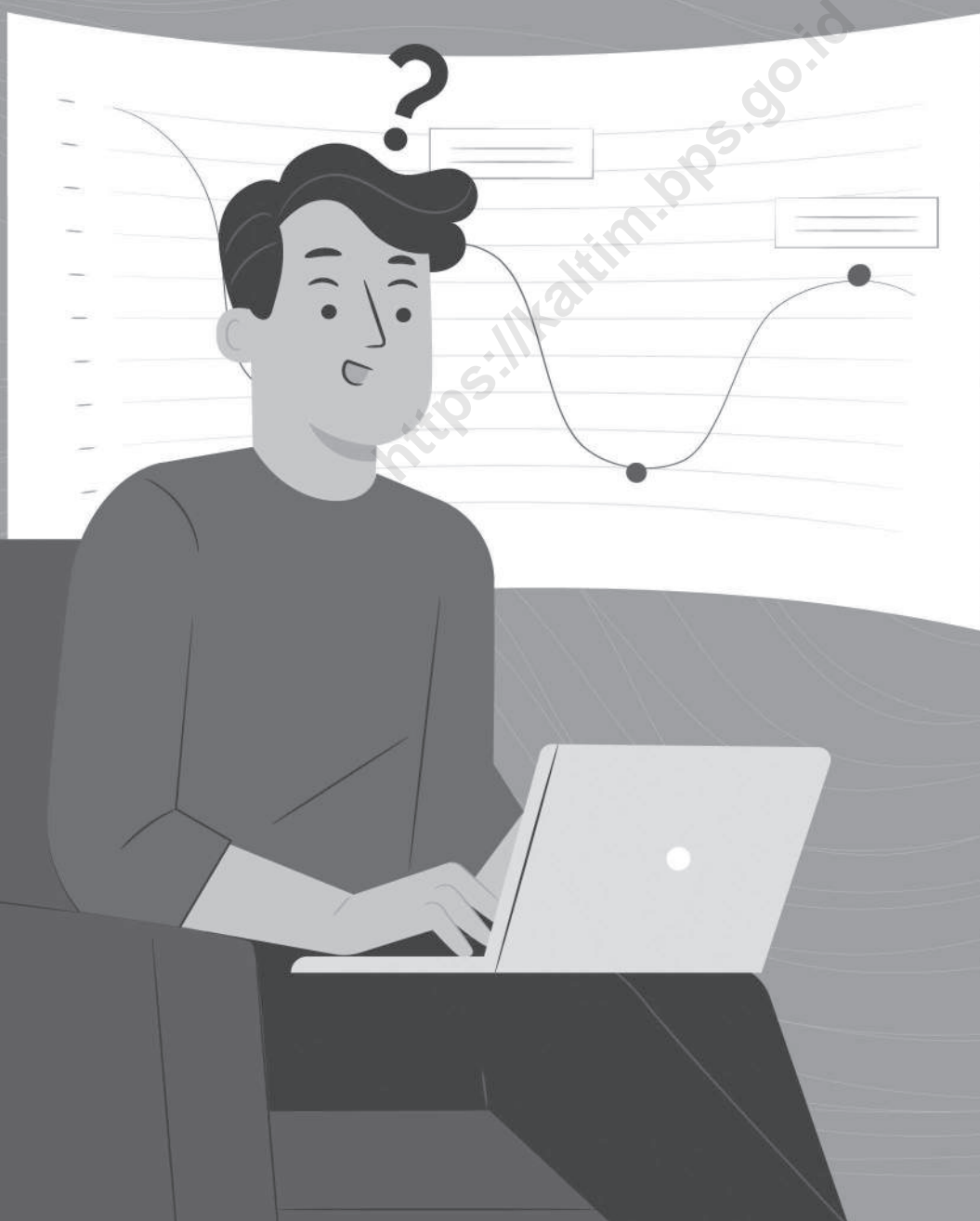


ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 2021



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2021

ISBN: 978-623-7693-26-0

Nomor Publikasi: 64000.2132

Katalog: 1399013.64

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

Jumlah Halaman: xiv + 132 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur

Dicetak oleh:

CV. Suvi Sejahtera

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2021

Pengarah:

Ir. Nur Wahid

Penanggung Jawab:

Gandi Wilyanto S.ST

Editor:

Titik Hidayati SST.,M.S.E

Penulis:

Prima Agatha Yuniuro Tahapary SST

Desain Infografis:

Prima Agatha Yuniuro Tahapary SST

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

Kata Pengantar

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

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

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

Samarinda, Desember 2021
Plt. Kepala BPS Provinsi
Kalimantan Timur



Ir. Nur Wahid

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	5
1.3.1 Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	7
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3 Metode Analisis Data.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	18
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	19
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1 Gambaran Umum Konsumen	25
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	33
2.6 Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	39
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	40

3.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	40
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	43
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi		47
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	51
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	52
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data		55
5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data	57
5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	58
5.3	Kebutuhan Data menurut Ragam Data	59
5.4	Kebutuhan Data menurut Jenis Data	61
5.5	Kebutuhan Data menurut Sumber Data	62
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data		65
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	67
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	69
Bab 7 Penutup		70
7.1	Kesimpulan	73
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	75
Daftar Pustaka		77
Lampiran		79

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 1.3 Realisasi Jumlah Responden SKD Menurut Wilayah PST di Provinsi Kalimantan Timur	22
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	42
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	43
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	51
Tabel 5.1 Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut Ragam Data	62

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 1.2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data	22
Gambar 2.1 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Kelompok Umur*.....	26
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Layanan	32
Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	33
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan.....	37
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut	38
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Akses Data	39
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Sarana dan Prasarana.....	40
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	41
Gambar 3.6 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur	44
Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.....	46

Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	49
Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	50
Gambar 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020-2021	52
Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data	58
Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data	59
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data	59
Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehan Data	60
Gambar 5.5 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data	62
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Secara Umum.....	67
Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Aspek Kualitas Data.....	68
Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2020-2021.....	69

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	81
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	83
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	85
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	87
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	89
Lampiran 6	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	91
Lampiran 7	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	93
Lampiran 8	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi.....	95
Lampiran 9	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	97
Lampiran 10	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	99
Lampiran 11	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Level Data	101
Lampiran 12	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Periode Data	103
Lampiran 13	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Perolehan Data	105
Lampiran 14	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	107
Lampiran 15	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	109
Lampiran 16	Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	111
Lampiran 17	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	113

Lampiran 18 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	115
Lampiran 19 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	117
Lampiran 20 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	119
Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	123
Lampiran 22 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	125
Lampiran 23 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	127
Lampiran 24 Kuesioner VKD21.....	129



BAB I PENDA- HULUAN

target:

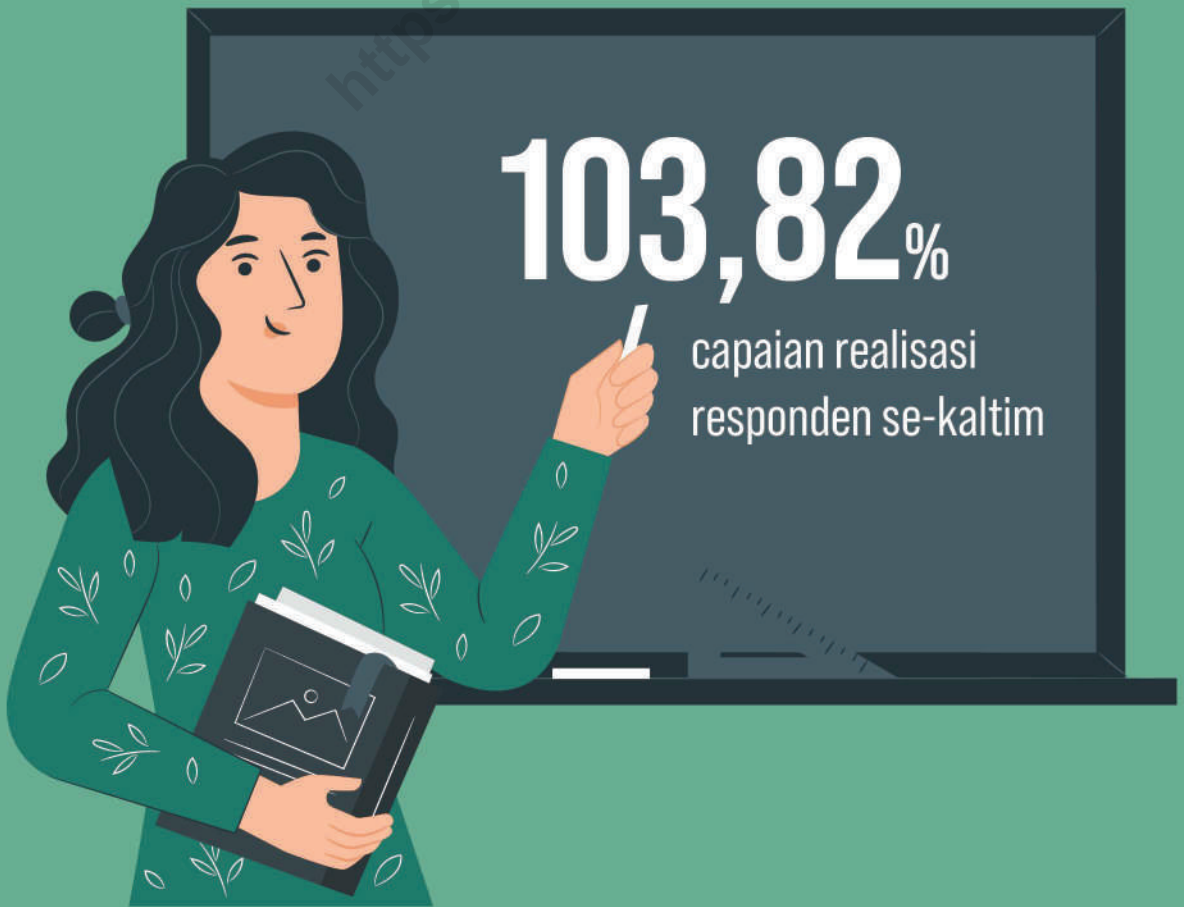
340

responden
se-kaltim

realisasi:

353

responden
se-kaltim



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a) Analisis Tabulasi Silang

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

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

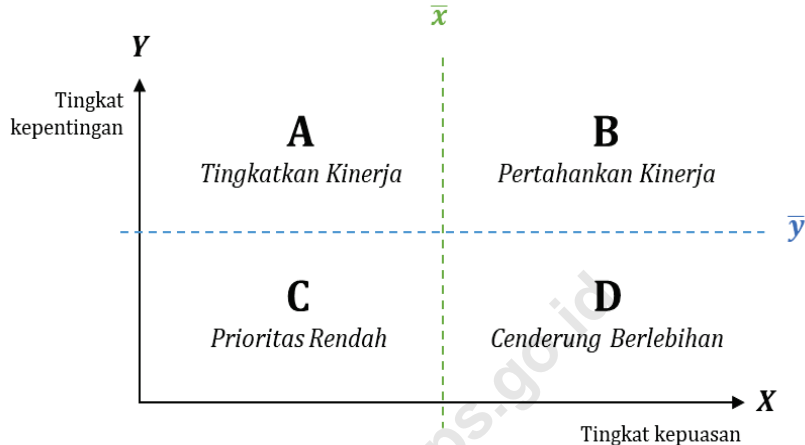
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i
i = 1,2,3,4

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

Nilai IPAK semakin mendekati 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 SKD2021.

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

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

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

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

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

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

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

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan

untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

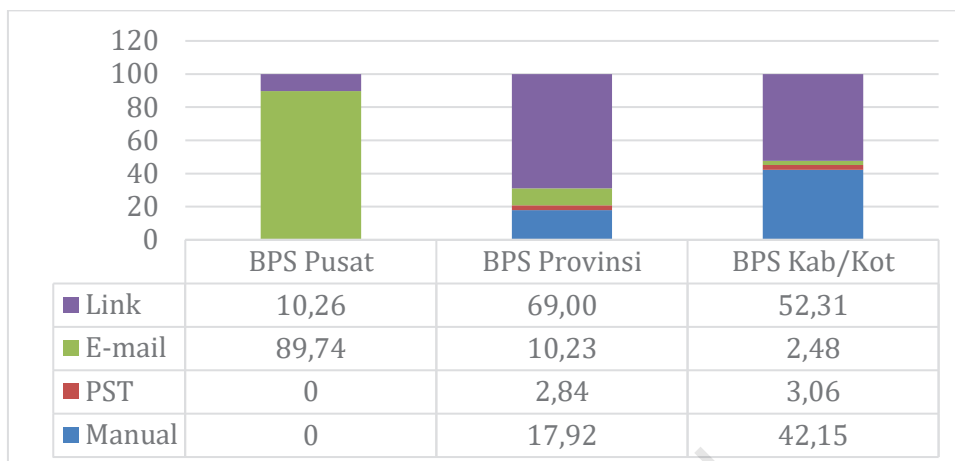
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).

4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Gambar 1.2 Persentase responden menurut metode pengumpulan data

Khusus untuk Provinsi Kalimantan Timur, SKD 2021 dilaksanakan di 1 PST BPS Provinsi dan 9 PST BPS Kabupaten/Kota. Total realisasi responden adalah 353 responden dari target sebesar 340 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian SKD di Provinsi Kalimantan Timur telah mencapai 103,82 persen. Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS selengkapnya bisa dilihat di Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Realisasi Jumlah Responden SKD Menurut Wilayah PST di Provinsi Kalimantan Timur

No.	Wilayah PST	Pencapaian	Target	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Provinsi Kalimantan Timur	71	70	101,43
2.	Kabupaten Paser	30	30	100,00
3.	Kabupaten Kutai Barat	32	30	106,67
4.	Kabupaten Kutai Kartanegara	31	30	103,33
5.	Kabupaten Kutai Timur	30	30	100,00
6.	Kabupaten Berau	30	30	100,00
7.	Kabupaten Penajam Paser Utara	32	30	106,67
8.	Kota Balikpapan	31	30	103,33
9.	Kota Samarinda	32	30	106,67
10.	Kota Bontang	34	30	113,33

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

konsumen BPS kaltim..

50,70%

berjenis kelamin
laki-laki

46,48%

berusia 16
hingga 25 tahun

42,25%

memiliki pekerjaan utama
pelajar/mahasiswa



BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

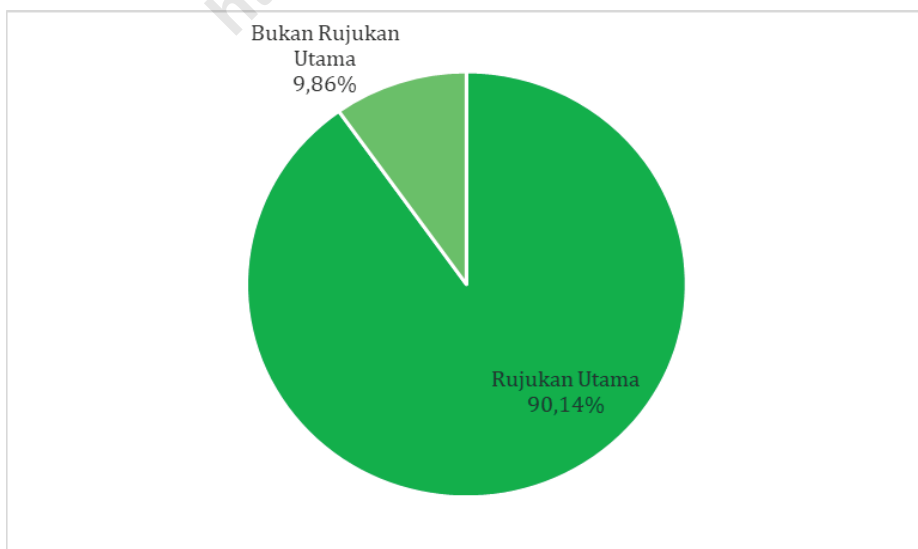
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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.

Gambar 2.1 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

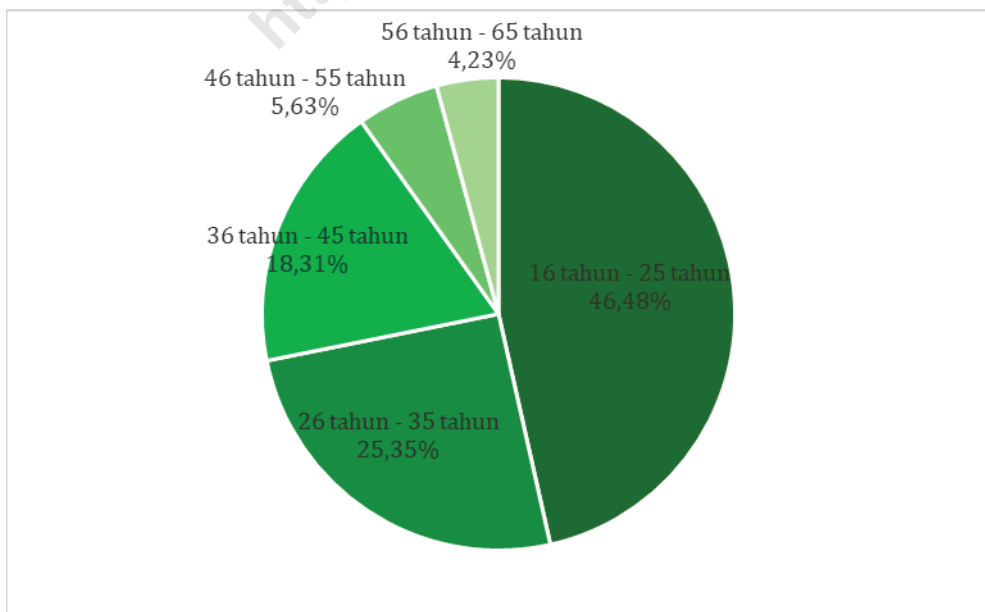
Penggunaan data BPS oleh konsumen dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu penggunaan data sebagai rujukan utama dan penggunaan data bukan sebagai rujukan utama. Kecenderungan yang terjadi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Seperti tampak pada Gambar 2.1; konsumen yang menggunakan data BPS bukan sebagai rujukan utama, misalnya yang hanya menggunakannya sebagai rujukan tambahan atau pendukung saja, hanya 9,86 persen.

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

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

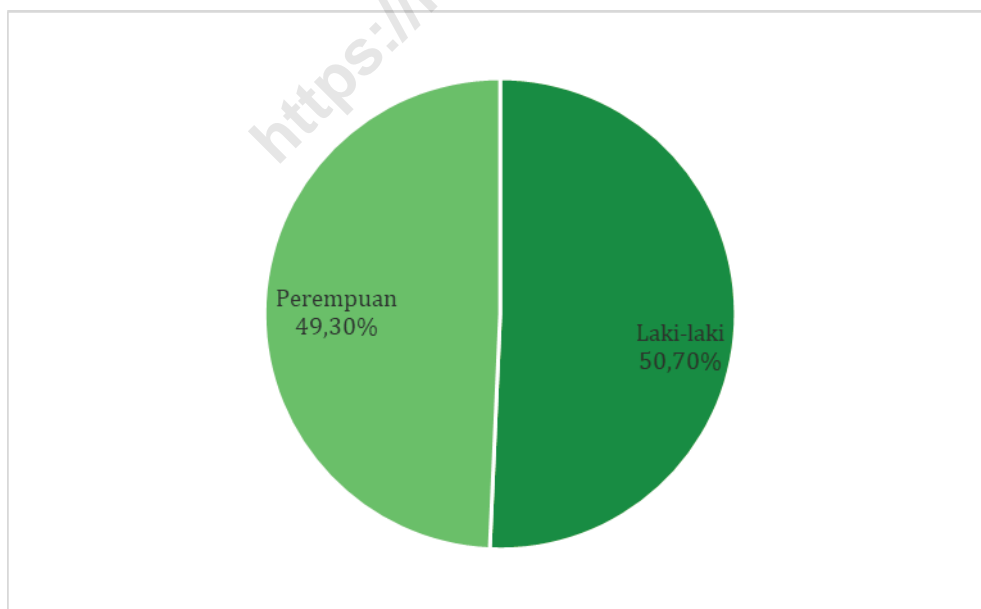


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Seperti tampak pada Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen yang berada dalam kelompok umur 16 hingga 25 tahun dengan 46,48 persen. Kelompok umur konsumen yang berada di urutan berikutnya berturut-turut adalah kelompok umur 26-35 tahun (25,35 persen), 36-45 tahun (18,31 persen), 46-55 tahun (5,63 persen) dan 56-65 tahun (4,23 persen). Sementara itu, di kelompok umur kurang dari 16 tahun dan kelompok umur lebih dari 65 tahun adalah sebesar 0 (nol) persen. Sebaran kelompok umur seperti demikian dapat disebabkan oleh pengaruh faktor usia produktif (15 hingga 64 tahun) dimana pada kelompok usia tersebut orang dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Jenis Kelamin

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



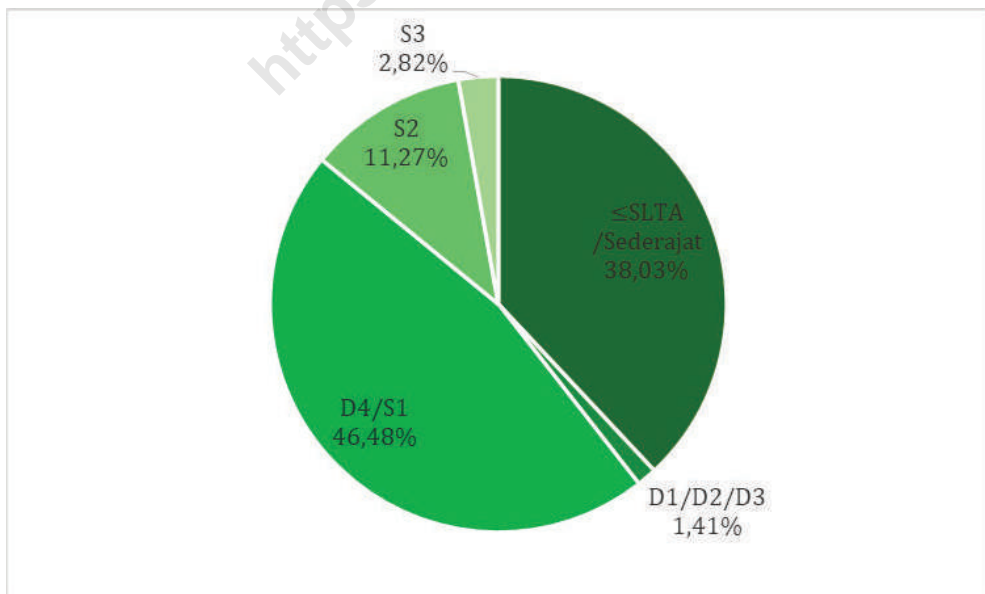
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Seperti yang tertera pada Gambar 2.3, tidak tampak adanya dominasi pada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan jenis kelamin. Persentase keduanya nyaris sama dengan rincian konsumen berjenis kelamin laki-laki sebesar 50,70 persen dan konsumen berjenis kelamin perempuan sebesar 49,30 persen.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan seorang konsumen, maka akan semakin tinggi tingkat literasinya terhadap data. Oleh karenanya, penting untuk mengetahui karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan. SKD 2021 mengelompokkan pendidikan terakhir konsumen ke dalam lima kelompok, yakni \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Hasil SKD 2021 mengungkapkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terbanyak berasal dari lulusan D4/S1 dan \leq SLTA/ sederajat dengan persentase masing-masing sebesar 46,48 persen dan 38,03 persen.

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

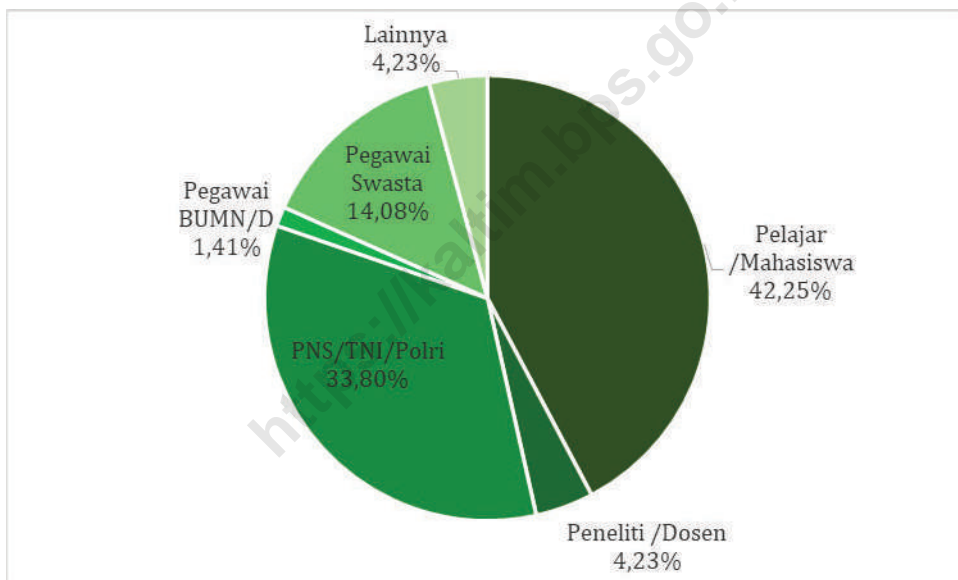


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Hal ini perlu untuk diketahui karena pekerjaan utama konsumen biasanya berhubungan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan. Pekerjaan utama dikelompokkan dalam tujuh kelompok, yakni pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, lainnya.

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



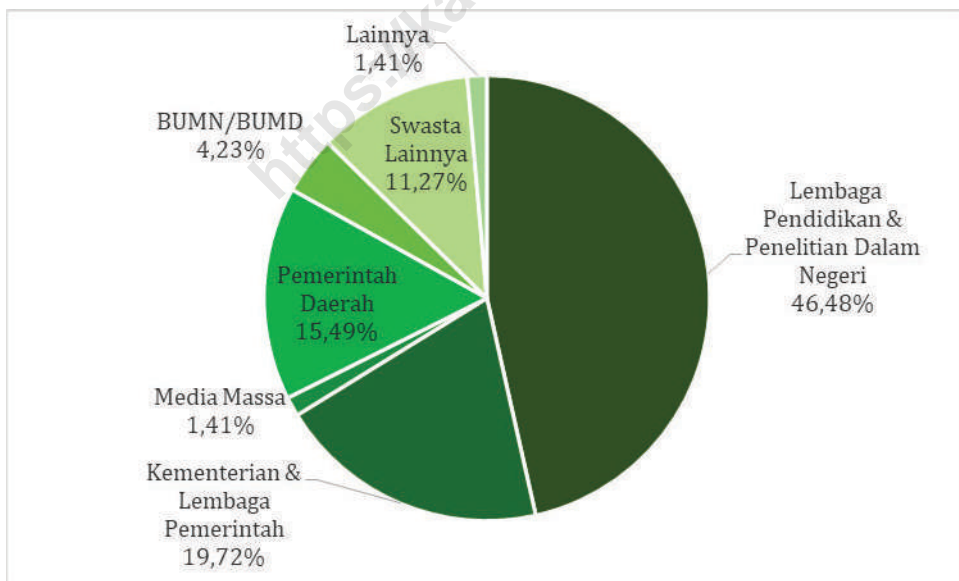
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur memiliki pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa dan PNS/TNI/Polri dengan persentase masing-masing sebesar 42,25 persen dan 33,80 persen. Pegawai swasta berada di urutan berikutnya dengan persentase 14,08 persen. Dari hasil SKD 2021 juga diperoleh bahwa tidak ada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dengan pekerjaan utama wiraswasta.

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dikelompokkan berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Seperti tampak pada Gambar 2.6, tampak bahwa konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri dengan persentase sebesar 46,48 persen. Hal ini sesuai dengan karakteristik konsumen sebelumnya yang didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa. Hal ini juga tampak sesuai dengan persentase konsumen terbesar selanjutnya adalah konsumen dengan pekerjaan utama PNS/TNI/Polri, yang tampak dari persentase konsumen yang berasal dari instansi/institusi Kementerian dan Lembaga Pemerintah dengan 19,72 persen dan Pemerintah Daerah dengan 15,49 persen.

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

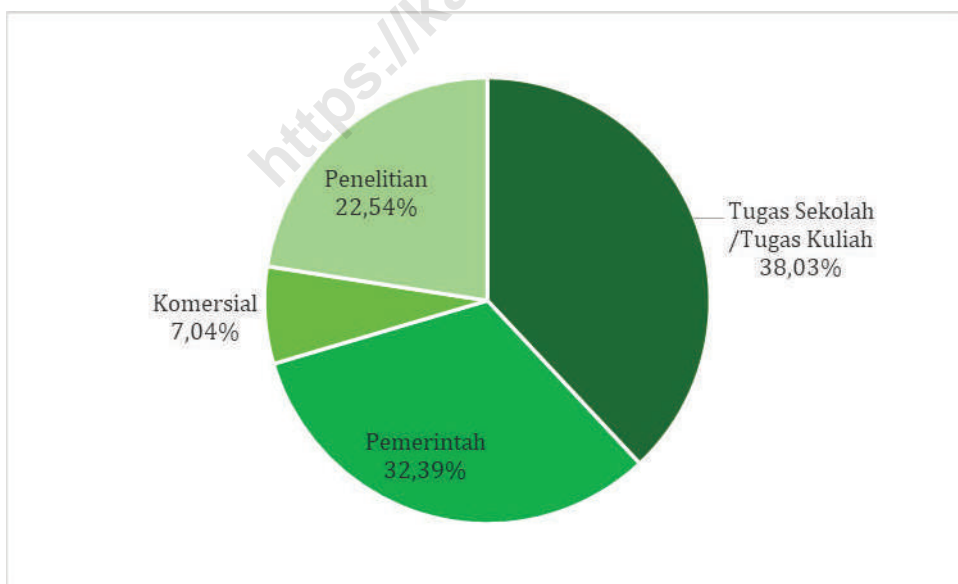


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan konsumen 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 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Sebagaimana dibahas pada subbab sebelumnya terkait dengan karakteristik konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa dan PNS/TNI/Polri, pemanfaatan utama hasil kunjungan konsumen juga turut didominasi oleh tugas sekolah/tugas kuliah dengan persentase 38,03 persen, diikuti dengan pemerintah dengan persentase 32,39 persen.

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

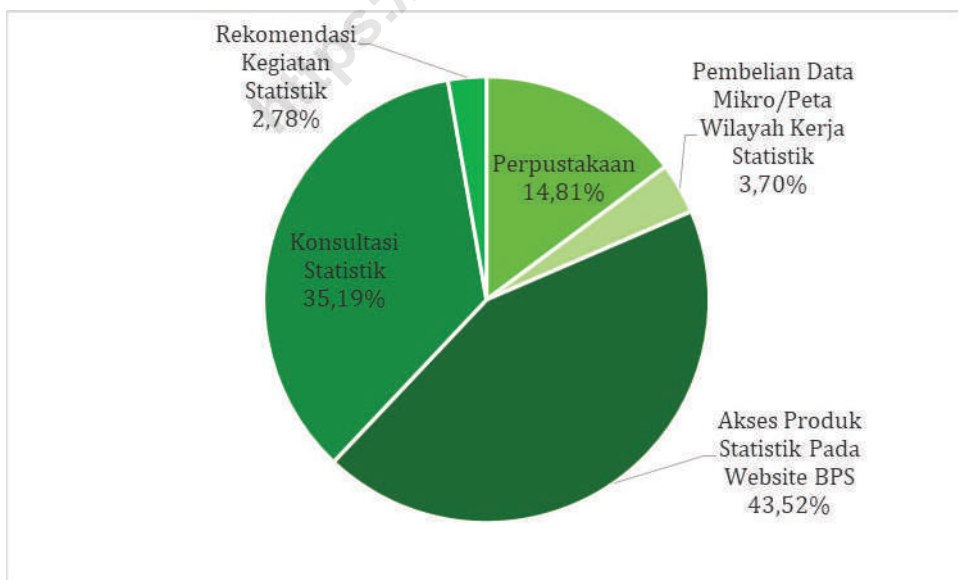


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sebagai lembaga publik, BPS berperan dalam menyediakan layanan dalam bentuk layanan data dan konsultasi statistik. Pada SKD 2021, layanan tersebut dikelompokkan lebih jauh menjadi beberapa jenis layanan, yakni perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Sebaran penggunaan jenis layanan yang digunakan konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur disajikan dalam Gambar 2.8. Tampak bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS dengan 43,52 persen dan konsultasi statistik dengan 35,19 persen. Perpustakaan berada pada urutan selanjutnya dengan 14,81 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang menggunakan layanan pembelian publikasi BPS.

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



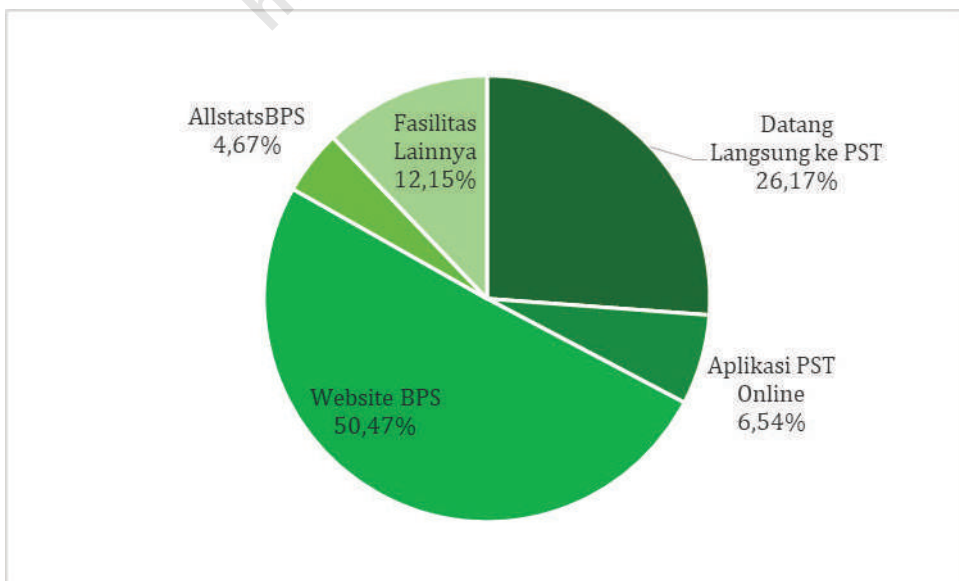
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

SKD 2021 mencatat juga fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Fasilitas utama ini dibagi menjadi beberapa kelompok, yakni datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS, AllstatsBPS, dan fasilitas lainnya.

Serupa dengan konsumen menurut jenis layanan, konsumen menurut fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS juga tampak didominasi oleh website BPS dengan 50,47 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia di website BPS Provinsi Kalimantan Timur sudah memenuhi kebutuhan data konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Meski demikian, persentase konsumen yang datang langsung ke PST masih cukup besar dengan 26,17 persen. Hal ini mengindikasikan beberapa hal, salah satunya adalah masih ada data yang belum bisa diperoleh konsumen melalui website yang memerlukan konfirmasi lebih lanjut, atau dapat pula dikarenakan ketidaktahuan konsumen terkait keberadaan website BPS.

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



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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

Berkaca pada 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 2021, tercatat bahwa ada 88,24 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Dengan persentase sebesar itu, penting bagi BPS untuk memastikan bahwa data yang disediakan mempunyai kebenaran yang akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

90,08%

konsumen PUAS
dengan pelayanan
di PST BPS Prov Kaltim

90,85%

konsumen PUAS
dengan sarpras
di PST BPS Prov Kaltim

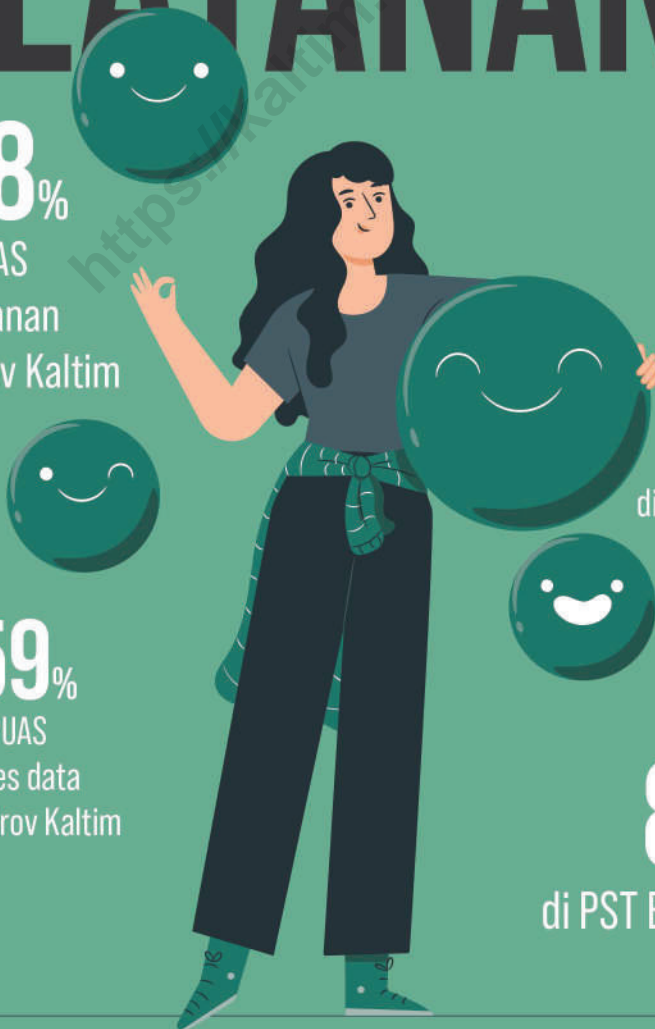
98,59%

konsumen PUAS
dengan akses data
di PST BPS Prov Kaltim

IKK pelayanan:

88,73

di PST BPS Prov Kaltim



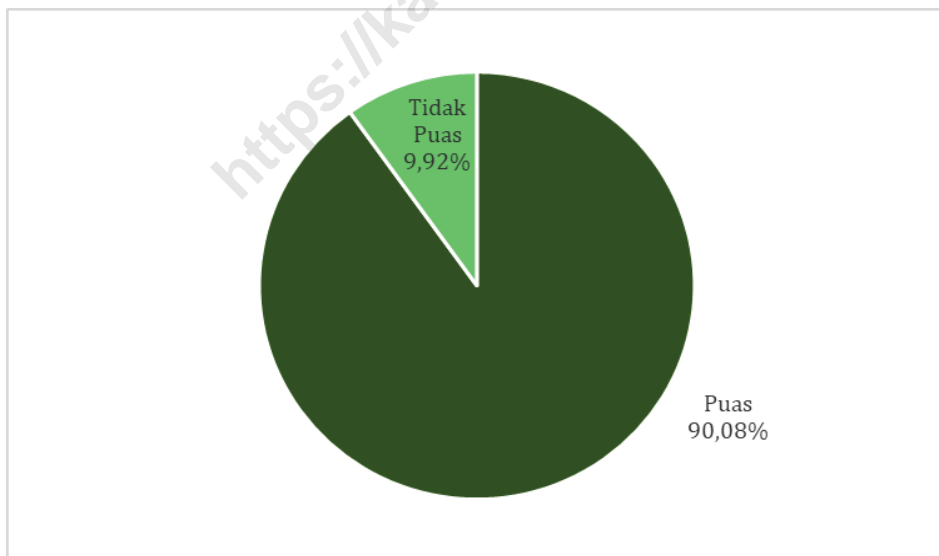
Bab 3

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). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

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

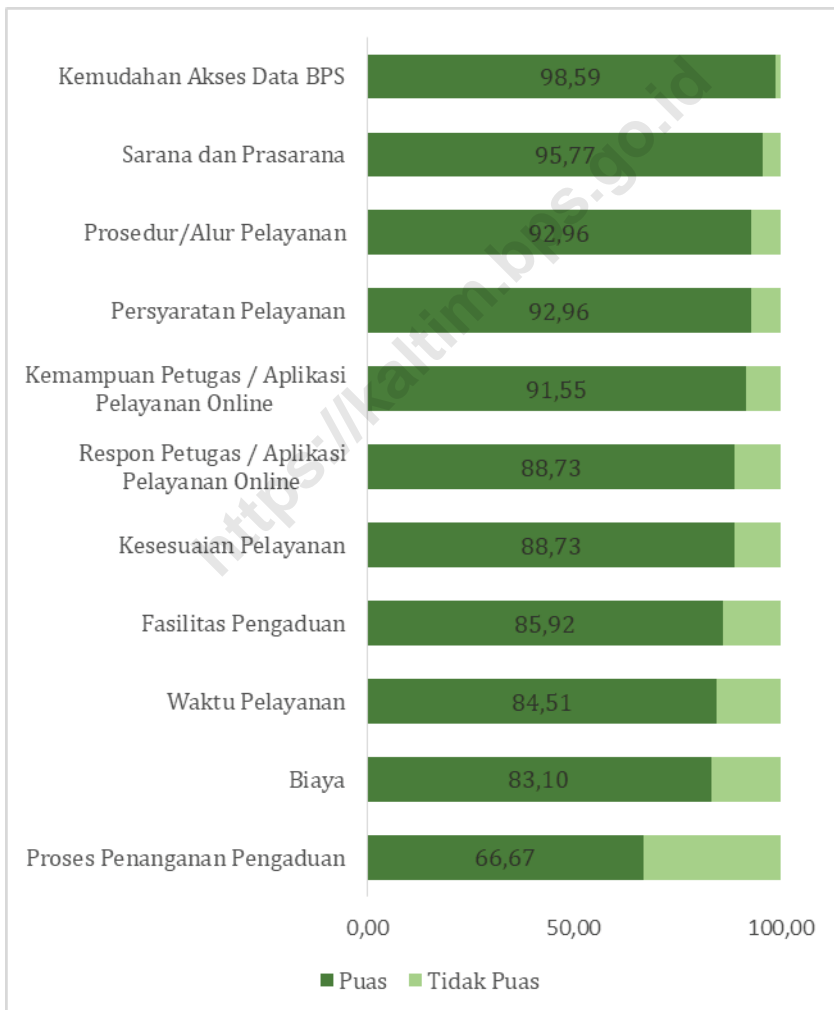


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur melalui 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 90,08 persen. Nilai ini menunjukkan adanya peningkatan pada kepuasan konsumen, yang tercatat pada tahun sebelumnya mencapai 85,92 persen.

Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut



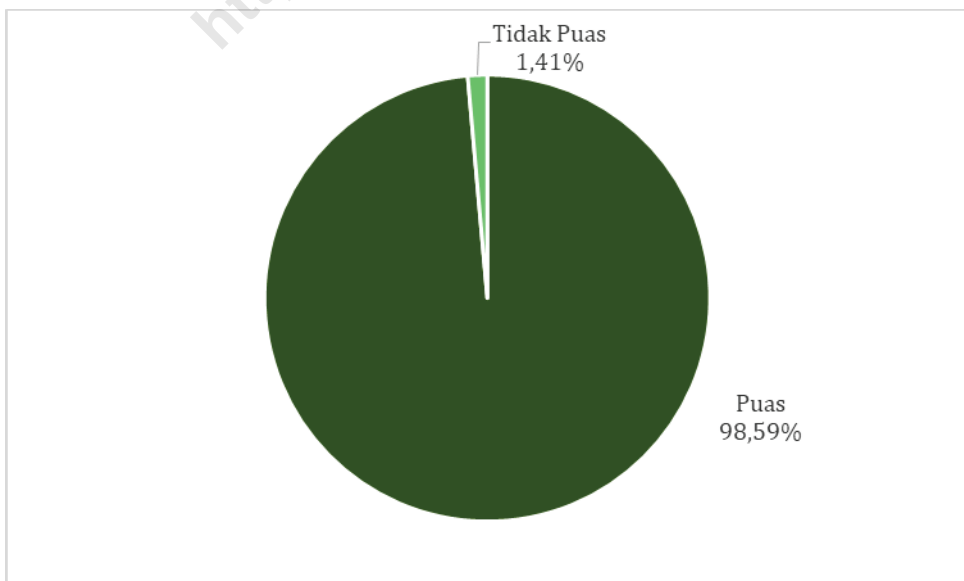
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Jika dirinci berdasarkan atribut pelayanan, Kemudahan Akses Data BPS memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan 98,59 persen. Sarana dan Prasarana berada di urutan selanjutnya dengan nilai kepuasan 95,77 persen, diikuti oleh Prosedur/Alur Pelayanan dengan 92,96 persen. Sementara itu, Proses Penanganan Pengaduan menjadi atribut pelayanan dengan nilai kepuasan terendah, dengan hanya 66,67 persen merasa puas. Nilai kepuasan berdasarkan atribut pelayanan seluruhnya dapat dilihat pada Gambar 3.2.

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 12). Berdasarkan Gambar 3.3, nilai kepuasan konsumen yang puas terhadap akses data ini mencapai 98,59 persen. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan konsumen terhadap akses data yang pada tahun sebelumnya mencapai 84,92 persen.

Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Akses Data

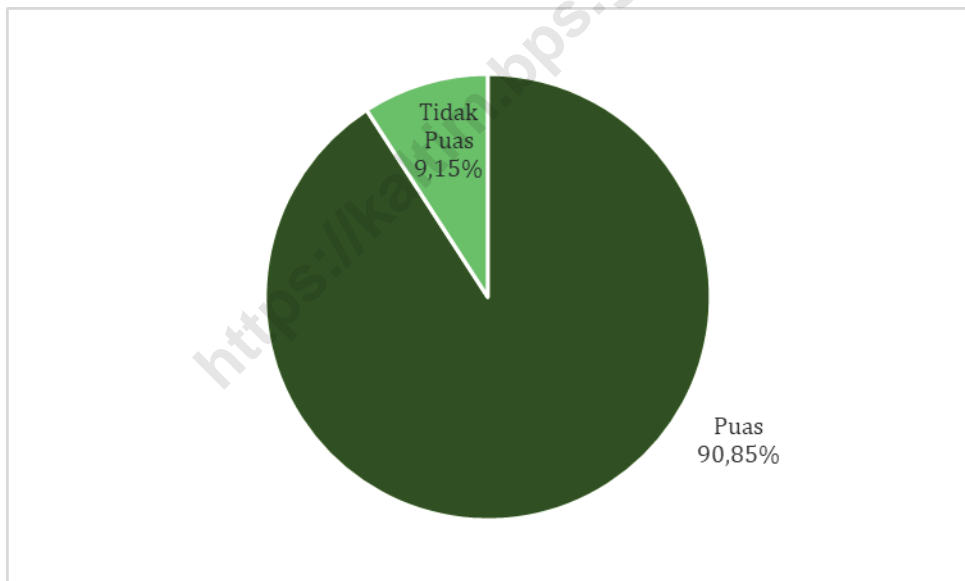


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 201

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. Seperti yang nampak pada Gambar 3.4, persentase konsumen yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS Provinsi Kalimantan Timur mencapai 90,85 persen. Nilai ini juga menunjukkan adanya peningkatan jika dibandingkan dengan nilai kepuasan tahun sebelumnya yang mencapai 81,37 persen.

Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Sarana dan Prasarana



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

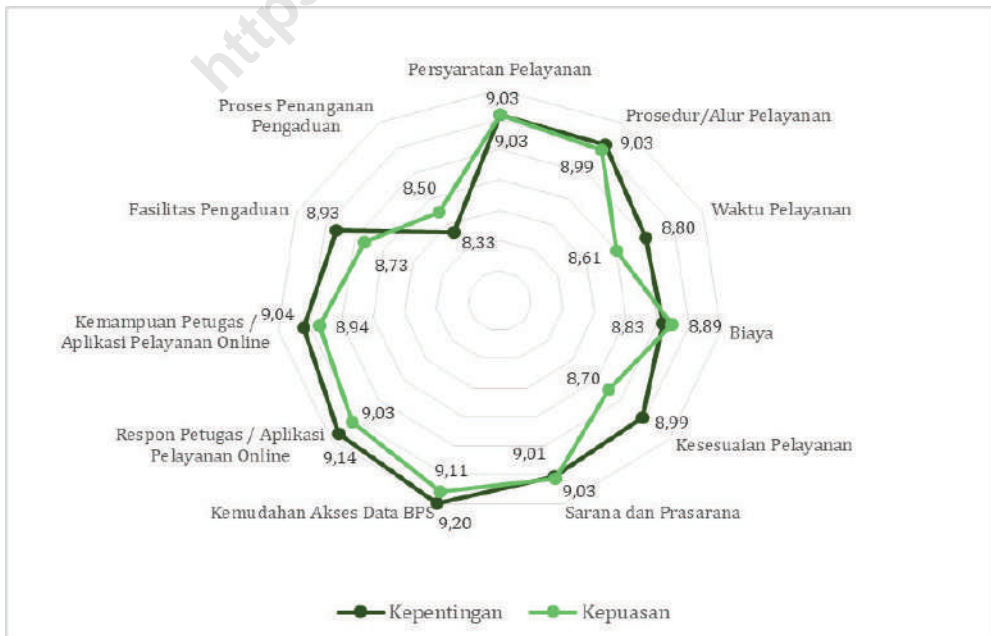
3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Gap analysis digunakan untuk mengukur 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. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Seperti terlihat pada Gambar 3.5, tiga atribut pelayanan memiliki gap positif, satu atribut pelayanan memiliki gap nol, dan tujuh atribut pelayanan memiliki *gap* negatif. Tiga atribut pelayanan yang memiliki *gap* positif adalah proses penanganan pengaduan (0,17); biaya (0,06); serta sarana dan prasarana (0,01). *Gap* positif ini menandakan bahwa nilai persepsi (kepuasan) sudah lebih tinggi dibanding nilai harapan (kepentingan). Sementara itu, dari atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif, tiga atribut dengan *gap* negatif tertinggi adalah kesesuaian pelayanan (-0,28), fasilitas pengaduan (-0,20), dan waktu pelayanan (-0,20). *Gap* negatif ini menandakan nilai harapan (kepentingan) yang masih lebih tinggi dibanding nilai persepsi (kepuasan).

Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Secara keseluruhan, atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berkisar antara -0,28 hingga 0,17. Meskipun masih ditemui adanya atribut pelayanan yang memiliki gap negatif, namun karena nilainya masih lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik (Parsuraman (1991)). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik. *Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1.

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)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan	9,03	9,03	0,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,03	8,99	-0,04
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,80	8,61	-0,20
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,83	8,89	0,06
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8,99	8,70	-0,28
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,01	9,03	0,01
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)	9,20	9,11	-0,08
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,14	9,03	-0,11
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,04	8,94	-0,10
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,93	8,73	-0,20
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,33	8,50	0,17

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria bagi BPS Provinsi Kalimantan Timur dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Instrumen yang digunakan dalam penentuan prioritas perbaikan ini adalah *Importance and Performance Analysis (IPA)*. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan 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.

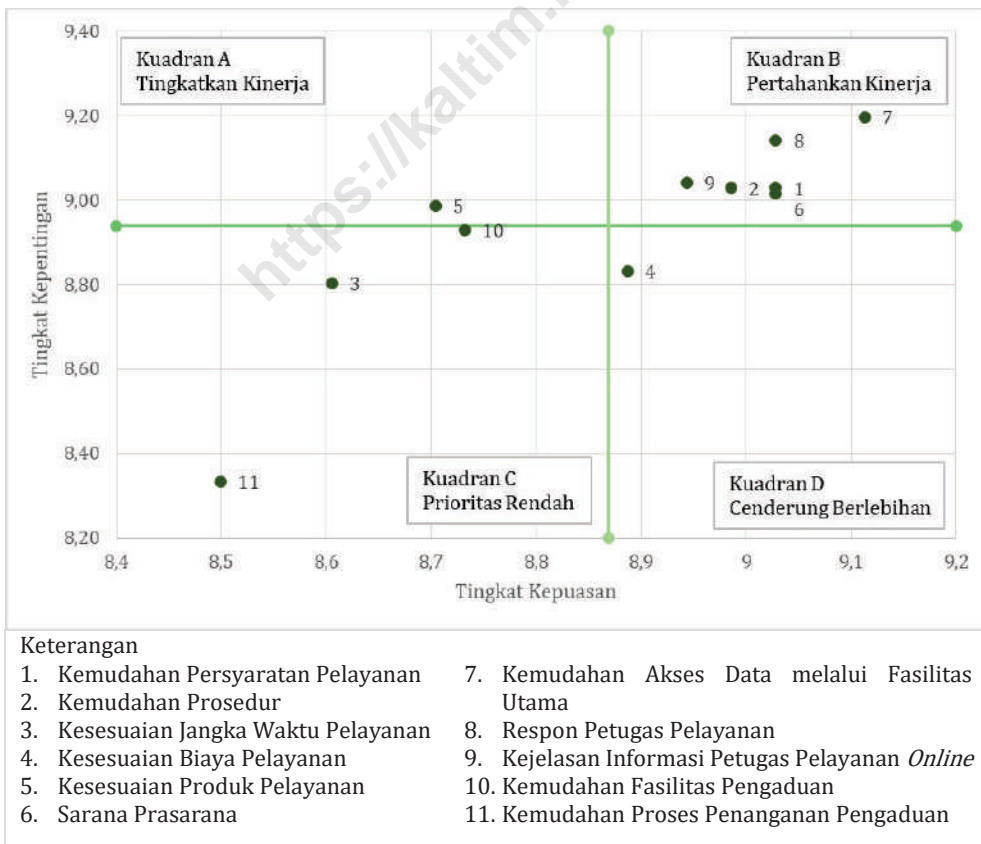
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan	9,03	9,03	100,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,03	8,99	99,53
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,80	8,61	97,76
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,83	8,89	100,64
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8,99	8,70	96,87
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,01	9,03	100,16
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12)	9,20	9,11	99,08
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,14	9,03	98,77
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,04	8,94	98,91
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,93	8,73	97,79
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,33	8,50	102,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari konsumen menurut atribut pelayanan. Atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah proses penanganan pengaduan (102,00 persen), biaya (100,64 persen) serta sarana dan prasarana (100,16 persen). Sementara atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah kesesuaian pelayanan (96,87 persen), waktu pelayanan (97,76 persen), dan fasilitas pengaduan (97,79 persen). Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut pelayanan sudah mendekati bahkan melewati 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen sudah mendekati harapan konsumen.

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah Kesesuaian Produk Pelayanan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah:

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

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

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

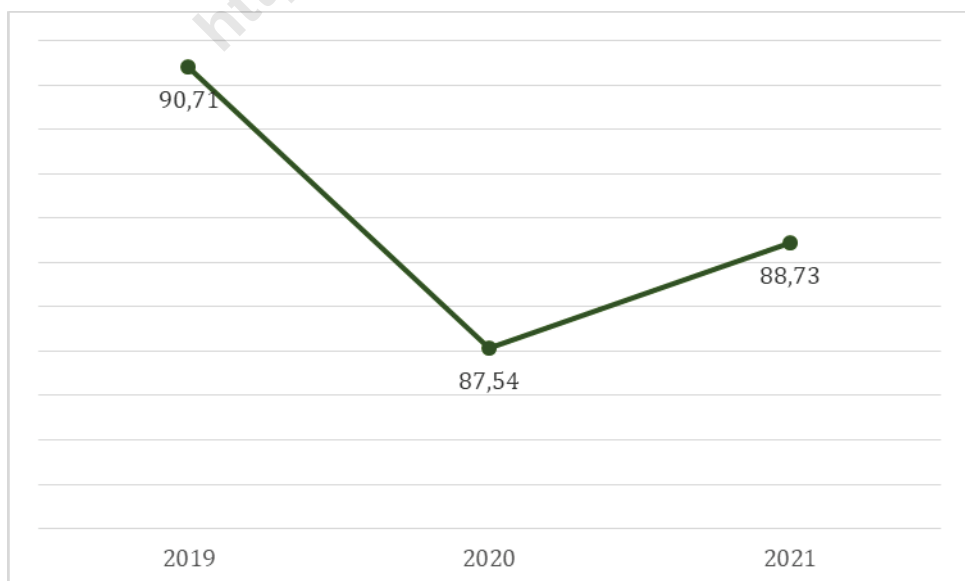
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena

itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang termasuk dalam kuadran D adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

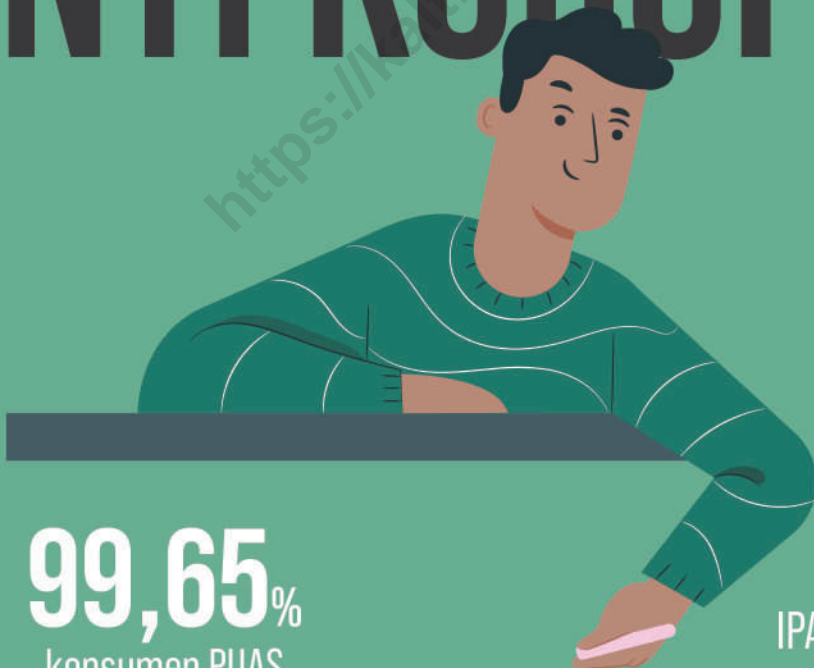
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Kalimantan Timur tahun 2021 adalah 88,73, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk kategori Sangat Baik. Nilai IKK ini menunjukkan peningkatan bila dibandingkan dengan IKK tahun 2020 sebesar 87,54. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Kalimantan Timur meningkat di tahun 2021.

Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

BAB IV ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI



99,65%
konsumen PUAS
dengan penerapan
perilaku anti korupsi
di PST BPS Prov Kaltim

IPAK:
94,09
di PST BPS Prov Kaltim

Bab 4

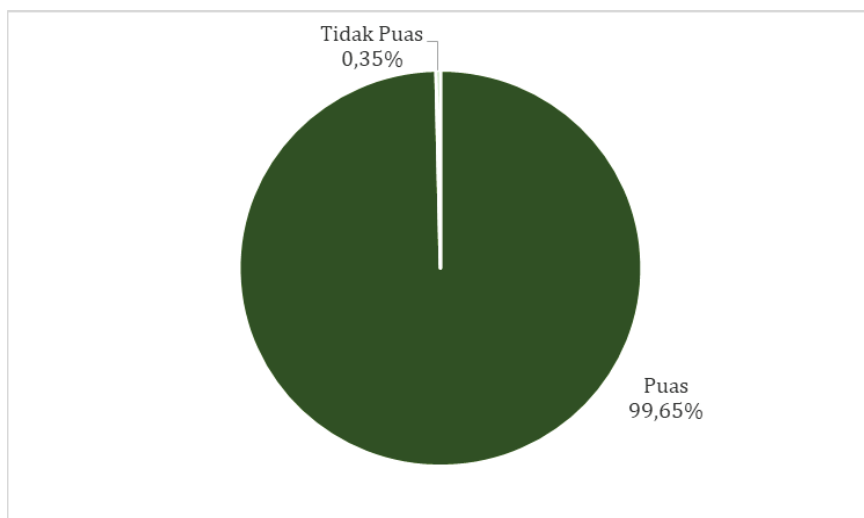
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi adalah 99,65 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

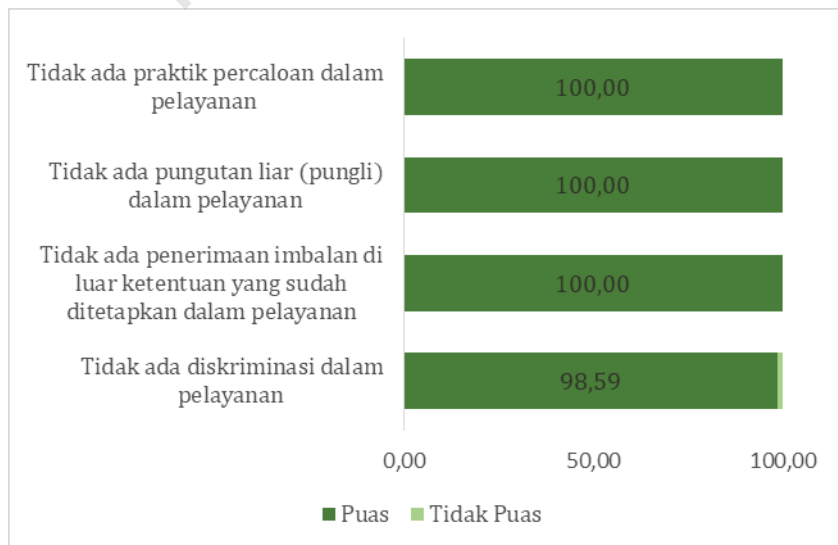


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat juga dirinci 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 sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Dari gambar tersebut tampak bahwa tiga atribut anti korupsi mendapat kepuasan 100,00 persen, yakni tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dengan kepuasan 98,59 persen.

Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

4.2 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Gap analysis digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan konsumen dengan penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,39	9,32	-0,07
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,44	9,37	-0,07
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,41	9,44	0,03
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,55	9,51	-0,04

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Seperti terlihat pada Tabel 4.1, satu atribut penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS memiliki gap positif dan tiga atribut pelayanan memiliki gap negatif. Satu atribut penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan yang memiliki gap positif adalah tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,03). Gap positif ini menandakan bahwa nilai persepsi (kepuasan) sudah lebih tinggi dibanding nilai harapan (kepentingan). Sementara itu, tiga atribut penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS yang memiliki gap negatif adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,07), tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (-0,07), dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,04). Gap negatif ini menandakan nilai

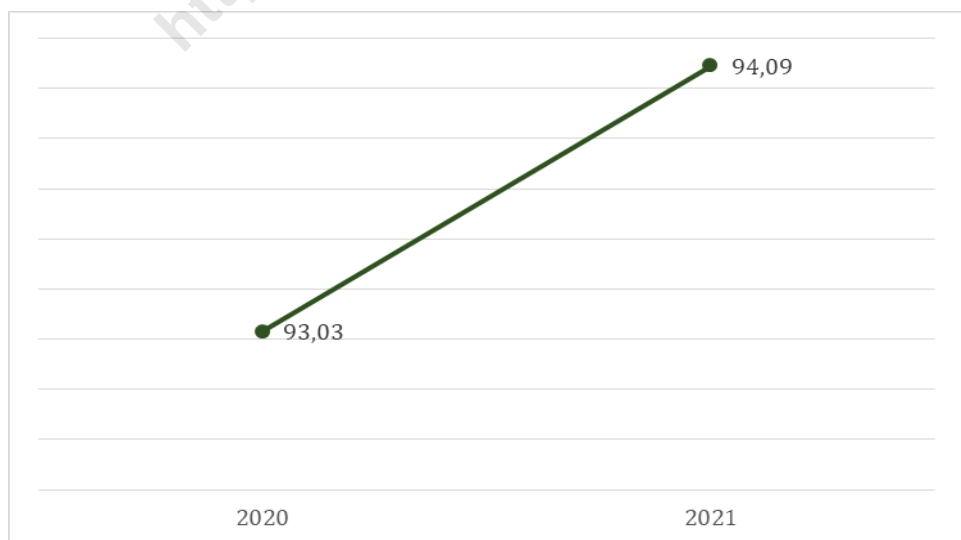
harapan (kepentingan) yang masih lebih tinggi dibanding nilai persepsi (kepuasan).

Dengan nilai range gap yang berkisar antara -0,07 hingga 0,03; yang secara umum sudah mendekati nol, dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur sudah memiliki kinerja yang baik dan telah dapat memenuhi harapan konsumen.

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan juga sebagai indikator untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi, IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi.

Gambar 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020-2021



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Seperti tampak pada Gambar 4.3, nilai IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan hasil SKD 2021 adalah 94,09. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Nilai ini juga mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan nilai pada tahun sebelumnya yakni 93,03. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS meningkat pada tahun 2021 dibandingkan pada tahun sebelumnya.

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

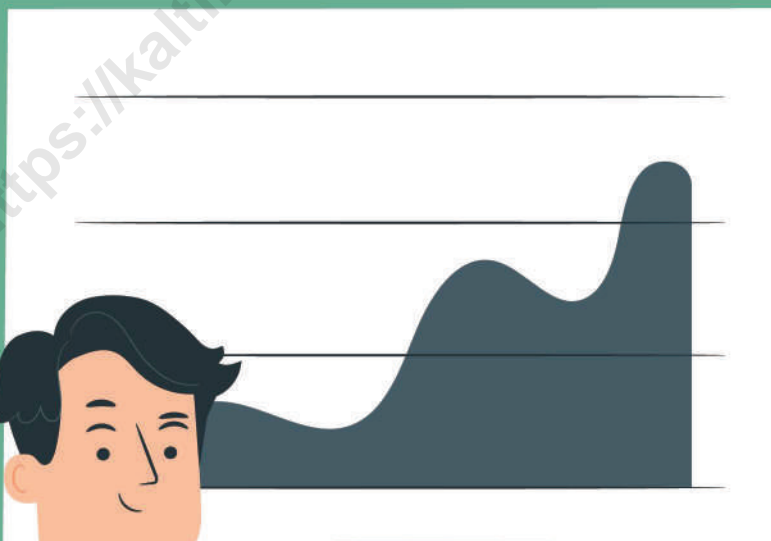
BAB V ANALISIS KE- BUTUHAN DATA

55,84%

konsumen
PST BPS Prov Kaltim
memerlukan data di level
Kabupaten/Kota

88,60%

konsumen
PST BPS Prov Kaltim
memerlukan data
dengan periode tahunan



57,09%

konsumen
PST BPS Prov Kaltim
memperoleh data
dari tabel di website

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Wilayah PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode 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 konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh 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.

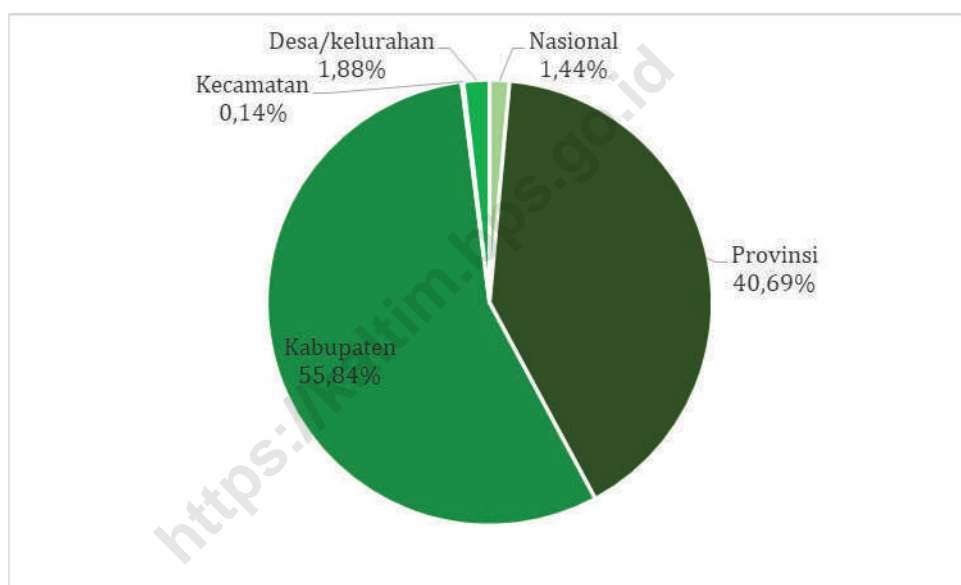
Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian atau level dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dapat diidentifikasi melalui hasil SKD 2021. Dari hasil SKD 2021, diperoleh hasil bahwa jumlah orang-data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 693 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten dan provinsi mendominasi pencarian data konsumen,

dengan nilai masing-masing sebesar 55,84 persen dan 40,69 persen. Pola ini tidak berubah bila dibandingkan dengan pencarian data konsumen pada tahun 2020. Level data yang paling rendah pencariannya adalah level data kecamatan dengan 0,14 persen. Di sisi lain, tidak ada konsumen yang melakukan pencarian data di level individu dan level lainnya.

Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Level Data



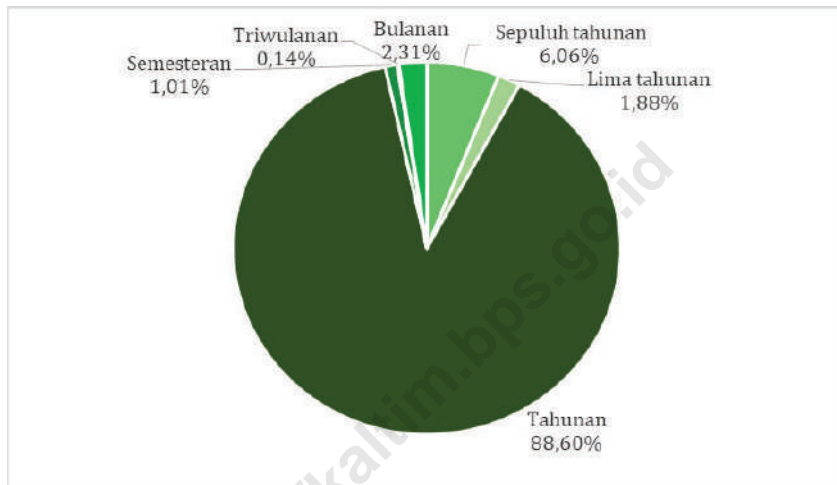
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas periode sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Tampak pada Gambar 5.2, data dengan periode tahunan mendominasi dengan persentase pencarian sebesar 88,60 persen. Selanjutnya, di urutan berikutnya adalah data dengan periode sepuluh tahunan (6,06 persen) dan bulanan (2,31 persen). Dari hasil SKD

2021 juga diperoleh bahwa tidak ada konsumen yang melakukan pencarian data dengan periode tiga tahunan, mingguan, harian, dan lainnya.

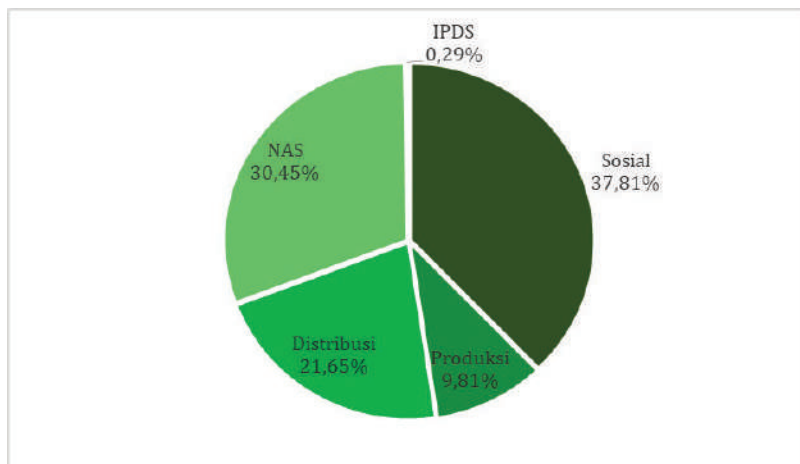
Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Periode Data



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Ragam Data

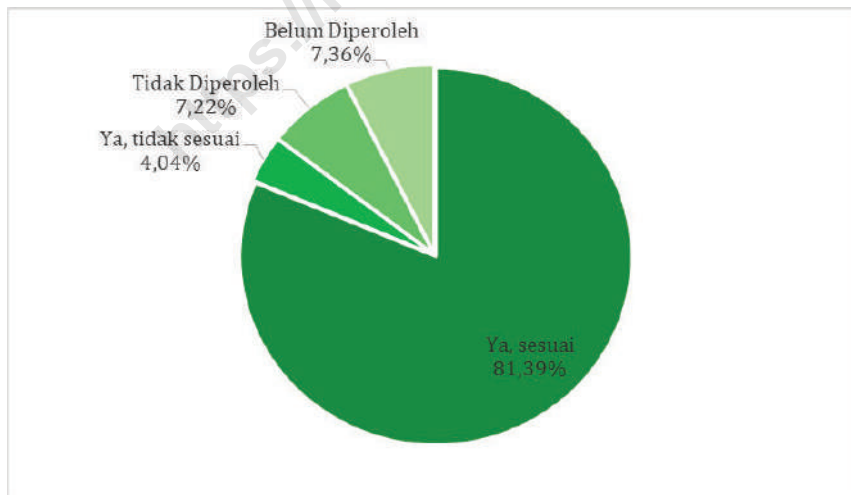


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang terdapat di BPS. Ragam data tersebut adalah ragam data 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 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut ragam data.

Secara umum, sebaran data yang dicari masih sama seperti tahun 2019 dan 2020 yang didominasi oleh ragam data statistik sosial (37,81 persen), meski secara persentase mengalami penurunan. Ragam data terbanyak yang dicari selanjutnya juga masih sama, yaitu ragam bidang NAS (30,45 persen) dan ragam data bidang statistik distribusi dan jasa (21,65 persen).

Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Perolehan Data



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv)

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.

Seperti tampak di Gambar 5.4, secara umum konsumen yang mencari data BPS Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa data yang mereka peroleh sudah sesuai (81,39 persen). Nilai ini meningkat bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni 64,86 persen. Sisanya, secara berturut-turut dari yang tertinggi menyatakan belum diperoleh (7,36 persen), tidak diperoleh (7,22 persen), dan diperoleh tapi tidak sesuai (4,04 persen).

5.4 Kebutuhan Data menurut Jenis Data

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 MIS yang hanya menampilkan satu jenis data. Dari ragam data statistik sosial dan ragam data statistik distribusi dan jasa, tiga jenis data terbanyak masih sama seperti tahun 2020, hanya berbeda urutan saja. Sementara di ragam data NAS, dua jenis data (PDRB Menurut Lapangan Usaha dan PDRB Menurut Penggunaan) masih menjadi data yang paling banyak dicari, namun jenis data Neraca Lingkungan dan Ekonomi yang pada tahun lalu berada di urutan kedua kini digantikan oleh jenis data Indeks Pembangunan Manusia di urutan ketiga. Pada ragam data statistik produksi, yang masih berada di urutan tiga terbanyak hanyalah jenis data Pertanian. Jenis data Industri Kecil dan Rumah Tangga serta jenis data Perikanan pada tahun 2021 digantikan oleh jenis data Industri Besar dan

Sedang serta jenis data Pertambangan. Sementara itu, ragam data MIS jenis data yang terbanyak adalah Peta Wilayah.

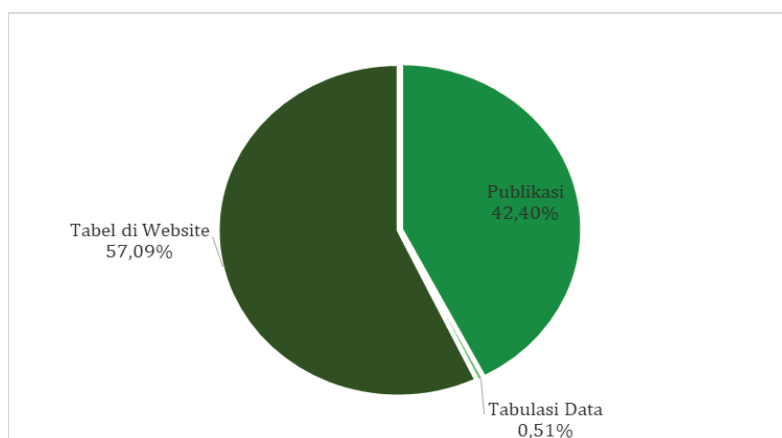
Tabel 5.1 Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Timur menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
Statistik Sosial	Ketenagakerjaan
	Kemiskinan
	Kependudukan
Statistik Produksi	Pertanian
	Industri Besar dan Sedang
	Pertambangan
Statistik Distribusi dan Jasa	Harga Konsumen
	Keuangan Lainnya
	Keuangan Pemerintah
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Menurut Lapangan Usaha
	PDRB Menurut Penggunaan
	Indeks Pembangunan Manusia
Metodologi dan Informasi Statistik	Peta Wilayah

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

5.5 Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Gambar 5.5 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Menurut Jenis Sumber Data



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan ke dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data ini ke dalam lima jenis sumber data, 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 sumber data. Tampak bahwa pola pada tahun 2020 masih belum berubah, dimana sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data tabel di website dan publikasi, dengan masing-masing 57,09 persen dan 42,40 persen.

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

BAB VI ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



98,03%

konsumen PUAS
terhadap data
yang diperoleh dari
penyedia data
BPS Prov Kaltim

IKK kualitas data:

90,33

di BPS Prov Kaltim

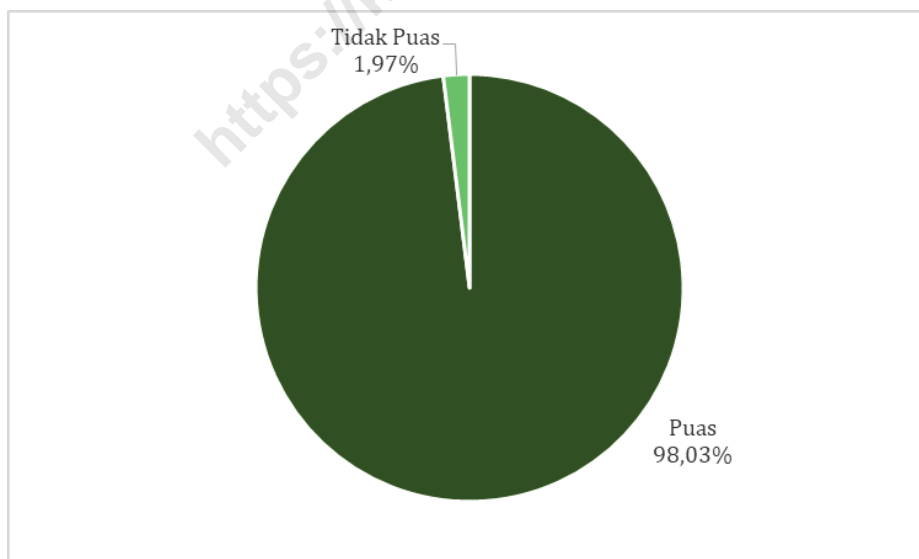
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

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



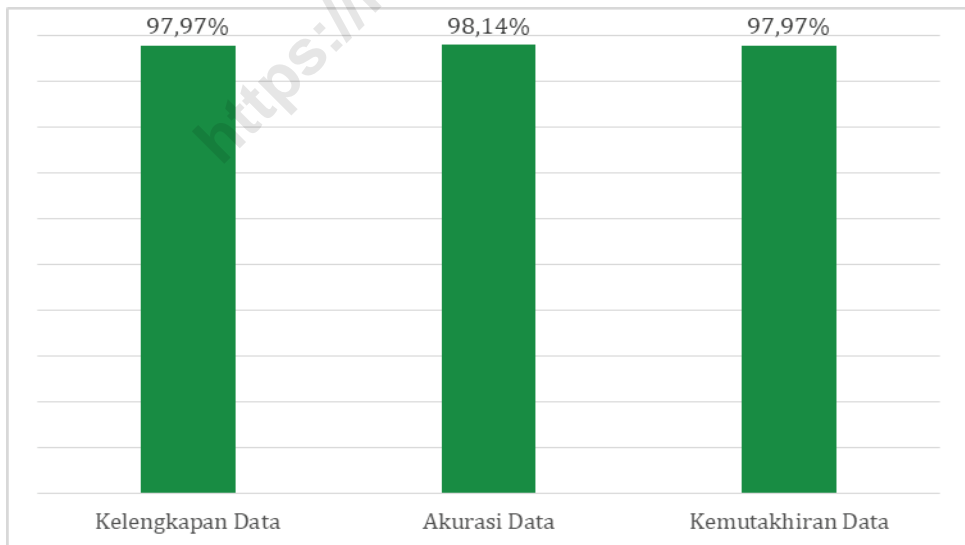
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Seperti

tampak pada gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Kalimantan Timur mencapai 98,03 persen. Nilai ini menunjukkan adanya peningkatan bila dibandingkan dengan capaian tahun 2020 yang mencapai 96,33 persen.

Selain disajikan secara umum, kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur bisa juga disajikan menurut tiga aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 97 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh untuk masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi dengan 98,14 persen.

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



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

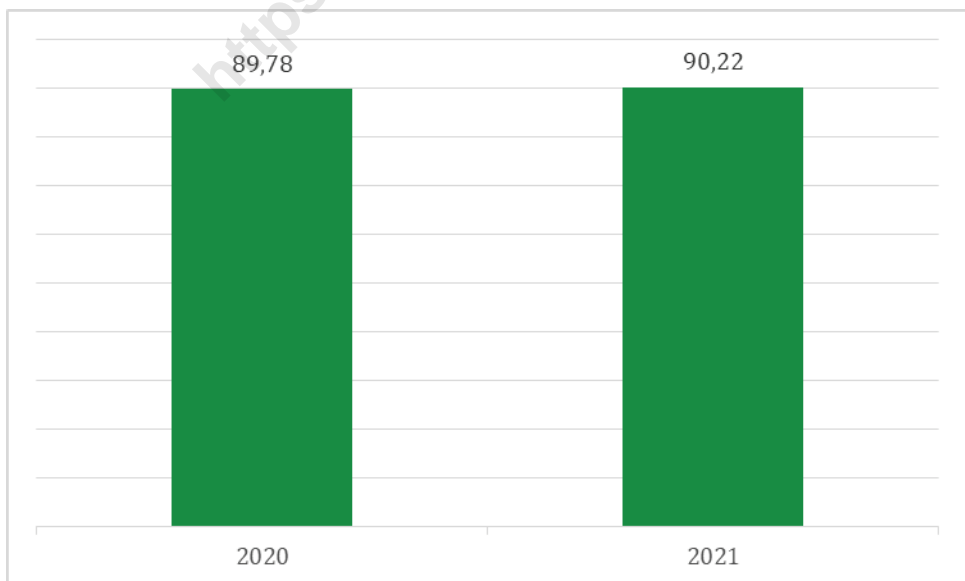
Bila dibandingkan dengan tahun 2020, ketiga aspek kualitas data ini menunjukkan peningkatan. Persentase kepuasan konsumen terhadap aspek

kualitas data naik dari 97,06 persen menjadi 97,97 persen. Persentase kepuasan konsumen terhadap aspek akurasi data naik dari 96,18 persen menjadi 98,14 persen. Sementara persentase kepuasan konsumen terhadap aspek kemutakhiran data naik dari 95,45 persen menjadi 97,97 persen.

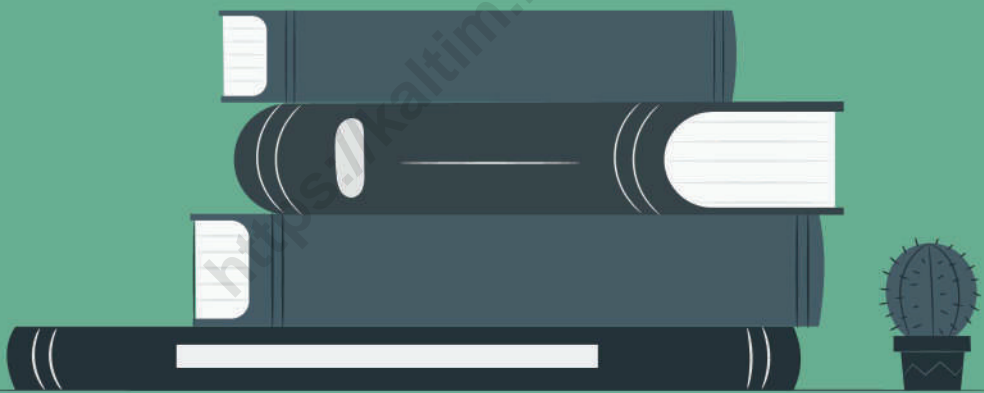
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / Customer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Kalimantan Timur. Nilai IKK terhadap kualitas data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 90,22. Hal ini berarti bahwa kualitas data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk dalam kategori sangat baik. Nilai ini menunjukkan kenaikan dari IKK Kualitas Data BPS pada tahun 2020 yang mencapai 89,78 persen.

Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Kalimantan Timur, 2020-2021



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021



BAB VII PENUTUP

Bab 7 Penutup

7.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, tidak terkecuali di BPS Provinsi Kalimantan Timur. Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebanyak 71 responden dari target 70 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur dilakukan dalam periode Juni – Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self-enumeration), baik secara konvensional maupun secara elektronik.

Hasil SKD 2021 dianalisis guna memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini memuat analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKD 2021 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 memenuhi target (101,43 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (46,48 persen) dengan pemanfaatan

data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (38,03 persen). Hal ini mengimplikasikan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari kalangan akademisi. Hal ini dipertegas dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (42,25 persen).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan fasilitas website BPS untuk memperoleh layanan BPS (50,47 persen). Meski demikian, layanan datang langsung ke PST juga masih perlu dipertahankan karena masih digunakan oleh cukup banyak konsumen (26,17 persen).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dalam melakukan kegiatan mereka. Hal ini ditunjukkan dari persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 90,14 persen.
5. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 90,08 persen. Nilai ini meningkat dari tahun sebelumnya, namun masih ada gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Nilai gap ini berkisar antara -0,28 hingga 0,17. Nilai ini dapat diartikan bahwa meskipun belum seluruh atribut pelayanan memenuhi harapan konsumen, kinerja masing-masing atribut pelayanan sudah cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 88,73. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur berada dalam kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 94,09. Artinya, penerapan perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur.

8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur cenderung mengerucut pada satu atau dua kategori saja. Level data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah level data kabupaten (55,84 persen) dan level data provinsi (40,69 persen). Sementara, periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah periode data tahunan (88,60 persen).
9. Jenis data BPS dapat dikelompokkan berdasarkan ragam datanya. Ragam data ini terdiri dari statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur pada masing-masing ragam data secara berturut-turut adalah ketenagakerjaan, pertanian, harga konsumen, PDRB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Tabel di website menjadi sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Timur (57,09 persen), diikuti oleh publikasi (42,40 persen).
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur, yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 98,03 persen.
12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur digambarkan melalui IKK terhadap kualitas data. Nilai IKK terhadap kualitas data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur adalah 90,22. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas data dari penyedia data BPS Provinsi Kalimantan Timur berada dalam kategori sangat baik.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Timur

adalah kesesuaian produk pelayanan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

- a. Kesesuaian jangka waktu pelayanan
- b. Kemudahan fasilitas pengaduan
- c. Kemudahan proses penanganan pengaduan

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

Daftar Pustaka

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



LAMPIRAN

**Lampiran 1 Persentase Konsumen menurut Wilayah
PST dan Jenis Kelamin**

Wilayah PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Provinsi Kalimantan Timur	50,70	49,30
Kabupaten Paser	70,00	30,00
Kabupaten Kutai Barat	43,75	56,25
Kabupaten Kutai Kartanegara	77,42	22,58
Kabupaten Kutai Timur	46,67	53,33
Kabupaten Berau	50,00	50,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	46,88	53,13
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	54,84	45,16
Kota Samarinda	46,88	53,13
Kota Bontang	58,82	41,18

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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>Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Maha- siswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/ D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Pekerja- an Utama Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	42,25	4,23	33,80	1,41	14,08	0,00	4,23
Kabupaten Paser	23,33	0,00	46,67	10,00	6,67	0,00	13,33
Kabupaten Kutai Barat	15,63	0,00	56,25	3,13	12,50	6,25	6,25
Kabupaten Kutai Kartanegara	16,13	3,23	74,19	0,00	0,00	3,23	3,23
Kabupaten Kutai Timur	26,67	0,00	53,33	3,33	3,33	6,67	6,67
Kabupaten Berau	40,00	0,00	43,33	3,33	0,00	6,67	6,67
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	84,38	9,38	3,13	0,00	3,13
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	22,58	3,23	51,61	0,00	9,68	3,23	9,68
Kota Samarinda	37,50	3,13	31,25	9,38	12,50	3,13	3,13
Kota Bontang	29,41	2,94	47,06	2,94	8,82	2,94	5,88

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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. 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 $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = pekerjaan utama, yaitu: 1. Pelajar/Mahasiswa 5. Pegawai Swasta 2. Peneliti/Dosen 6. Wiraswasta 3. PNS/TNI/Polri 7. Lainnya 4. Pegawai BUMN/D
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 3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	38,03	32,39	7,04	22,54	0,00
Kabupaten Paser	16,67	60,00	0,00	10,00	13,33
Kabupaten Kutai Barat	12,50	71,88	6,25	9,38	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	12,90	74,19	3,23	9,68	0,00
Kabupaten Kutai Timur	26,67	60,00	0,00	0,00	13,33
Kabupaten Berau	23,33	40,00	0,00	36,67	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	3,13	87,50	6,25	3,13	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	16,13	45,16	6,45	22,58	9,68
Kota Samarinda	28,13	28,13	6,25	28,13	9,38
Kota Bontang	29,41	47,06	5,88	11,76	5,88

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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: Pi = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i $y = \sum_{i=1}^7 x_i$ = 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 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	14,81	0,00	3,70	43,52	35,19	2,78
Kabupaten Paser	6,12	0,00	4,08	34,69	38,78	16,33
Kabupaten Kutai Barat	22,22	0,00	2,78	55,56	19,44	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	19,44	0,00	2,78	38,89	33,33	5,56
Kabupaten Kutai Timur	6,98	0,00	0,00	65,12	27,91	0,00
Kabupaten Berau	90,32	0,00	0,00	9,68	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	53,49	0,00	0,00	41,86	4,65	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	27,91	4,65	2,33	34,88	27,91	2,33
Kota Samarinda	42,86	7,14	2,38	26,19	16,67	4,76
Kota Bontang	25,45	1,82	3,64	41,82	21,82	5,45

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2021 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan 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 $y = \sum_{i=1}^6 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = jenis layanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perpustakaan2. Pembelian Publikasi BPS3. Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik4. Akses produk statistik pada Website BPS5. Konsultasi 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 5 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST	Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	AllstatsBPS	Fasilitas Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	26,17	6,54	50,47	4,67	12,15
Kabupaten Paser	50,00	12,00	36,00	2,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	33,33	12,82	46,15	0,00	7,69
Kabupaten Kutai Kartanegara	38,24	5,88	35,29	11,76	8,82
Kabupaten Kutai Timur	23,81	2,38	66,67	4,76	2,38
Kabupaten Berau	81,25	0,00	18,75	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	30,36	0,00	28,57	0,00	41,07
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	30,77	2,56	43,59	10,26	12,82
Kota Samarinda	71,05	2,63	21,05	0,00	5,26
Kota Bontang	28,30	11,32	45,28	11,32	3,77

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 $y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = kategori instansi/institusi, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Datang langsung ke PST2. Aplikasi PST Online3. Website BPS4. Aplikasi AllStats BPS5. 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 6 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Wilayah PST	Kelompok Umur						
	< 16thn	16thn - 25thn	26thn - 35thn	36thn - 45thn	46thn - 55thn	56thn - 65thn	> 65thn
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	0,00	46,48	25,35	18,31	5,63	4,23	0,00
Kabupaten Paser	0,00	20,00	30,00	33,33	16,67	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	0,00	18,75	40,63	25,00	15,63	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	16,13	12,90	29,03	41,94	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	23,33	40,00	23,33	13,33	0,00	0,00
Kabupaten Berau	0,00	36,67	26,67	16,67	20,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	3,13	31,25	46,88	15,63	3,13	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	0,00	32,26	22,58	41,94	3,23	0,00	0,00
Kota Samarinda	0,00	31,25	21,88	25,00	18,75	3,13	0,00
Kota Bontang	0,00	47,06	20,59	20,59	11,76	0,00	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Wilayah PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤ SLTA/ Sederajat	D1/ D2/ D3	D4/S1	S2	S3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	38,03	1,41	46,48	11,27	2,82
Kabupaten Paser	30,00	3,33	56,67	10,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	21,88	21,88	43,75	12,50	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	9,68	3,23	61,29	22,58	3,23
Kabupaten Kutai Timur	30,00	0,00	60,00	10,00	0,00
Kabupaten Berau	46,67	3,33	33,33	16,67	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	12,50	3,13	75,00	9,38	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	32,26	16,13	41,94	9,68	0,00
Kota Samarinda	37,50	3,13	43,75	12,50	3,13
Kota Bontang	41,18	5,88	41,18	11,76	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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>$y = \sum_{i=1}^5 x_i$ = 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 8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Wilayah PST	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	46,48	0,00	19,72	0,00	1,41	15,49	0,00	4,23	11,27	1,41
Kabupaten Paser	16,67	0,00	16,67	0,00	0,00	43,33	10,00	0,00	10,00	3,33
Kabupaten Kutai Barat	15,63	0,00	25,00	0,00	0,00	46,88	0,00	3,13	9,38	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	12,90	0,00	32,26	0,00	0,00	41,94	0,00	0,00	9,68	3,23
Kabupaten Kutai Timur	33,33	0,00	6,67	0,00	0,00	50,00	0,00	3,33	0,00	6,67
Kabupaten Berau	43,33	0,00	3,33	0,00	0,00	43,33	0,00	0,00	0,00	10,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	12,50	0,00	0,00	71,88	0,00	12,50	3,13	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	25,81	0,00	19,35	0,00	0,00	32,26	3,23	0,00	9,68	9,68
Kota Samarinda	31,25	0,00	3,13	0,00	0,00	28,13	9,38	3,13	15,63	9,38
Kota Bontang	29,41	0,00	14,71	0,00	2,94	35,29	0,00	5,88	8,82	2,94

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 $y = \sum_{i=1}^{10} x_i$ = Jumlah seluruh konsumen i = kategori instansi/institusi, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri3. Kementerian & Lembaga Pemerintah4. Lembaga Internasional5. Media Massa6. Pemerintah Daerah7. Perbankan8. BUMN/BUMD9. Swasta Lainnya10. 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 9 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS	
	Sebagai Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
(1)	(2)	(3)
Provinsi Kalimantan Timur	90,14	9,86
Kabupaten Paser	86,67	13,33
Kabupaten Kutai Barat	93,75	6,25
Kabupaten Kutai Kartanegara	87,10	12,90
Kabupaten Kutai Timur	93,33	6,67
Kabupaten Berau	100,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	74,19	25,81
Kota Samarinda	75,00	25,00
Kota Bontang	85,29	14,71

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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> <p>P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama</p> <p>x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
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

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	88,24
Kabupaten Paser	57,14
Kabupaten Kutai Barat	91,30
Kabupaten Kutai Kartanegara	95,45
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	80,00
Kota Samarinda	66,67
Kota Bontang	84,62

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaa: BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. 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	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan
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 Penyedia Data dan Level Data

Penyedia Data	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Kalimantan Timur	1,44	40,69	55,84	0,14	1,88	0,00	0,00
Kabupaten Paser	0,00	0,00	76,53	23,47	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	0,00	0,00	87,67	12,33	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	0,00	84,78	13,04	2,17	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	79,21	20,79	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	0,00	0,00	73,02	26,98	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	95,35	4,65	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	0,00	0,00	58,33	41,67	0,00	0,00	0,00
Kota Balikpapan	0,00	5,73	66,67	27,60	0,00	0,00	0,00
Kota Samarinda	0,00	1,27	87,97	10,13	0,63	0,00	0,00
Kota Bontang	0,00	0,00	68,15	9,27	20,97	0,00	1,61

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 12 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Periode Data

Penyedia Data	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	6,06	1,88	0,00	88,60	1,01	0,14	2,31	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Paser	1,02	5,10	15,31	77,55	1,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Barat	43,84	0,00	0,00	54,79	1,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	0,00	28,26	0,00	71,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Timur	0,00	0,00	0,00	96,04	0,00	0,00	3,96	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Berau	34,92	33,33	0,00	31,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kabupaten Mahakam Ulu	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Balikpapan	27,60	6,25	0,00	66,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Samarinda	0,00	13,29	0,00	63,92	0,00	1,90	1,27	0,00	0,00	19,62
Kota Bontang	33,87	0,00	0,00	60,89	0,40	0,40	4,44	0,00	0,00	0,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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_i = Persentase pencarian data menurut periode data ke- i x_i = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data 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 13 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Perolehan Data

Penyedia Data	Jenis Perolehan Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Provinsi Kalimantan Timur	81,39	4,04	7,22	7,36
Kabupaten Paser	73,47	3,06	20,41	3,06
Kabupaten Kutai Barat	98,63	1,37	0,00	0,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	73,91	2,17	8,70	15,22
Kabupaten Kutai Timur	95,05	4,95	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
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00	0,00	0,00	0,00
Kota Balikpapan	85,42	5,73	8,85	0,00
Kota Samarinda	82,91	10,76	0,63	5,70
Kota Bontang	75,81	0,00	2,82	21,37

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 x_i = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data 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 14 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	97,97
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	100,00
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00
Kota Balikpapan	96,57
Kota Samarinda	87,84
Kota Bontang	98,94

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 15 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	98,14
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	100,00
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00
Kota Balikpapan	96,57
Kota Samarinda	89,86
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 16 Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Penyedia Data	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	97,97
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	100,00
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	98,41
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	100,00
Kota Balikpapan	96,57
Kota Samarinda	87,84
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

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

Lampiran 17 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	90,08
Kabupaten Paser	99,34
Kabupaten Kutai Barat	99,69
Kabupaten Kutai Kartanegara	96,77
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	95,90
Kota Samarinda	95,33
Kota Bontang	99,12

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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

Lampiran 18 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	98,59
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	96,77
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	93,55
Kota Samarinda	100,00
Kota Bontang	100,00

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (VKD21 Blok 2 Rincian 7) bernilai >7,66
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <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 19 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	90,85
Kabupaten Paser	100,00
Kabupaten Kutai Barat	98,44
Kabupaten Kutai Kartanegara	93,55
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	91,94
Kota Samarinda	89,06
Kota Bontang	95,59

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	: Konsumen yang puas sarana dan prasarana
Definisi	: 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan <i>online</i> bagi responden <i>online</i> . Indikator ini diukur dari variabel VKD21 Blok 2 Rincian 6 (sarana dan prasarana) dan Rincian 10 (fasilitas pengaduan).
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
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 angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 20 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Wilayah PST	Atribut Pelayanan					
	R1 Puas	R2 Puas	R3 Puas	R4 Puas	R5 Puas	R6 Puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kalimantan Timur	92,96	92,96	84,51	83,10	88,73	95,77
Kabupaten Paser	100,00	96,67	96,67	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	96,77	100,00	100,00	96,77	100,00	96,77
Kabupaten Kutai Timur	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
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	96,77	100,00	96,77	100,00	100,00	100,00
Kota Samarinda	93,75	100,00	96,88	100,00	93,75	93,75
Kota Bontang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,06

Lanjutan Lampiran 20

Wilayah PST	Atribut Pelayanan				
	R7 Puas	R8 Puas	R9 Puas	R10 Puas	R11 Puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kalimantan Timur	98,59	88,73	91,55	85,92	66,67
Kabupaten Paser	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kabupaten Kutai Barat	100,00	100,00	100,00	96,88	100,00
Kabupaten Kutai Kartanegara	96,77	93,55	96,77	90,32	...
Kabupaten Kutai Timur	100,00	100,00	100,00	100,00	...
Kabupaten Berau	100,00	100,00	100,00	100,00	...
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00	100,00	100,00	100,00	...
Kabupaten Mahakam Ulu
Kota Balikpapan	93,55	93,55	93,55	83,87	100,00
Kota Samarinda	100,00	96,88	93,75	84,38	100,00
Kota Bontang	100,00	100,00	100,00	94,12	...

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Keterangan:

B2R1 : Persyaratan pelayanan

B2R2 : Prosedur/alur pelayanan

B2R3 : Waktu pelayanan

B2R4 : Biaya

B2R5 : Kesesuaian pelayanan

B2R6 : Sarana dan Prasarana

B2R7 : Akses data BPS dari fasilitas utama yang digunakan

B2R8 : Respon petugas atau aplikasi pelayanan online

B2R9 : Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online

B2R10 : Fasilitas pengaduan

B2R11 : 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 data BPS dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (10) Fasilitas pengaduan, (11) 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 data BPS dari fasilitas utama yang digunakan
8. Respon petugas atau aplikasi pelayanan online
9. Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online
10. Fasilitas pengaduan
11. 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.

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

Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IKK
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	88,73
Kabupaten Paser	93,13
Kabupaten Kutai Barat	93,76
Kabupaten Kutai Kartanegara	85,88
Kabupaten Kutai Timur	93,49
Kabupaten Berau	98,74
Kabupaten Penajam Paser Utara	88,38
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	91,29
Kota Samarinda	91,59
Kota Bontang	91,77

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi Penyajian	: Indeks
Ukuran	: Skala 100
Satuan	: Wilayah PST
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 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 22 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Penyedia Data	IKK terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	90,22
Kabupaten Paser	93,04
Kabupaten Kutai Barat	86,20
Kabupaten Kutai Kartanegara	84,44
Kabupaten Kutai Timur	94,46
Kabupaten Berau	97,78
Kabupaten Penajam Paser Utara	88,25
Kabupaten Mahakam Ulu	90,45
Kota Balikpapan	92,93
Kota Samarinda	86,89
Kota Bontang	88,92

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen kualitas data
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	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -(skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$
	Dimana:
	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i
	$w_i = \frac{1}{3}$ = Penimbang aspek kualitas data ke-i
	y = skala maksimum penilaian (10)
	i = 1 (kelengkapan), 2 (akurasi), dan 3 (kemutakhiran)
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.


Lampiran 23 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IPAK
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	94,09
Kabupaten Paser	95,60
Kabupaten Kutai Barat	99,84
Kabupaten Kutai Kartanegara	86,54
Kabupaten Kutai Timur	93,17
Kabupaten Berau	97,75
Kabupaten Penajam Paser Utara	90,86
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	95,17
Kota Samarinda	93,75
Kota Bontang	96,25

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

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 perilaku anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$
	Dimana:
	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi korupsi ke-i
	w_i = Penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i,
	y = skala maksimum penilaian (10)
	i = 1 (diskriminasi), 2 (imbalan), 3 (pungutan liar), 4 (percaloan)
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.



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021

RAHASIA

VKD21

Nomor NIM: _____
 N. P. B. A. 31 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (UU PSE) dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permennakerinformatika) No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Permennakerinformatika No. 59/2014)

Keterangan Pencacahan (dilar oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemerikan	Nama Responden	Kode Wilayah	Nomor Urut

Blok 1. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	: 1	: 1	: Lembaga Penelitian & Penelitian Dalam Negeri	: 1
2. Tahun lahir	: _____	: 2	: 2	: Lembaga Penelitian & Penelitian Luar Negeri	: 2
3. Email	: _____	: 3	: 3	: Lembaga Internasional	: 3
4. Nomor handphone	: _____	: 4	: 4	: Media Massa	: 4
5. Jenis kelamin	: Laki-laki	: 5	: 5	: Lembaga Internasional	: 5
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan	: S.1/D3/S2/S3	: 6	: 6	: Lembaga Internasional	: 6
7. Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa	: 7	: 7	: Lembaga Internasional	: 7
8. Nama instansi/instansi	: _____	: 8	: 8	: Lembaga Internasional	: 8

9. Bagaimana terasah/motivasi Anda untuk menjawab pertanyaan ini?

10. Pemahaman utama hasil wawancara dan/atau akses layanan Anda untuk menjawab pertanyaan ini?

11. Perencanaan pertemuan berikut ini merupakan pada periode Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner ini?

12. Fasilitas yang digunakan untuk mengakses layanan BPS apakah pernah digunakan?

13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?

14. Apakah pernah melakukan pemadahan data ke layanan Statistik Terpadu (PST)?

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting / puas</i>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Biaya pelayanan yang di bayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan men berikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan : (sesuai Blok 1 Rincian 1.2).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bpsa@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Ditanyakan <i>lisa respondan pernah melakukan pengaduan (B14 berkode 1)</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok IV. Catatan
Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

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 978-623-7693-26-0



9 786237 693260