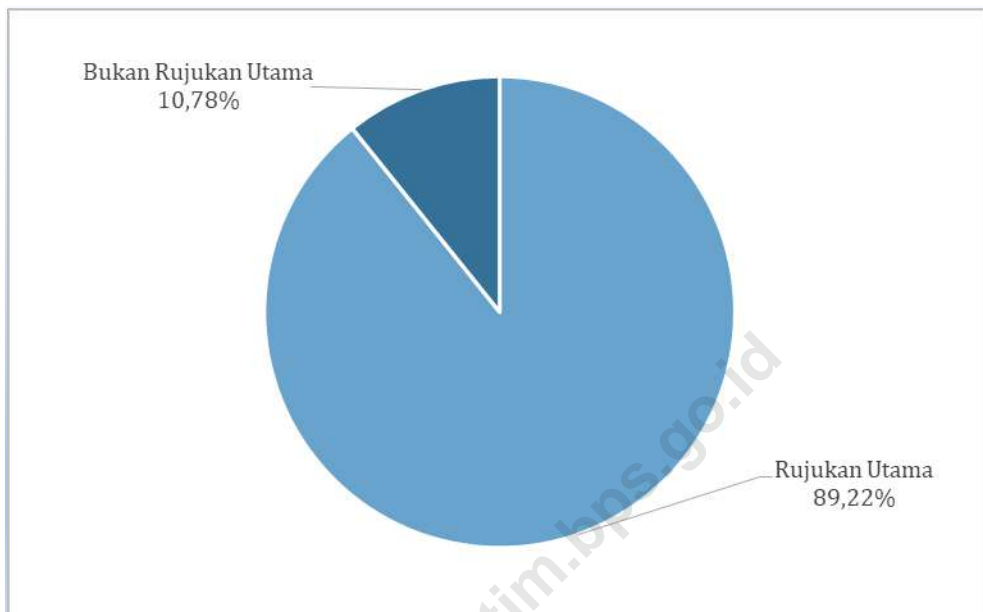
Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Provinsi Kalimantan Timur oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

Penggunaan data BPS oleh konsumen dapat dibagi menjadi penggunaan data sebagai rujukan utama dan bukan rujukan utama. Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Tampak bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 89,22%. Sisanya (10,78%) menggunakan data BPS bukan sebagai rujukan utama, atau dengan kata lain hanya sebagai rujukan tambahan atau pendukung saja.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

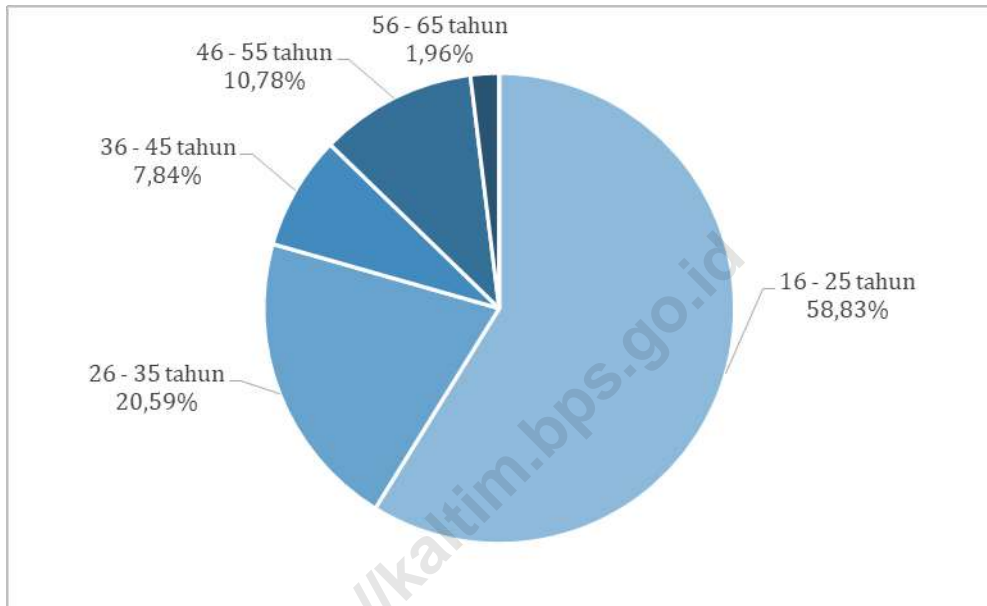
Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen yang berumur 16-65 tahun yang dapat dibagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen yang berumur 16-25 tahun (58,83%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (20,59%), konsumen berumur 36-45 tahun (7,84%), konsumen berumur 46-55 tahun (10,78%), dan terakhir 56-65 tahun (1,96%). Sebaran kelompok umur konsumen ini dapat disebabkan oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu usia ketika orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang berumur kurang dari 16 tahun dan yang berumur lebih dari 65 tahun (0,00%).

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



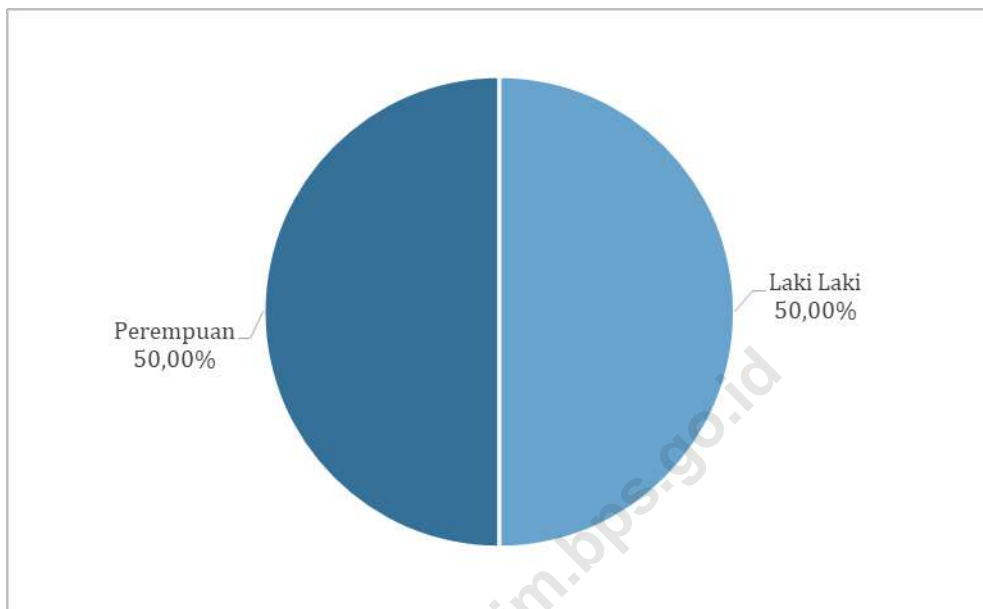
Keterangan: *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan dan konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sama, dengan persentase masing-masing sebesar 50,00%.

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

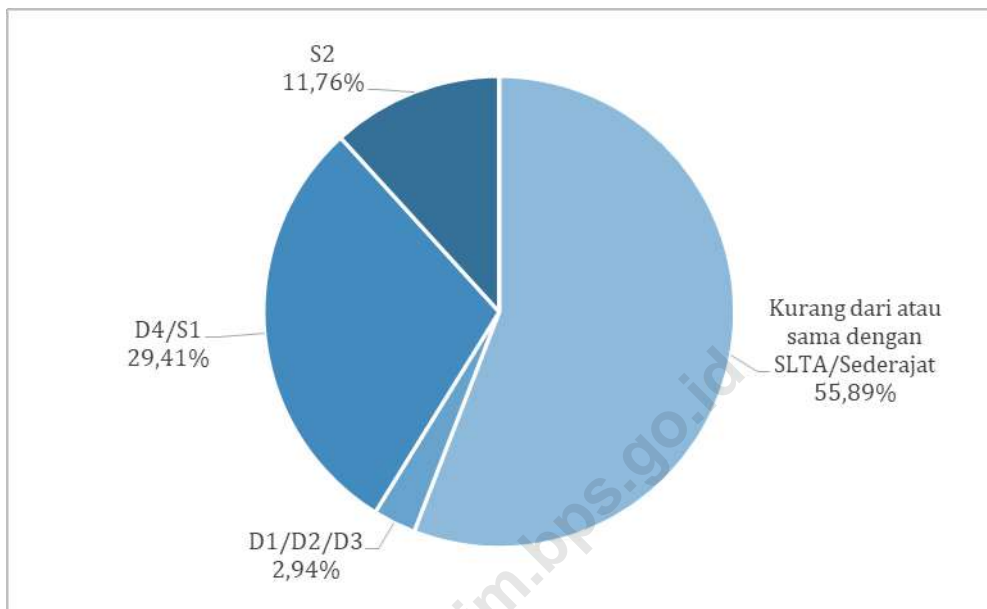


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (55,89%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (29,41%), S2 (11,76%), dan D1/D2/D3 (2,94%). Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki tingkat pendidikan S3.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

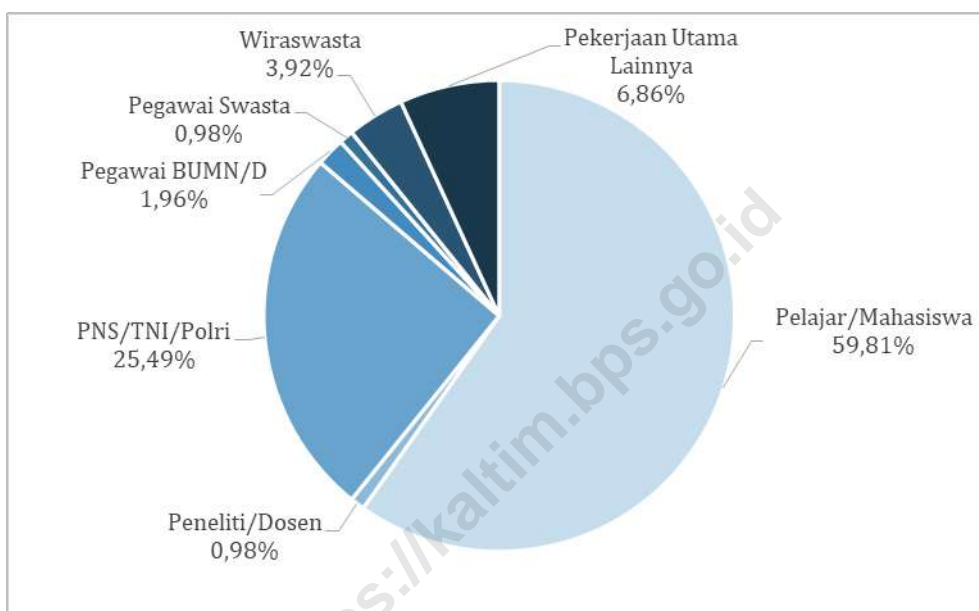
Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah pelajar/mahasiswa (59,81%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (55,89%). Konsumen terbesar selanjutnya adalah konsumen dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri (25,49%). Secara berturut-turut, konsumen terbesar selanjutnya adalah konsumen dengan pekerjaan kategori

lainnya (6,86%), wiraswasta (3,92%), pegawai BUMN/D (1,96%), dan pegawai swasta dan peneliti/dosen dengan masing-masing sebesar 0,98%.

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



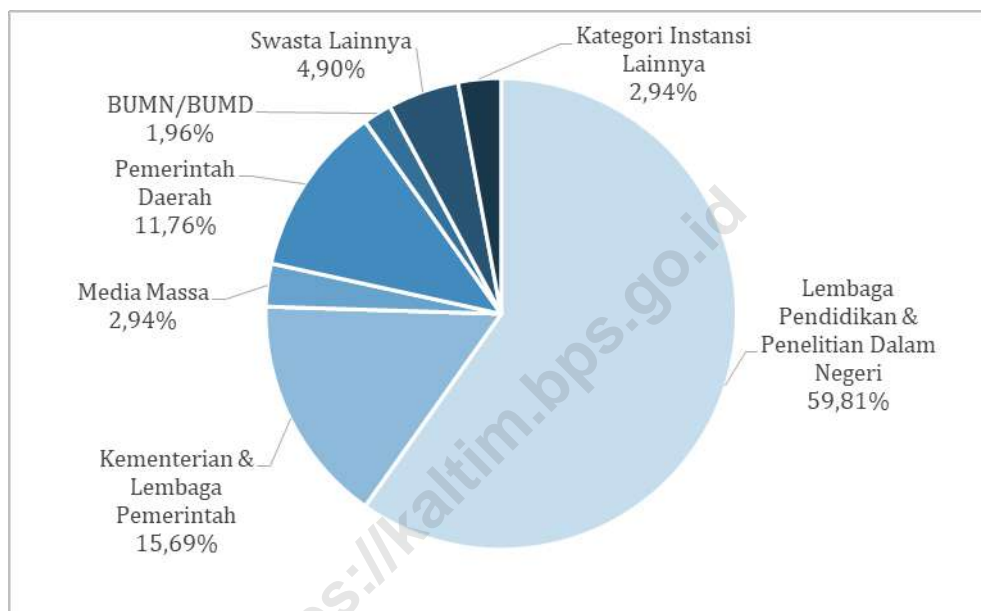
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (59,81%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 15,69%. Selanjutnya di posisi ketiga adalah konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah memiliki persentase sebesar 11,76%. Sementara itu, tidak ada konsumen di PST

BPS Provinsi Kalimantan Timur yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri; Lembaga Internasional; dan Perbankan (0,00%).

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



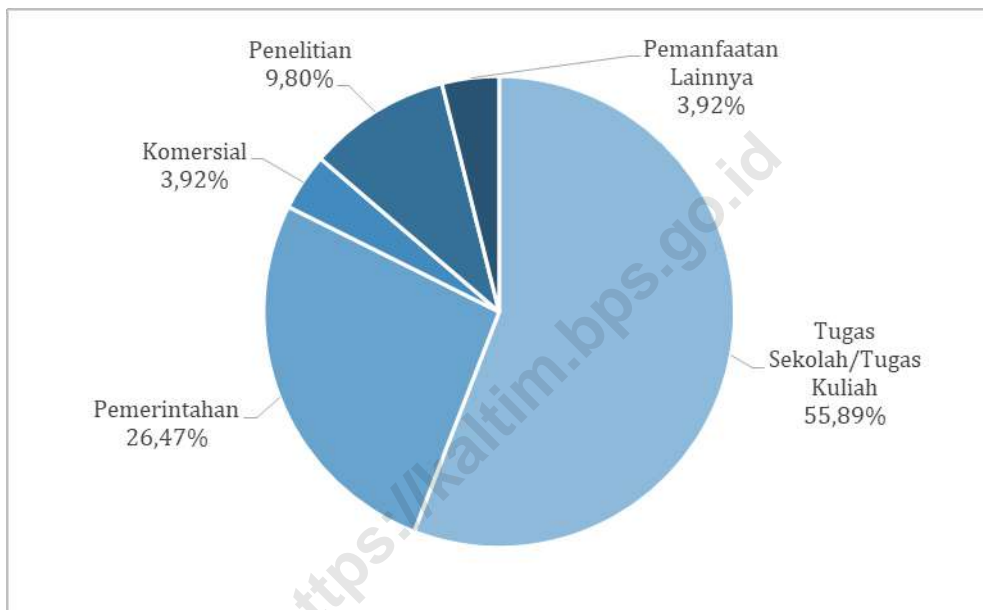
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (55,89%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 26,47% dan 9,80%. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk Komersial dan untuk Pemanfaatan Lainnya merupakan pemanfaatan yang paling sedikit dengan masing-masing sebesar 3,92%.

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



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

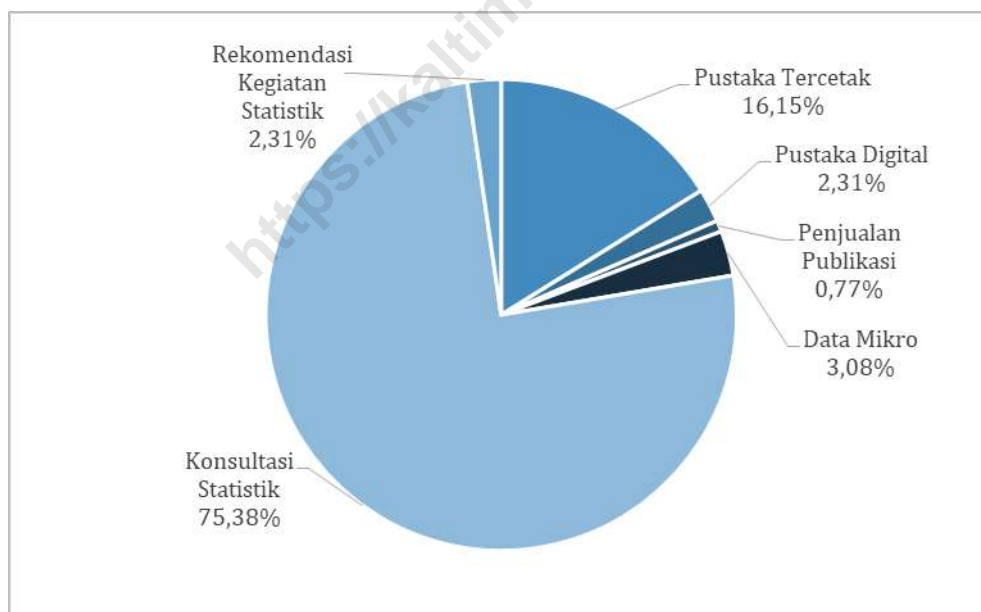
Merujuk pada Gambar 2.6 dan 2.7, tampak bahwa cukup banyak konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang berasal dari kalangan Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, tercatat 92,86% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, penting bagi BPS untuk memastikan bahwa data yang disediakan mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik, yaitu sebesar 75,38%. Pada posisi kedua, Pustaka Tercetak dengan persentase sebesar 16,15%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,77%.

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



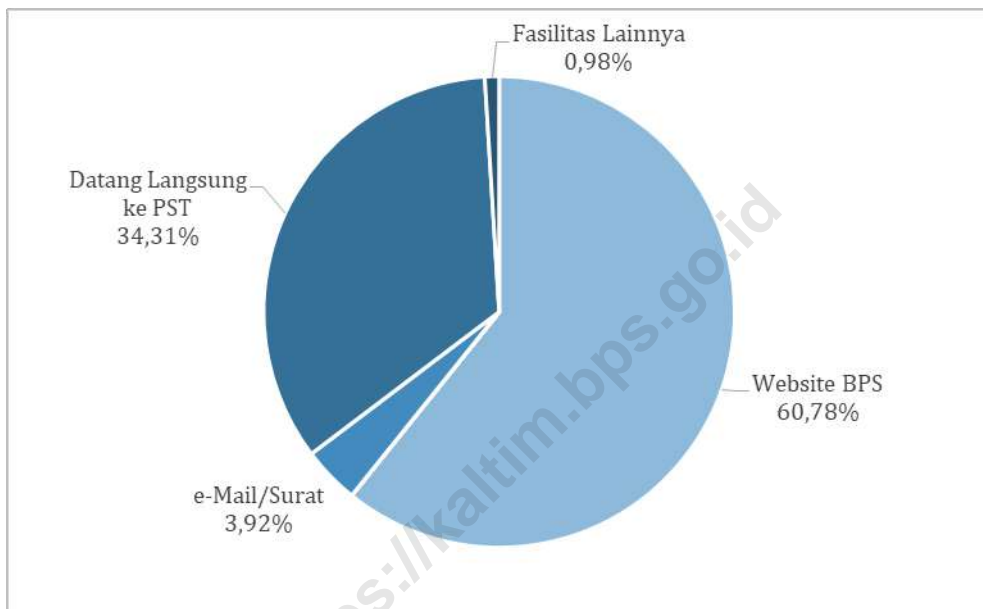
Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut

meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

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 60,78%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS Provinsi Kalimantan Timur sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Walaupun demikian, masih cukup banyak juga konsumen yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dengan persentase 34,31%. Sementara itu, fasilitas Allstat BPS, Silastik, Sirusa, Romantik Online, dan fasilitas telepon/faksimili belum digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur (0,00%).

Bab 3

ANALISIS

KEPUASAN

LAYANAN





Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

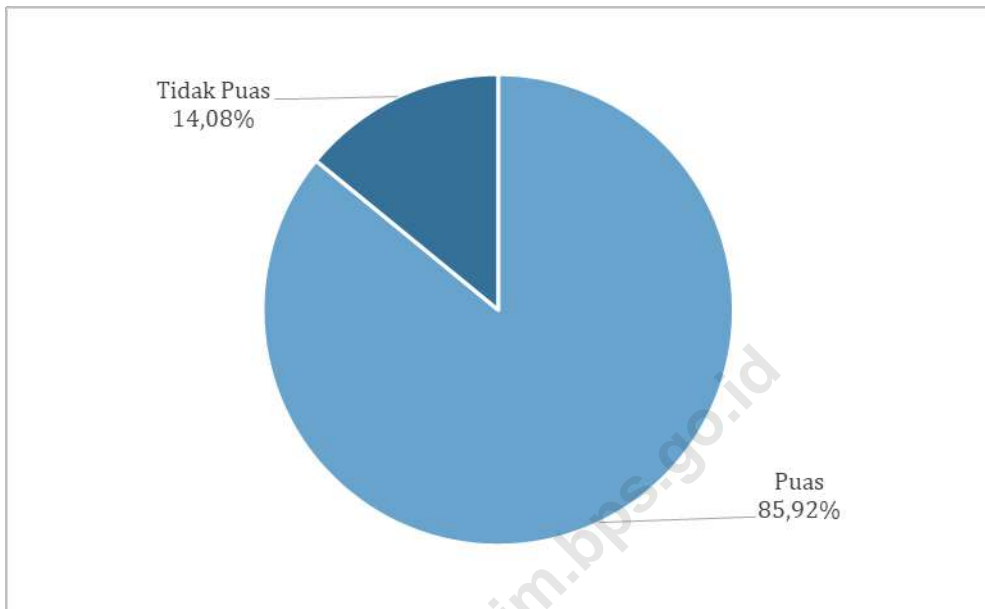
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*,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

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sebesar 85,92%. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, maka persentase tersebut mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan adanya perubahan konsep penghitungan yang berbeda dengan tahun sebelumnya.

Jika kepuasan ini dihitung menggunakan penghitungan seperti pada tahun 2019, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 98,56%. Nilai ini mengalami penurunan sebesar 1,44% dibandingkan tahun sebelumnya. Jika dirinci berdasarkan komponen penyusunnya, aspek yang memperoleh nilai kepuasan terendah adalah aspek “Keberadaan Fasilitas Pengaduan yang Mudah Diketahui”. Aspek ini memperoleh nilai kepuasan terendah, baik ketika dihitung menggunakan konsep 2019 maupun ketika menggunakan konsep 2020.

Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan

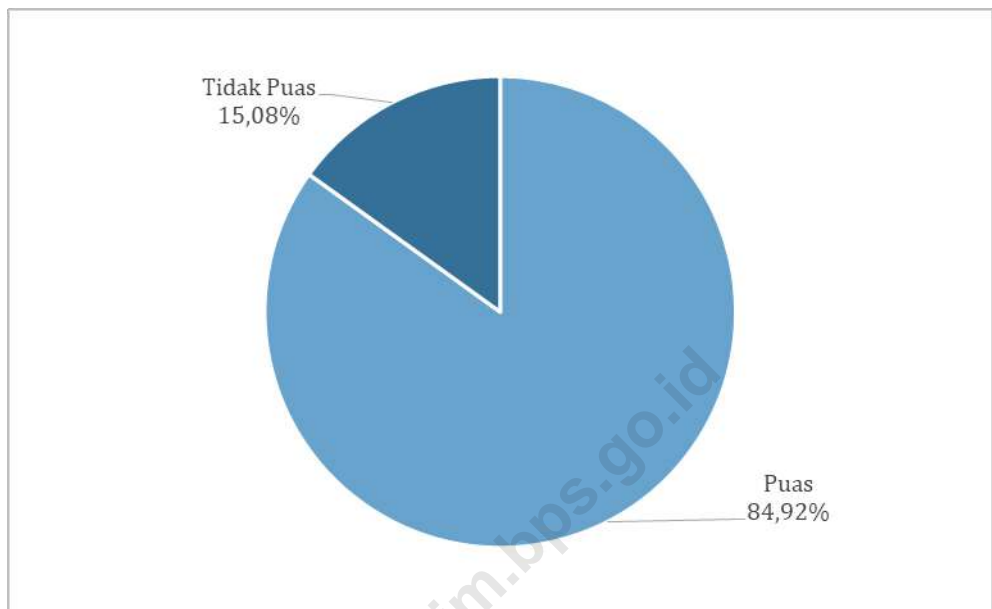


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang puas terhadap akses data sebesar 84,92%, sedangkan 15,08% konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa tidak puas dengan akses data.

Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Akses Data

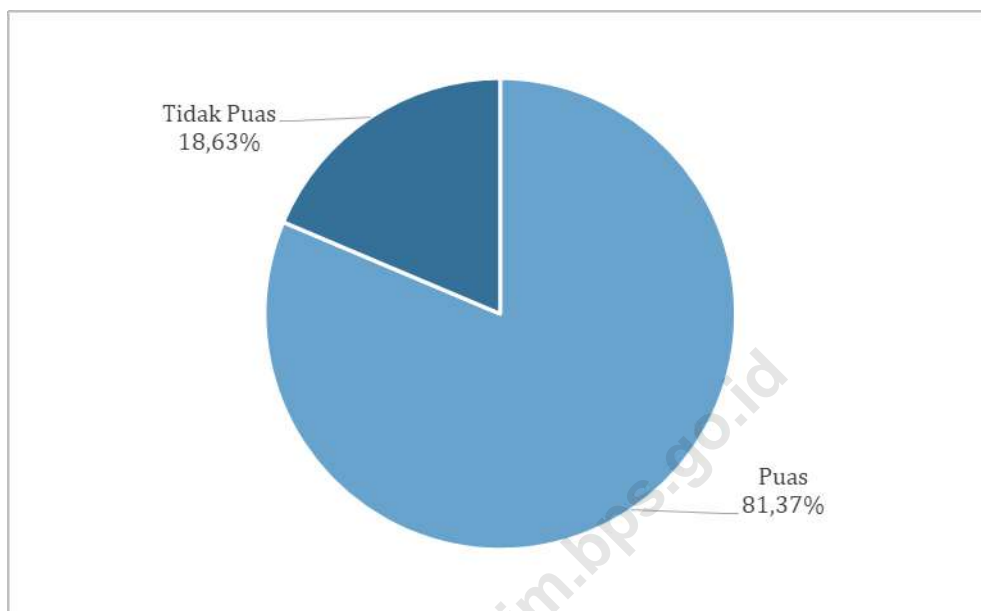


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 81,37%, sedangkan 18,63% konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Sarana dan Prasarana



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

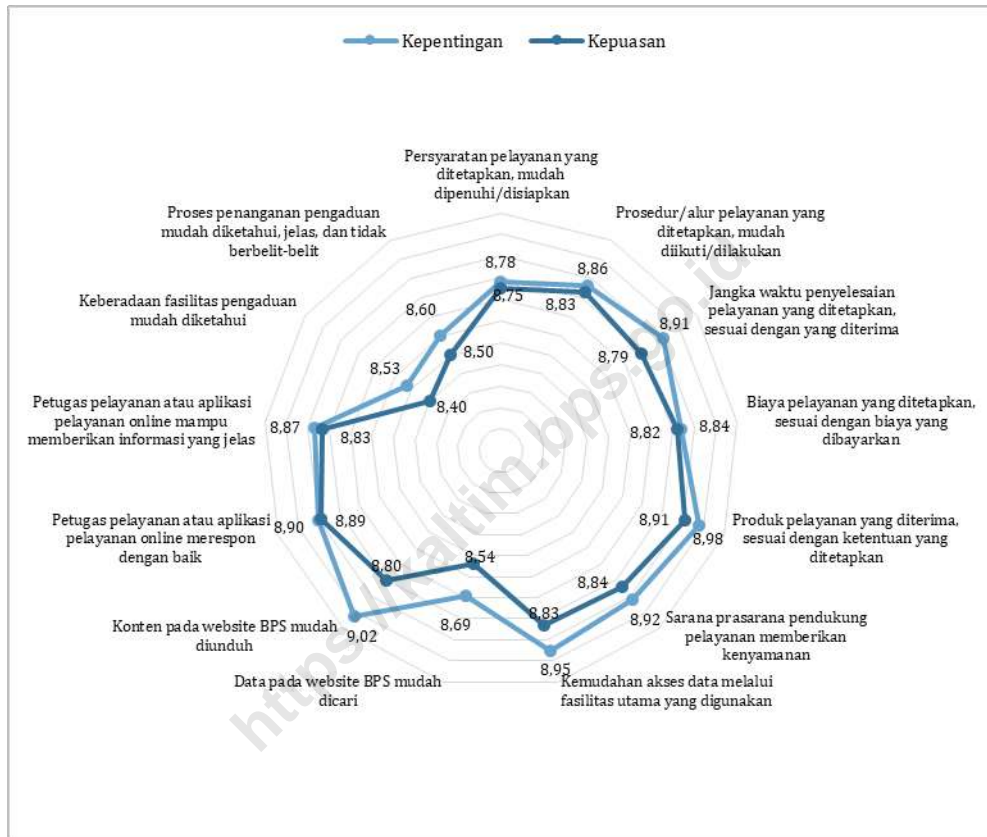
3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi 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 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di

PST BPS Provinsi Kalimantan Timur memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Konten pada *website* BPS mudah diunduh memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,22. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (-0,01). Nilai gap negatif ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur memiliki gap -0,01 sampai -0,22. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,78	8,75	-0,03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,86	8,83	-0,03
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,91	8,79	-0,12
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,84	8,82	-0,02
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,98	8,91	-0,07
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,92	8,84	-0,08
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,95	8,83	-0,12
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,69	8,54	-0,15
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,02	8,80	-0,22
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,90	8,89	-0,01
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,87	8,83	-0,04
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,53	8,40	-0,13
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,60	8,50	-0,10

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi 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 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kalimantan Timur

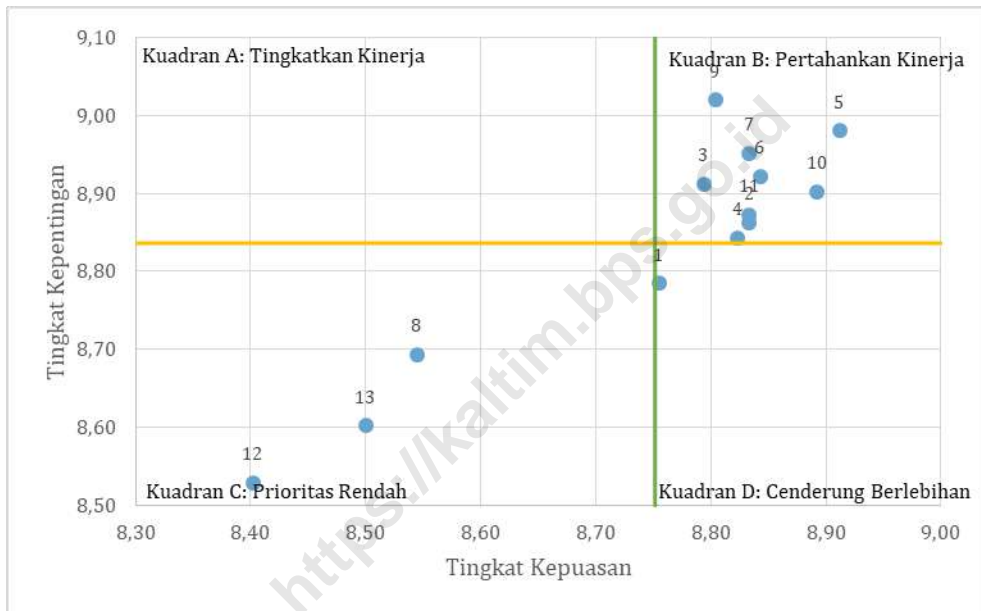
No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,78	8,75	99,66
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,86	8,83	99,66
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,91	8,79	98,65
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,84	8,82	99,77
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,98	8,91	99,22
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,92	8,84	99,10
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,95	8,83	98,66
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,69	8,54	98,27
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,02	8,80	97,56
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,90	8,89	99,89
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,87	8,83	99,55
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,53	8,40	98,48
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,60	8,50	98,84

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur belum memenuhi harapan

konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (99,89%), sedangkan atribut Konten pada website BPS mudah diunduh memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,56%).

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Keterangan

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|--|

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena

itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, 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 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
4. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
6. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)
7. Konten pada website BPS mudah diunduh
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

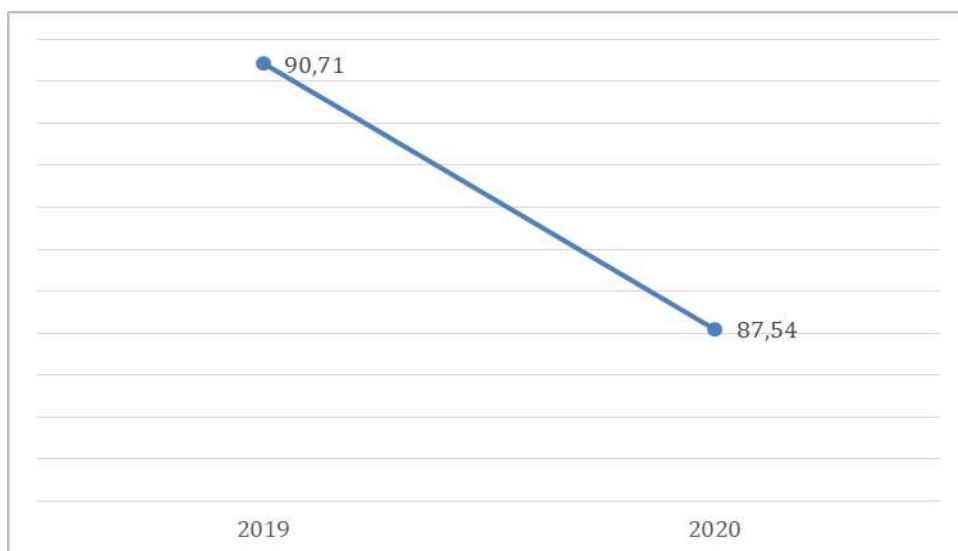
1. Data pada website BPS mudah dicari
2. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang termasuk dalam kuadran D adalah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Kalimantan Timur tahun 2020 sebesar 87,54, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur mengalami penurunan sebesar 3,17 dari 90,71 pada tahun 2019 menjadi 87,54 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menurun di tahun 2020.

Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Bab 4

ANALISIS

PERILAKU

ANTI KORUPSI

Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan
dalam pelayanan
di PST BPS Prov. Kaltim
yang dibuktikan dari
nilai IPAK tahun 2020
sebesar



93,03



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

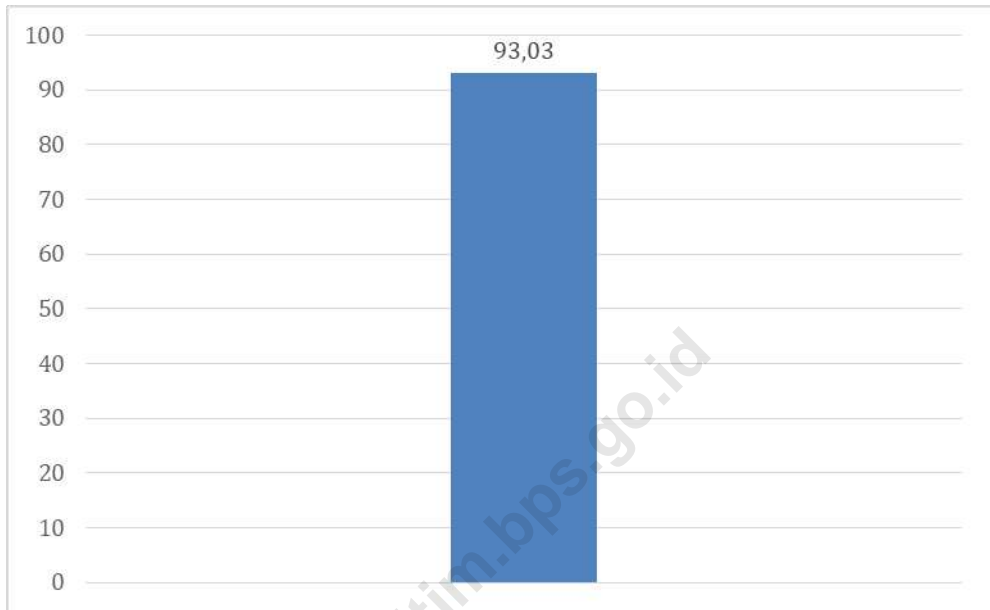
Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2020 adalah 93,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Bab 5

ANALISIS

KEBUTUHAN

DATA



53,19

persen konsumen
mencari data
pada level
Kabupaten/Kota



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

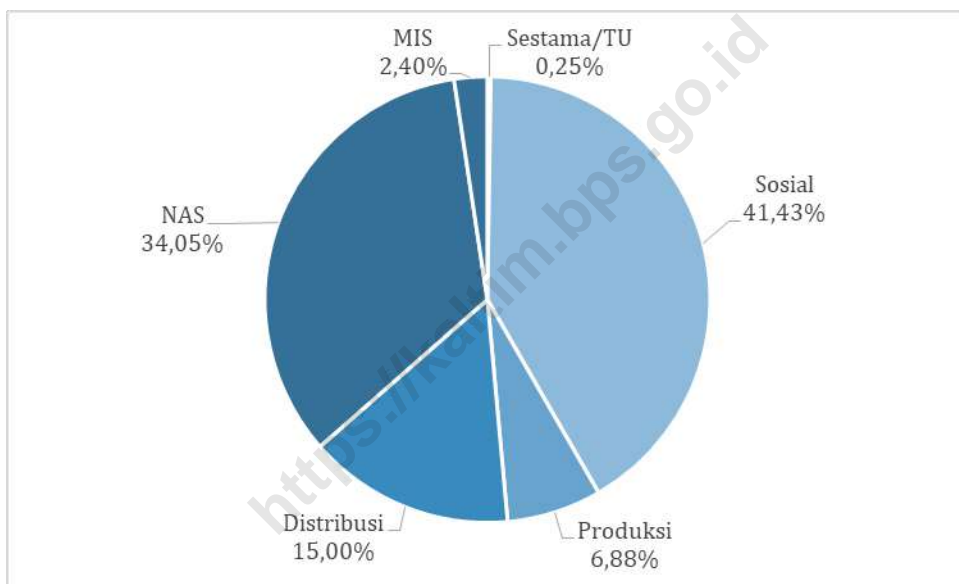
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga,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

5.1 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut kedeputian yang terdapat di BPS Pusat yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data sestama/TU, ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data integrasi metodologi dan informasi statistik (MIS). Gambar 5.1 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Secara umum, sebaran data yang dicari masih sama seperti tahun 2019 yang didominasi oleh ragam data statistik sosial (41,43%). Ragam data terbanyak yang dicari selanjutnya juga masih sama, yaitu ragam bidang NAS (34,05%) dan ragam data bidang statistik distribusi dan jasa (15,00%). Sementara ragam data dengan kebutuhan terendah adalah ragam data bidang MIS (2,40%) dan ragam data sestama/TU (0,25%).

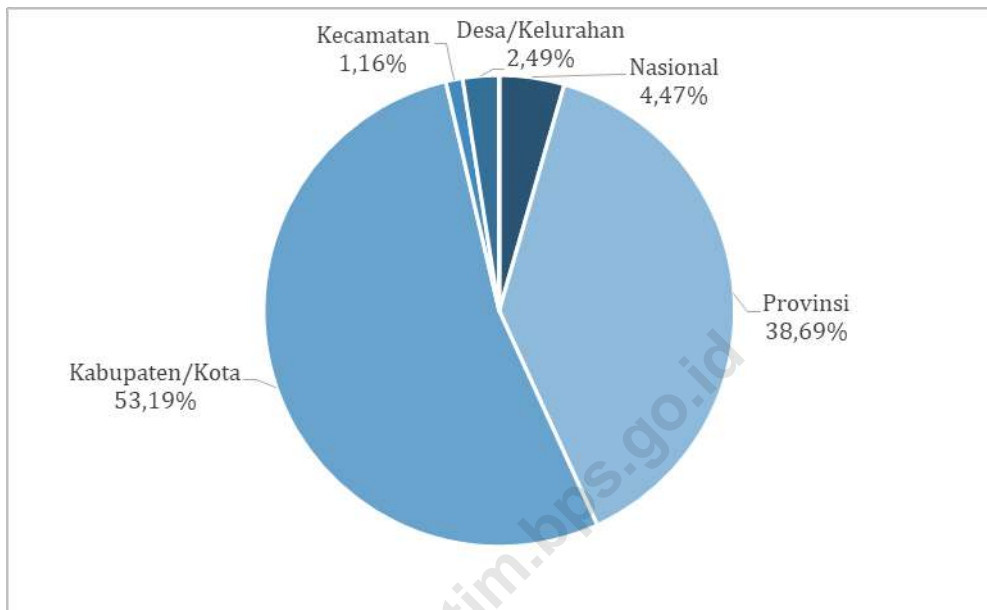
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data



5.2 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Secara umum, dari 1.207 orang-data, mayoritas mencari data pada level kabupaten/kota (53,19%) dan level provinsi (38,69%). Level data yang paling sedikit dicari adalah data level kecamatan (1,16%). Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang mencari data di level individu dan level lainnya (0,00%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.2.

Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data

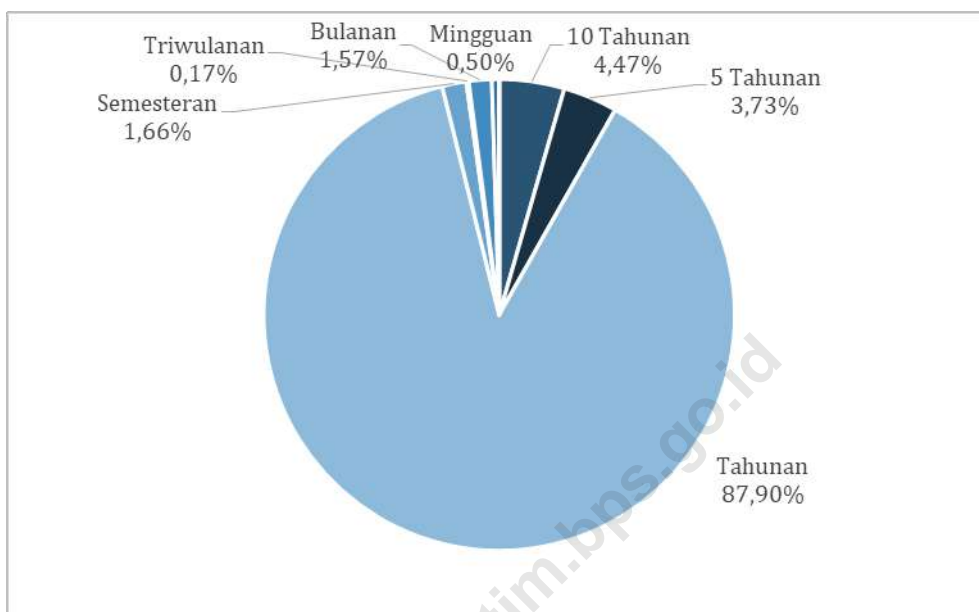


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

5.3 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.3 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 87,90%. Perbedaan persentase yang sangat signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 4,47%. Data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data triwulanan, yaitu 0,17%. Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang mencari data dengan periode tiga tahunan, harian, dan periode lainnya.

Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data

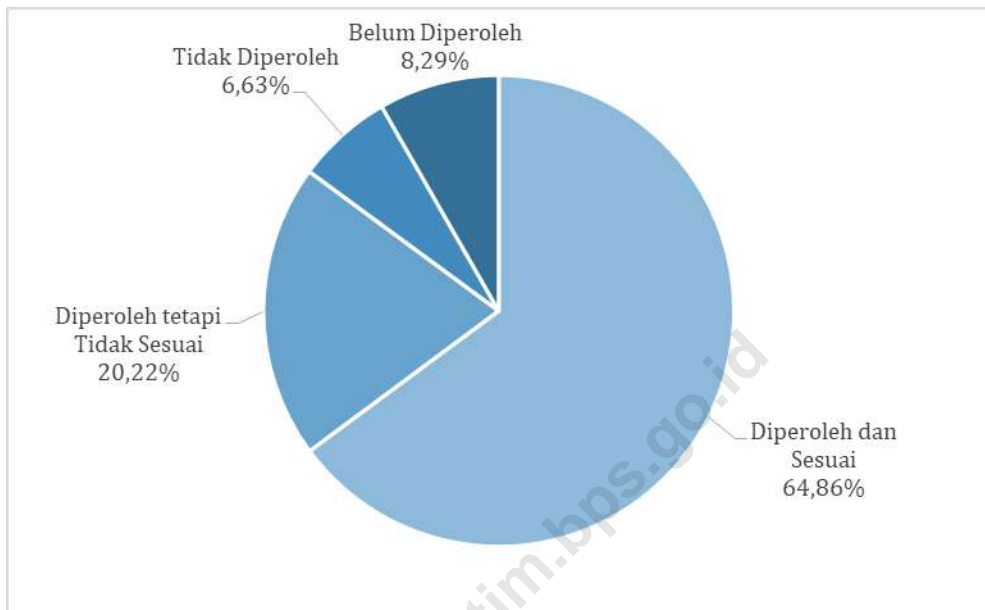


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

5.4 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehannya



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh pencarian data, 64,86% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 20,22% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 6,63% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 8,29% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

5.5 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 5.1 menampilkan tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing-masing ragam data yang diurutkan sesuai jumlah orang-data. Pengecualian pada ragam data sestama/TU yang hanya menampilkan satu jenis data. Jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data

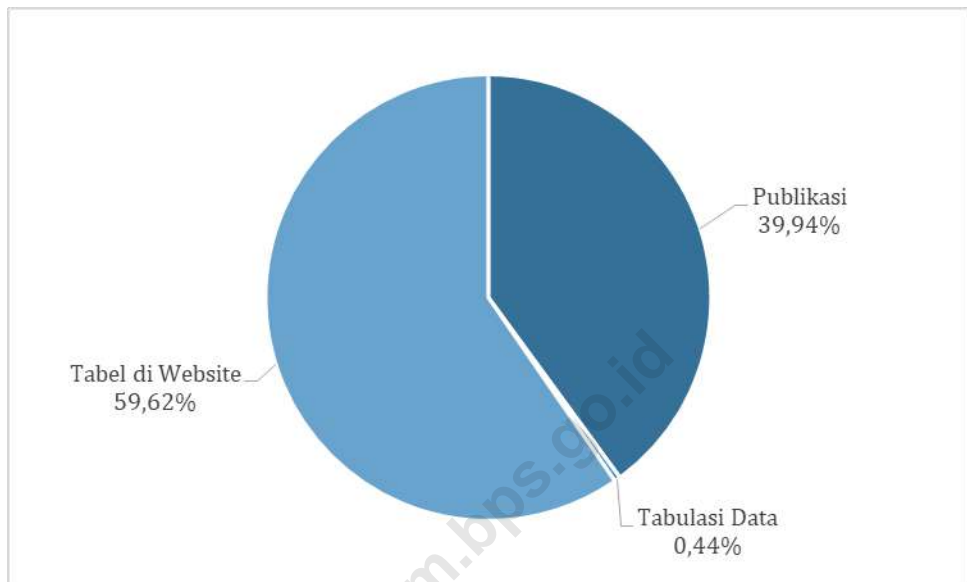
Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
Sestama/TU	Profil BPS
Statistik Sosial	Ketenagakerjaan
	Kependudukan
	Kemiskinan
Statistik Produksi	Pertanian
	Industri Kecil dan Rumah Tangga
	Perikanan
Statistik Distribusi dan Jasa	Keuangan Lainnya
	Harga Konsumen / Inflasi
	Keuangan Pemerintah
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Menurut Lapangan Usaha
	Neraca Lingkungan dan Ekonomi
	PDRB Menurut Penggunaan
Metodologi dan Informasi Statistik	Klasifikasi Statistik
	Keadaan Geografi
	Metadata Statistik

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

5.6 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2020 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, tampak bahwa mayoritas konsumen memperoleh data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur melalui tabel di *website* (59,62%) dan publikasi (39,94%). Hal ini menunjukkan adanya perubahan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dimana perolehan data yang berasal dari *website* masih lebih rendah daripada yang bersumber dari publikasi.

Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Jika publikasi dirinci berdasarkan judulnya, tampak bahwa publikasi Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka masih menjadi publikasi yang paling banyak menyediakan data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Tingginya perolehan data dari publikasi Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka ini dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut. Tiga publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Tiga Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur

No	Publikasi
1	Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka
2	Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur
3	Indeks Harga Konsumen dan Inflasi Provinsi Kalimantan Timur

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Bab 6

ANALISIS

KEPUASAN

KUALITAS DATA

Nilai IKK PST BPS Prov. Kaltim
tahun 2020 adalah sebesar

89,78

yang berarti kualitas
data BPS Prov. Kaltim
masuk kategori Baik





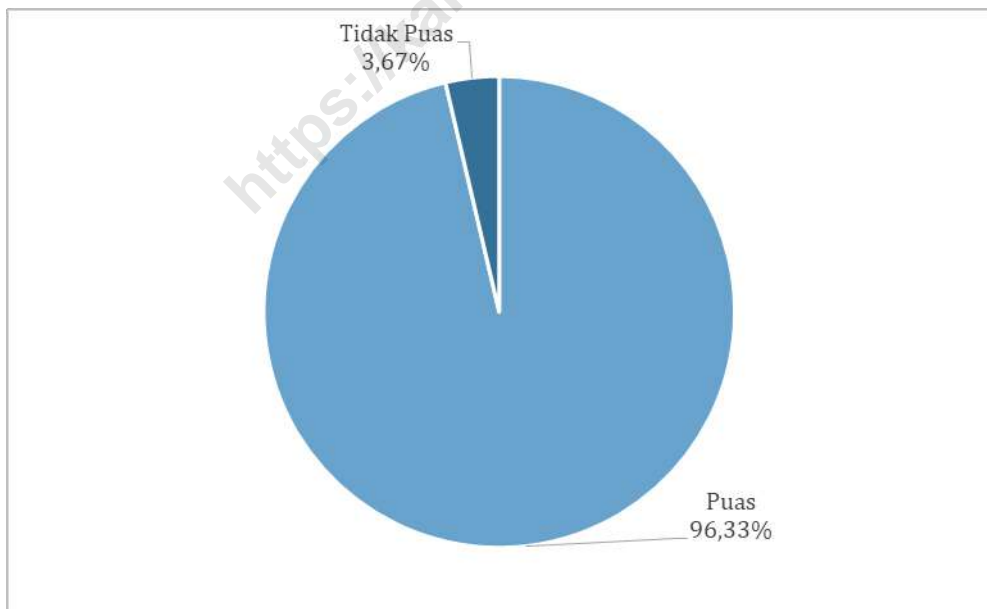
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar

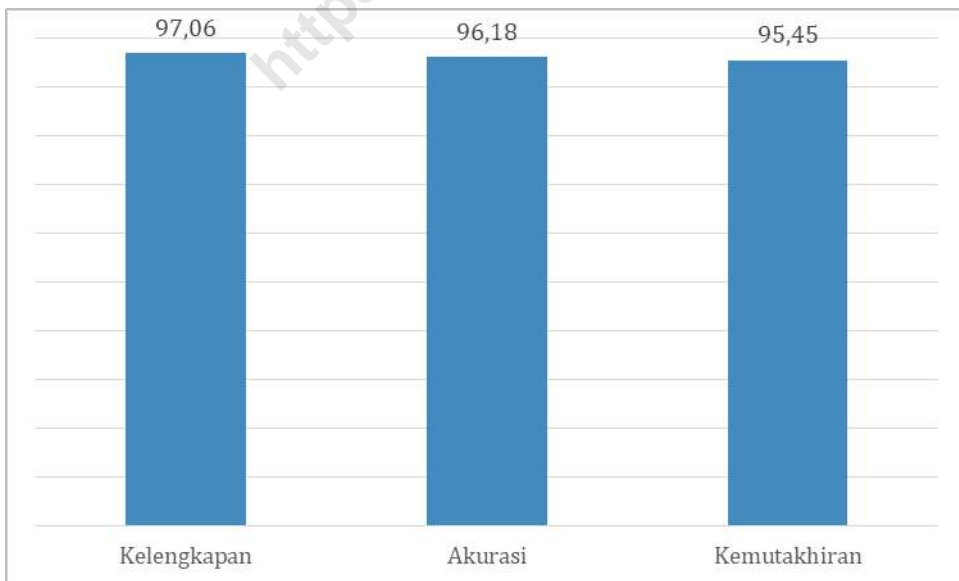
tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur dengan persentase mencapai 98,33%.

Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 95% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (97,06%). Sementara itu, Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan terendah (95,45%).

Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Aspek Kualitas Data

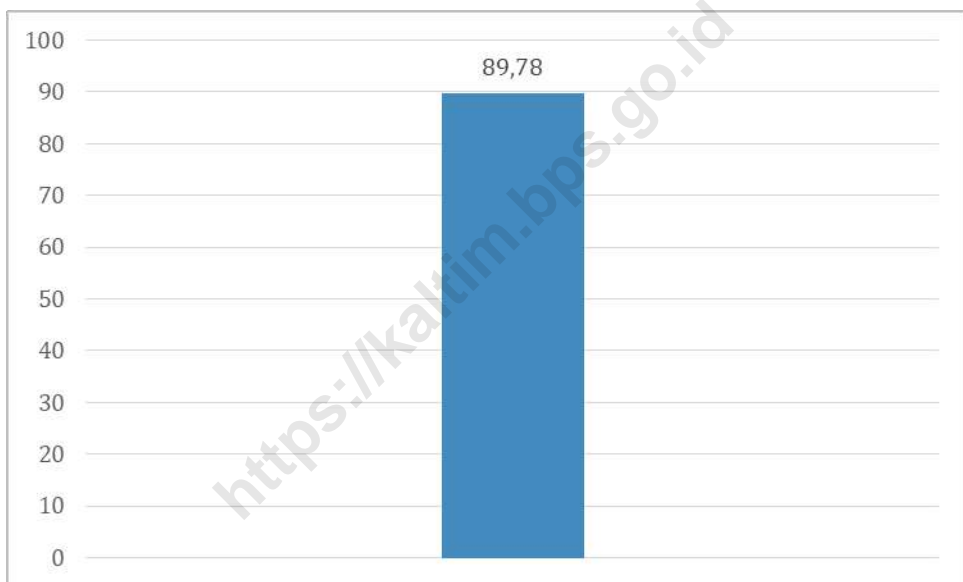


Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Kalimantan Timur tahun 2020 sebesar 89,78, yang artinya kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk kategori Baik.

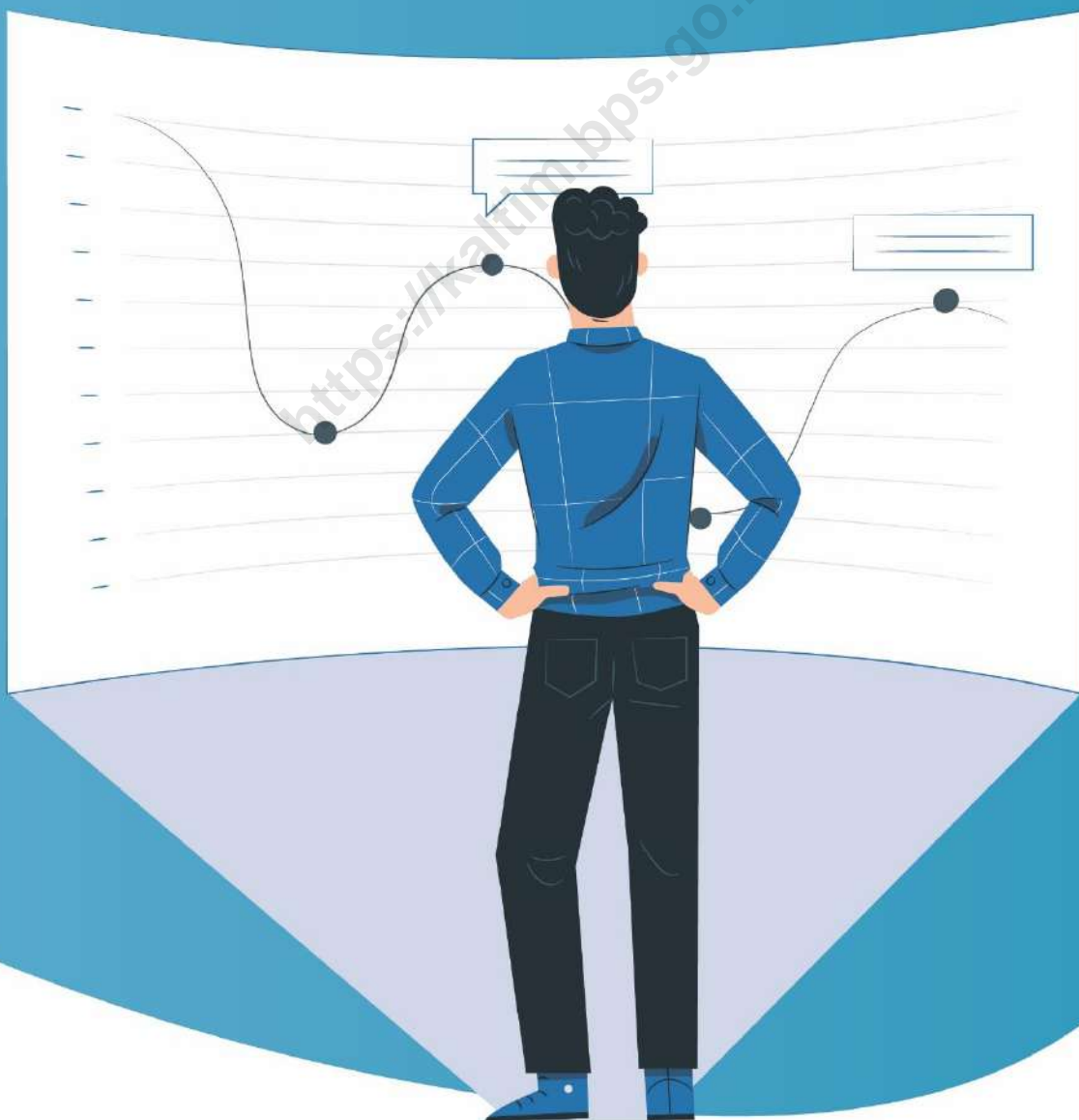
Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Bab 7

PENUTUP





Bab 7 Penutup

7.1 Kesimpulan

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Pemantauan pelayanan di PST BPS melalui Survei Kebutuhan Data dilakukan guna mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Sejak tahun 2014, SKD dilaksanakan di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Pada tahun 2020, pengumpulan data dilakukan dengan dua metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Ada tiga metode pencacahan elektronik yang digunakan, yaitu: *Online E-mail*, *Online PST*, dan *Online Link*.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 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 sebanyak 102 responden dari target 70 responden.

2. Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (59,81%), dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (55,89%). Hal ini sesuai dengan profil sebagian besar konsumen BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah pelajar/mahasiswa (59,81%), berumur 16-25 tahun (58,83%), berpendidikan terakhir kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (55,89%).
3. Sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan fasilitas *website* BPS untuk memperoleh data dan informasi statistik (60,78%). Meski demikian, kunjungan langsung ke PST juga masih menyumbang persentase cukup besar (34,31%). Beberapa fasilitas juga belum dimanfaatkan seperti Allstat BPS, Silastik, Sirusa, Romantik Online, dan fasilitas telepon/faksimili (0,00%).
4. Berdasarkan ragamnya, data yang dicari oleh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masih didominasi oleh ragam data statistik sosial (41,43%) dan ragam data NAS (34,05%). Level data yang dicari didominasi oleh level data Kabupaten/kota (53,19%) dan level data Provinsi (38,69%). Ditinjau dari periode datanya, pencarian terhadap data dengan periode Tahunan sangat dominan (87,90%) dibandingkan dengan periode data lainnya. Berdasarkan perolehannya, konsumen yang merasa data yang diperoleh sudah sesuai baru mencapai 64,86%. Sisanya mengaku memperoleh data namun tidak sesuai (20,22%), tidak diperoleh (6,63%), dan belum diperoleh (8,29%).
5. Mayoritas konsumen memperoleh data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur melalui tabel di *website* (59,62%) dan publikasi (39,94%). Hal ini menunjukkan adanya perubahan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yang ditunjukkan dari perubahan perolehan data yang berasal dari *website* kini lebih tinggi daripada perolehan data yang bersumber dari publikasi. Publikasi yang paling banyak diperoleh datanya dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur masih tidak berubah, yakni publikasi Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka.

6. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 85,92%. Karena adanya perubahan konsep penghitungan, nilai ini tidak bisa serta-merta dibandingkan dengan nilai kepuasan tahun sebelumnya. Jika konsep penghitungan dilakukan dengan menggunakan metode tahun 2019, diperoleh nilai kepuasan pada tahun 2020 adalah sebesar 98,56%. Nilai ini turun tipis (1,44%) dibandingkan dengan nilai kepuasan pada tahun 2019. Aspek yang memperoleh nilai kepuasan terendah adalah Keberadaan Fasilitas Pengaduan yang Mudah Diketahui.
7. Berdasarkan *gap analysis* diketahui bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur memiliki nilai gap negatif, yang berarti nilai harapan (kepentingan) masih lebih tinggi dibandingkan nilai persepsi (kepuasan). Meski demikian, gap yang ada berada pada rentang -0,01 hingga -0,22. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa atribut pelayanan masih dalam kategori baik.
8. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan penurunan, dari semula 90,71 pada tahun 2019 menjadi 87,54 pada tahun 2020. Meski demikian, kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masih berada dalam kategori Baik.
9. Gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang diukur melalui Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) pada tahun 2020 mencapai 93,03. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.
10. Ditinjau menurut aspek kualitas data, 98,33% konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur. Aspek Kelengkapan menjadi aspek dengan persentase kepuasan paling tinggi (97,06%), sementara aspek Kemutakhiran menjadi aspek dengan persentase kepuasan terendah (95,45%). Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS

Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2020 adalah 89,78; yang artinya kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk dalam kategori Baik.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020 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, di antara:

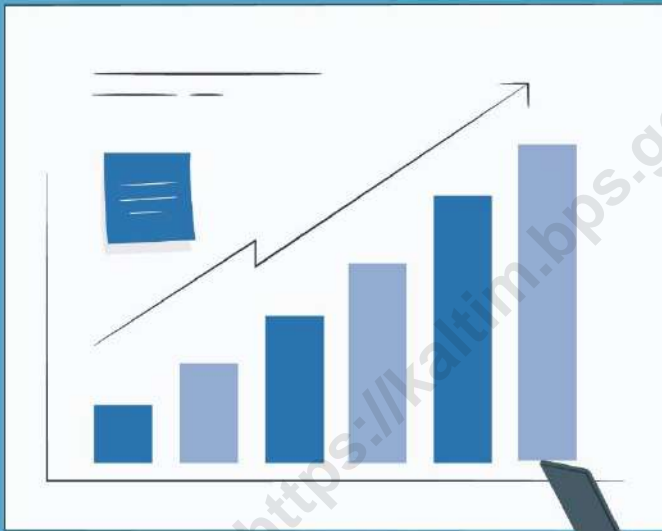
1. Data pada website BPS mudah dicari,
2. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui, dan
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.



Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN



Lampiran 1 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	0,00	58,82	20,59	7,84	10,78	1,96	0,00
Kabupaten Paser	0,00	40,00	16,67	30,00	13,33	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	0,00	16,67	26,67	30,00	23,33	3,33	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	23,33	13,33	33,33	26,67	3,33	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	26,67	43,33	23,33	6,67	0,00	0,00
Kabupaten Berau	0,00	43,33	16,67	30,00	10,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	13,33	26,67	36,67	23,33	0,00	0,00
Kota Balikpapan	0,00	30,00	23,33	23,33	16,67	6,67	0,00
Kota Samarinda	0,00	53,13	15,63	21,88	6,25	3,13	0,00
Kota Bontang	0,00	52,94	26,47	8,82	11,76	0,00	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Provinsi Kalimantan Timur	50,00	50,00
Kabupaten Paser	53,33	46,67
Kabupaten Kutai Barat	66,67	33,33
Kabupaten Kutai Kartanegara	73,33	26,67
Kabupaten Kutai Timur	53,33	46,67
Kabupaten Berau	56,67	43,33
Kabupaten Penajam Paser Utara	56,67	43,33
Kota Balikpapan	50,00	50,00
Kota Samarinda	46,88	53,13
Kota Bontang	50,00	50,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	55,88	2,94	29,41	11,76	0,00
Kabupaten Paser	40,00	3,33	43,33	13,33	0,00
Kabupaten Kutai Barat	20,00	6,67	53,33	20,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	30,00	0,00	33,33	30,00	6,67
Kabupaten Kutai Timur	30,00	6,67	53,33	10,00	0,00
Kabupaten Berau	53,33	6,67	40,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	26,67	10,00	40,00	23,33	0,00
Kota Balikpapan	36,67	6,67	53,33	3,33	0,00
Kota Samarinda	40,63	3,13	46,88	9,38	0,00
Kota Bontang	47,06	8,82	29,41	14,71	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pekerjaan Utama Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	59,80	0,98	25,49	1,96	0,98	3,92	6,86
Kabupaten Paser	33,33	0,00	46,67	3,33	3,33	6,67	6,67
Kabupaten Kutai Barat	6,67	0,00	70,00	0,00	3,33	3,33	16,67
Kabupaten Kutai Kartanegara	20,00	10,00	53,33	0,00	6,67	6,67	3,33
Kabupaten Kutai Timur	16,67	0,00	50,00	0,00	3,33	3,33	26,67
Kabupaten Berau	40,00	0,00	46,67	0,00	3,33	0,00	10,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	13,33	13,33	63,33	3,33	3,33	0,00	3,33
Kota Balikpapan	30,00	0,00	50,00	6,67	13,33	0,00	0,00
Kota Samarinda	50,00	0,00	34,38	0,00	6,25	9,38	0,00
Kota Bontang	41,18	0,00	35,29	0,00	14,71	2,94	5,88

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Kategori Instansi / Institusi									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Provinsi Kalimantan Timur	59,80	0,00	15,69	0,00	2,94	11,76	0,00	1,96	4,90	2,94
Kabupaten Paser	33,33	0,00	16,67	0,00	0,00	36,67	3,33	0,00	6,67	3,33
Kabupaten Kutai Barat	16,67	0,00	36,67	0,00	0,00	36,67	0,00	0,00	6,67	3,33
Kabupaten Kutai Kartanegara	23,33	0,00	10,00	0,00	0,00	50,00	0,00	0,00	13,33	3,33
Kabupaten Kutai Timur	16,67	0,00	13,33	0,00	0,00	63,33	0,00	3,33	3,33	0,00
Kabupaten Berau	36,67	3,33	33,33	0,00	0,00	13,33	3,33	0,00	3,33	6,67
Kabupaten Penajam Paser Utara	26,67	0,00	10,00	0,00	0,00	50,00	3,33	3,33	6,67	0,00
Kota Balikpapan	26,67	3,33	10,00	0,00	0,00	36,67	0,00	10,00	10,00	3,33
Kota Samarinda	46,88	0,00	9,38	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	15,63	3,13
Kota Bontang	38,24	2,94	11,76	0,00	0,00	26,47	0,00	0,00	14,71	5,88

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Keterangan:

A : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri

B : Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri

C : Kementerian & Lembaga Pemerintah

D : Lembaga Internasional

E : Media Massa

F : Pemerintah Daerah

G : Perbankan

H : BUMN/BUMD

I : Swasta Lainnya

J : Kategori Instansi Lainnya

Metadata Indikator

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

Lampiran 6 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	55,88	26,47	3,92	9,80	3,92
Kabupaten Paser	23,33	56,67	0,00	16,67	3,33
Kabupaten Kutai Barat	6,67	66,67	3,33	13,33	10,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	20,00	53,33	3,33	20,00	3,33
Kabupaten Kutai Timur	16,67	66,67	3,33	10,00	3,33
Kabupaten Berau	40,00	43,33	3,33	10,00	3,33
Kabupaten Penajam Paser Utara	3,33	60,00	6,67	30,00	0,00
Kota Balikpapan	26,67	46,67	10,00	6,67	10,00
Kota Samarinda	25,00	31,25	9,38	34,38	0,00
Kota Bontang	26,47	41,18	5,88	20,59	5,88

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	16,15	2,31	0,77	3,08	75,38	2,31
Kabupaten Paser	22,73	18,18	2,27	4,55	45,45	6,82
Kabupaten Kutai Barat	6,25	56,25	0,00	18,75	18,75	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	10,53	23,68	2,63	10,53	52,63	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	3,33	0,00	0,00	96,67	0,00
Kabupaten Berau	30,30	63,64	0,00	0,00	6,06	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	3,23	93,55	0,00	0,00	3,23	0,00
Kota Balikpapan	31,25	15,62	4,69	20,31	20,31	7,81
Kota Samarinda	34,62	32,69	1,92	11,54	17,31	1,92
Kota Bontang	23,91	36,96	0,00	2,17	30,43	6,52

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan PST
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis layanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pustaka Tercetak2. Pustaka Digital3. Penjualan Publikasi4. Data Mikro5. Konsultasi Data Statistik6. Rekomendasi Kegiatan Statistik
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Provinsi Kalimantan Timur	60,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,92	34,31	0,98
Kabupaten Paser	26,67	0,00	0,00	0,00	0,00	3,33	3,33	66,67	0,00
Kabupaten Kutai Barat	33,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,33	60,00	3,33
Kabupaten Kutai Kartanegara	63,33	0,00	0,00	0,00	0,00	3,33	3,33	30,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	56,67	33,33	0,00
Kabupaten Berau	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	6,67	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	40,00	40,00	3,33
Kota Balikpapan	43,33	3,33	6,67	0,00	0,00	10,00	10,00	26,67	0,00
Kota Samarinda	59,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,63	25,00	0,00
Kota Bontang	29,41	0,00	0,00	0,00	0,00	2,94	8,82	58,82	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Keterangan:

A : Website BPS

B : AllstatsBPS

C : Silastik

D : Sirusa

E : Romantik Online

F : Telepon/Faximilie

G : e-Mail/Surat

H : Datang Langsung ke PST

I : Fasilitas Lainnya

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
(1)	(2)	(3)
Provinsi Kalimantan Timur	89,22	10,78
Kabupaten Paser	93,33	6,67
Kabupaten Kutai Barat	100,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	90,00	10,00
Kabupaten Kutai Timur	93,33	6,67
Kabupaten Berau	100,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	96,67	3,33
Kota Balikpapan	80,00	20,00
Kota Samarinda	87,50	12,50
Kota Bontang	100,00	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	92,86
Kabupaten Paser	81,25
Kabupaten Kutai Barat	95,45
Kabupaten Kutai Kartanegara	94,44
Kabupaten Kutai Timur	95,65
Kabupaten Berau	92,86
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kota Balikpapan	85,71
Kota Samarinda	81,82
Kota Bontang	100,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Segmentasi Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 11 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data

Satker PST	Ragam Data					
	Tata Usaha	Statistik Sosial	Statistik Produksi	Statistik Distribusi	Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	0,25	41,43	6,88	15,00	34,05	2,40
Kabupaten Paser	0,00	33,77	42,86	2,60	0,00	20,78
Kabupaten Kutai Barat	0,00	77,40	5,08	2,26	11,30	3,95
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	40,38	13,46	14,42	4,81	26,92
Kabupaten Kutai Timur	0,00	57,83	9,64	18,07	13,25	1,20
Kabupaten Berau	0,00	42,86	12,86	7,14	25,71	11,43
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	48,65	12,61	0,00	34,23	4,50
Kota Balikpapan	0,00	41,55	13,53	9,66	8,21	27,05
Kota Samarinda	0,00	57,98	2,66	9,04	18,09	12,23
Kota Bontang	0,00	73,03	1,97	5,26	11,84	7,89

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Ragam Data
Konsep	: Pencarian data
Definisi	: Perbandingan jumlah pencarian data menurut ragam data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Ragam Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P _i = Persentase pencarian data dengan ragam data ke-i x _i = Jumlah orang-data menurut ragam data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = ragam data, yaitu: 1. Sestama/TU 2. Statistik Sosial 3. Statistik Produksi 4. Statistik Distribusi dan Jasa 5. Neraca dan Analisis Statistik 6. Metodologi dan Informasi Statistik
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka ragam data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai ragam data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 12 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	4,47	38,69	53,19	1,16	2,49	0,00	0,00
Kabupaten Paser	1,30	6,49	70,13	16,88	5,19	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	0,00	2,26	96,05	1,69	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	0,00	65,38	34,62	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	87,95	12,05	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	0,00	0,00	80,00	20,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	6,31	0,00	71,17	12,61	9,91	0,00	0,00
Kota Balikpapan	0,48	2,90	74,40	16,43	5,80	0,00	0,00
Kota Samarinda	5,32	0,00	81,91	9,57	3,19	0,00	0,00
Kota Bontang	3,95	0,00	49,34	13,82	32,89	0,00	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Provinsi Kalimantan Timur	4,47	3,73	0,00	87,90	1,66	0,17	1,57	0,50	0,00	0,00
Kabupaten Paser	0,00	41,56	7,79	50,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	0,00	4,52	0,00	95,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	39,42	10,58	40,38	4,81	0,00	1,92	0,00	0,00	2,88
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	0,00	41,43	0,00	58,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,90	0,00	6,31	92,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Balikpapan	7,73	17,39	11,11	62,32	0,00	0,97	0,48	0,00	0,00	0,00
Kota Samarinda	22,34	0,00	2,13	69,68	0,00	5,85	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Bontang	32,89	41,45	0,00	25,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Keterangan:

A : 10 Tahunan

B : 5 Tahunan

C : 3 Tahunan

D : Tahunan

E : Semesteran

F : Triwulanan

G : Bulanan

H : Mingguan

I : Harian

J : Lainnya

Metadata Indikator

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

Lampiran 14 Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Provinsi Kalimantan Timur	64,87	20,22	6,63	8,29
Kabupaten Paser	67,53	16,88	0,00	15,58
Kabupaten Kutai Barat	93,22	2,26	0,00	4,52
Kabupaten Kutai Kartanegara	66,35	8,65	8,65	16,35
Kabupaten Kutai Timur	100,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	100,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	0,00	0,00	0,00
Kota Balikpapan	69,08	0,00	2,42	28,50
Kota Samarinda	78,72	1,06	8,51	11,70
Kota Bontang	100,00	0,00	0,00	0,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i</p> <p>x_i = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data</p> <p>i = periode data, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ya, sesuai2. Ya, tidak sesuai3. Tidak diperoleh4. Belum diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 15 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker Penyedia Data	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	96,33
Kabupaten Paser	56,48
Kabupaten Kutai Barat	88,83
Kabupaten Kutai Kartanegara	67,31
Kabupaten Kutai Timur	74,26
Kabupaten Berau	75,31
Kabupaten Penajam Paser Utara	84,73
Kota Balikpapan	84,67
Kota Samarinda	85,45
Kota Bontang	87,50

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Satker Penyedia Data	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	97,06
Kabupaten Paser	56,48
Kabupaten Kutai Barat	88,83
Kabupaten Kutai Kartanegara	65,38
Kabupaten Kutai Timur	74,26
Kabupaten Berau	75,31
Kabupaten Penajam Paser Utara	83,21
Kota Balikpapan	74,67
Kota Samarinda	75,59
Kota Bontang	87,50

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 17 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker Penyedia Data	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	96,18
Kabupaten Paser	58,33
Kabupaten Kutai Barat	88,83
Kabupaten Kutai Kartanegara	59,62
Kabupaten Kutai Timur	74,26
Kabupaten Berau	75,31
Kabupaten Penajam Paser Utara	84,73
Kota Balikpapan	84,67
Kota Samarinda	81,69
Kota Bontang	87,50

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 18 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker Penyedia Data	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	95,45
Kabupaten Paser	56,48
Kabupaten Kutai Barat	88,83
Kabupaten Kutai Kartanegara	65,38
Kabupaten Kutai Timur	74,26
Kabupaten Berau	75,31
Kabupaten Penajam Paser Utara	84,73
Kota Balikpapan	80,67
Kota Samarinda	83,57
Kota Bontang	87,50

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 19 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	85,92
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	98,72
Kabupaten Kutai Kartanegara	79,59
Kabupaten Kutai Timur	99,74
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	99,74
Kota Balikpapan	87,73
Kota Samarinda	80,68
Kota Bontang	98,18

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	84,92
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	97,78
Kabupaten Kutai Kartanegara	84,09
Kabupaten Kutai Timur	98,84
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	98,89
Kota Balikpapan	87,21
Kota Samarinda	78,02
Kota Bontang	98,00

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	81,37
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	76,67
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kota Balikpapan	85,00
Kota Samarinda	76,56
Kota Bontang	95,59

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. 2. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 22 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST	Atribut Pelayanan						
	B2R1 Puas	B2R2 Puas	B2R3 Puas	B2R4 Puas	B2R5 Puas	B2R6 Puas	B2R7 Puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	86,27	91,18	91,18	84,31	92,16	88,24	89,22
Kabupaten Paser	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00	100,00	100,00	96,67	96,67	100,00	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	80,00	73,33	80,00	83,33	80,00	86,67	90,00
Kabupaten Kutai Timur	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Berau	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kota Balikpapan	90,00	90,00	90,00	83,33	93,33	83,33	93,33
Kota Samarinda	81,25	87,50	87,50	81,25	84,38	84,38	81,25
Kota Bontang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Lanjutan Lampiran 22

Satker PST	Atribut Pelayanan							
	B2R8 Puas	B2R9 Puas	B2R10 Puas	B2R11 Puas	B2R12 Puas	B2R13 Puas	Puas Umum	Tidak Puas Umum
(1)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
Provinsi Kalimantan Timur	78,22	87,25	88,24	86,27	74,51	79,59	85,92	14,08
Kabupaten Paser	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	96,67	96,67	100,00	100,00	100,00	96,67	98,72	1,28
Kabupaten Kutai Kartanegara	75,86	86,21	86,67	76,67	66,67	68,97	79,59	20,41
Kabupaten Kutai Timur	96,43	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,74	0,26
Kabupaten Berau	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	96,67	100,00	100,00	100,00	100,00	99,74	0,26
Kota Balikpapan	82,14	85,71	86,67	93,33	86,67	81,48	87,73	12,27
Kota Samarinda	75,86	76,67	81,25	81,25	68,75	76,67	80,68	19,32
Kota Bontang	93,94	100,00	100,00	97,06	91,18	94,12	98,18	1,82

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Keterangan:

B2R1 : Persyaratan pelayanan

B2R2 : Prosedur/alur pelayanan

B2R3 : Waktu pelayanan

B2R4 : Biaya

B2R5 : Kesesuaian pelayanan

B2R6 : Sarana dan Prasarana

B2R7 : Akses dari fasilitas utama yang digunakan

B2R8 : Pencarian data di website

B2R9 : Akses konten pada website

B2R10 : Respon petugas atau aplikasi pelayanan online

B2R11 : Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online

B2R12 : Fasilitas pengaduan

B2R13 : Proses penanganan pengaduan

Metadata Indikator

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

3. Waktu pelayanan
4. Biaya
5. Kesesuaian pelayanan
6. Sarana dan prasarana
7. Akses dari fasilitas utama yang digunakan
8. Pencarian data di website
9. Akses konten pada website
10. Respon petugas atau aplikasi pelayanan online
11. Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online
12. Fasilitas pengaduan
13. Proses penanganan pengaduan

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

Manfaat : Mendapatkan informasi kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	87,54
Kabupaten Paser	93,52
Kabupaten Kutai Barat	90,88
Kabupaten Kutai Kartanegara	84,26
Kabupaten Kutai Timur	92,47
Kabupaten Berau	98,73
Kabupaten Penajam Paser Utara	90,14
Kota Balikpapan	84,03
Kota Samarinda	84,13
Kota Bontang	89,10

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Klasifikasi Penyajian	: Indeks
Ukuran	: Skala 100
Satuan	: Wilayah PST
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none">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.2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

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

Satker Penyedia Data	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	89,78
Kabupaten Paser	89,20
Kabupaten Kutai Barat	92,21
Kabupaten Kutai Kartanegara	86,50
Kabupaten Kutai Timur	90,14
Kabupaten Berau	98,28
Kabupaten Penajam Paser Utara	89,31
Kota Balikpapan	87,02
Kota Samarinda	86,44
Kota Bontang	88,19

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Indeks
Ukuran	: Skala 100
Satuan	: Wilayah Penyedia Data
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none">1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/42. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum.3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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


Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	93,03
Kabupaten Paser	95,92
Kabupaten Kutai Barat	94,08
Kabupaten Kutai Kartanegara	88,51
Kabupaten Kutai Timur	92,33
Kabupaten Berau	99,67
Kabupaten Penajam Paser Utara	98,67
Kota Balikpapan	87,51
Kota Samarinda	90,40
Kota Bontang	92,06

Sumber: Survei Kebutuhan Data 2020

Metadata Indikator

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

Lampiran 26 Kuesioner VKD20



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020

RAHASIA

VKD 20

Keterangan Pencacahan. (diisi oleh petugas)		Nomor Responden :	
Pencacah	Pemeriksa	Ronde	Urut
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama : _____	9 Pemantauan Utama Hasil Kumpulan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	Tugas Sekolah / Tugas Kollah Pemerintahan Komersial Pendidikan Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
2 Tahun Lahir : <input type="text"/>	10 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	Pustaka Teveteak Pustaka Digital Pejujukan Publikasi Data Milero Konsultasi Data Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
3 E-mail : _____	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Mempetoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	Website BPS Aplikasi BPS (aplikasi android dan iOS) Silastik (silastik.bps.go.id) Sivusa (sivusa.bps.go.id) Romantik Online (romantik.bps.go.id) Telepon / Whatsmle E-mail / Surat Barang langung ke PST Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9
4 Jenis Kelamin : Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Pencacahan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional?	Ya Tidak	- 1 - 2
5 Pendidikan Tertinggi yang Diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Bupukan Utama?	Ya Tidak	- 1 - 2
6 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>			
7 Nama Instansi /Instansi			
8 Kategori Instansi /Instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>			
	Lembaga Pendidikan & Pendidikan Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Pendidikan Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbaikan BUMI / BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)		- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?				
Sangat Tidak Penting/Puas		Sangat Penting/Puas		
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
5	Prosedur pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
8	Data pada website BPS mudah dicari. ¹⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. ²⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ³⁾	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>
17	Tidak ada praktik percaban dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/>

¹⁾ Tidak terdapat jika tidak menggunakan website BPS.

²⁾ Tidak terdapat jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jl. Kemakmuran No.04 Samarinda 75117

Telp (0541) 732793, 743372, Faks (0541) 201121

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

ISBN 978-623-7693-19-2



9 786237 693192