



Katalog BPS: 1399013

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA



BADAN PUSAT STATISTIK

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2013

ISSN: 2302-7738

No. Publikasi / Publication Number: 03210.1305

Katalog BPS / BPS Catalogue: 1399013

Ukuran Buku / Book Size: 18,5 x 25 cm

Jumlah Halaman / Total Pages: xii + 114 Halaman

Naskah/ Manuscript:

Subdirektorat Rujukan Statistik

Subdirectorate of Statistical References

Penyunting / Editor:

Subdirektorat Rujukan Statistik

Subdirectorate of Statistical References

Gambar Kulit / Cover Design:

Subdirektorat Publikasi dan Kompilasi Statistik

Subdirectorate of Statistical Publications and Compilation

Diterbitkan oleh / Published by:

Badan Pusat Statistik Republik Indonesia

BPS – Statistics Indonesia

Dicetak oleh / Printed by:

Badan Pusat Statistik Republik Indonesia

BPS – Statistics Indonesia

Boleh dikutip dengan menyebutkan sumbernya

May be cited with reference to the source

Analisis Hasil Kebutuhan Data 2013

Pengarah:

Ir. Dudy Saefudin Sulaiman, M.Eng
M. Ari Nugraha, M.Sc

Editor:

Roby Darmawan, M.Eng
Budiyanto, S.Si., M.SE
Ulah Tri Wibowo, S.Si., M.Si
Januarto Wibowo, S.ST., MM

Penulis:

Ratna Sari Pangesti, S.Sos., MM (Bab I)
Dyah Citra Ayu Kurnia Sukma, A.Md (Bab I)
Endah Fitriyani, S.ST (Bab II dan III)
Evina Ironika, S.ST., M.Stat (Bab IV dan V)
Ulah Tri Wibowo, S.Si., M.Si (Bab VI)

Pengolah Data:

Esy Herdiyanto, S.Kom
Triana Rachmaningsih, S.ST., S.Si., M.Si

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab dibidang statistik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan konsumen, demikian pula dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, untuk itu dipandang perlu untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen melalui Survei Kebutuhan Data (SKD).

Survei Kebutuhan Data yang dilakukan oleh BPS dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdit Rujukan Statistik. Dalam melakukan identifikasi kebutuhan data tersebut perlu pula melihat tingkat kepuasan masyarakat dalam mencari data. Tingkat kepuasan dapat didekati dari sisi *performance* petugas, ketersediaan sarana prasarana, dan juga kualitas datanya. Survei Kebutuhan Data (SKD) 2013 dilakukan di BPS pusat dan 33 (tiga puluh tiga) BPS provinsi.

Hasil kegiatan SKD 2013 disajikan dalam bentuk publikasi analisis yang berisi analisis deskriptif dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penyajian analisis dilakukan secara komprehensif tanpa membedakan wilayah unit pelayanan. Selain itu, publikasi ini dilengkapi dengan beberapa contoh kasus untuk memudahkan pemahamannya.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antara tim penyusun dengan berbagai unit pelayanan di BPS pusat maupun BPS provinsi. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih atas kerja sama yang baik selama pengumpulan dan pengolahan SKD 2013. Terima kasih untuk tim penyusun yang telah melakukan analisis terhadap hasil SKD 2013.

Ibarat “Tiada Gading yang Tak Retak”, kegiatan SKD maupun publikasinya masih perlu adanya penyempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan, khususnya untuk menuju pada kesempurnaannya. Besar harapan kami publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan Badan Pusat Statistik.

Jakarta, Oktober 2013

Deputi Bidang Metodologi dan Informasi Statistik



Ir. Dudy Saefudin Sulaiman, M.Eng

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1. Identifikasi Masalah	2
1.1.2. Tujuan SKD 2013	3
1.1.3. Manfaat SKD 2013.....	3
1.2. Landasan Teori	3
1.2.1. Pemasaran Data	3
1.2.2. Unit Pelayanan	4
1.2.3. Faktor Kualitas Data dan Faktor Kualitas Pelayanan.....	5
1.3. Metodologi Penelitian.....	6
1.3.1. Cakupan Sampel.....	7
1.3.2. Variabel Penelitian	7
1.3.3. Metode Analisis.....	10
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA	17
2.1. Umum	17
2.2. Profil Konsumen Data Menurut Tingkat Pendidikan	19
2.3. Profil Konsumen Data Menurut Instansi/Institusi tempat Bekerja/Beraktivitas ...	21
2.5. Profil Konsumen Data Menurut Kegunaan Data	25

BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA	27
3.1. Jenis Data	27
3.2. Level Data	33
3.3. Periode Data	38
3.4. Perolehan Data	43
 BAB IV ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN	 47
4.1. Analisis Kepuasan Data	47
4.2. Analisis Kepuasan Layanan.....	56
4.3. Analisis Kepuasan Layanan di Unit Pelayanan	80
 BAB V KETERBANDINGAN INDIKATOR	 95
5.1. Dinamika Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).....	95
5.2. Dinamika Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	98
 BAB VI PENUTUP	 101
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	15
Tabel 1.2.	Atribut Kualitas Pelayanan pada Penghitungan IKK dan IKM, 2013.....	16
Tabel 2.1.	Target dan Realisasi Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus, 2013	18
Tabel 2.2.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Pendidikan Terakhir yang ditamatkan, 2013	20
Tabel 2.3.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas, 2013	22
Tabel 2.4.	Persentase Layanan yang Digunakan Menurut Wilayah/Lokus dan Jenis Layanan yang Digunakan, 2013	23
Tabel 2.5.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kegunaan Data, 2013	26
Tabel 3.1.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Jenis Data yang dibutuhkan, 2013.....	28
Tabel 3.2.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kelompok Data Ekonomi yang Dibutuhkan, 2013	30
Tabel 3.3 .	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kelompok Data Sosial yang Dibutuhkan, 2013	31
Tabel 3.4.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kelompok Data Lainnya yang Dibutuhkan Tahun 2013.....	32
Tabel 3.5.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Kelompok Ekonomi yang dibutuhkan, 2013.....	34
Tabel 3.6.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Kelompok Sosial yang dibutuhkan, 2013.....	36
Tabel 3.7.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Kelompok Lainnya yang dibutuhkan, 2013	37
Tabel 3.8 .	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Periode Data Ekonomi yang dibutuhkan, 2013	40
Tabel 3.9 .	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Periode Data Sosial yang dibutuhkan, 2013	41
Tabel 3.10.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Periode Data Lainnya yang dibutuhkan , 2013	42

Tabel 3.11.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Perolehan Data Kelompok Ekonomi, 2013	43
Tabel 3.12.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Perolehan Data Kelompok Sosial, 2013	45
Tabel 3.13.	Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Perolehan Data Kelompok Lainnya Tahun 2013	46
Tabel 4.1.	Kepuasan Konsumen Data terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013	49
Tabel 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Data terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013	55
Tabel 4.3.	Persentase Kepuasan Konsumen Data terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013	55
Tabel 4.4.	Persentase Kepuasan Konsumen Data terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013	55
Tabel 4.5.	Rata-Rata Harapan, Rata-Rata Kinerja, dan Kesenjangan Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah PST, 2013	58
Tabel 4.6.	Rangkuman Kuadran Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013	66
Tabel 4.7.	Rangkuman Kuadran A Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013 (Kuadran A = Atribut yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan)	67
Tabel 4.8.	Rangkuman Kuadran B Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013 (Kuadran B = Atribut yang sudah baik dan harus dipertahankan prestasinya)	68
Tabel 4.9.	Rangkuman Kuadran C Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013 (Kuadran C = Atribut yang harus dilakukan perbaikan tetapi prioritas berikutnya setelah prioritas utama)	69
Tabel 4.10.	Rangkuman Kuadran D Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013 (Kuadran D = Atribut yang dianggap berlebihan)	70
Tabel 4.11.	IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013	75
Tabel 4.12.	IKM Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST, 2013	79
Tabel 4.13.	IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Unit Pelayanan BPS pusat, 2013	90
Tabel 4.14.	IKM Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Unit Pelayanan BPS pusat, 2013	92

Tabel 5.1.	IKK dan Peringkat IKK Menurut Wilayah PST , 2011-2013	97
Tabel 5.2.	IKM dan Peringkat IKM Menurut Wilayah PST, 2012-2013	99

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013	53
Gambar 4.2.	Persentase Ketidakpuasan Konsumen terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013	53
Gambar 4.3.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013	54
Gambar 4.4.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013	54
Gambar 4.6.	Persentase Ketidakpuasan Konsumen terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013	55
Gambar 4.5.	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013	55
Gambar 4.7.	Kesenjangan Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST, 2013	56
Gambar 4.8.	Kuadran dan IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di BPS pusat, 2013	74
Gambar 4.9.	Kuadran dan IKM Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di BPS PUSAT, 2013.....	78
Gambar 4.11.	Rata-Rata Harapan dan Kinerja Unit Layanan Menurut Faktor Kualitas Pelayanan, 2013.....	81
Gambar 4.10.	Rata-Rata Harapan dan Kinerja Unit PST Menurut Faktor Kualitas Pelayanan, 2013.....	81
Gambar 4.12.	Kesenjangan Kepuasan Konsumen Menurut Faktor Kualitas Pelayanan dan Unit Pelayanan BPS PUSAT, 2013	82
Gambar 4.14.	Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan di Unit Layanan, 2013.....	86
Gambar 4.13.	Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan di Unit PST, 2013	86
Gambar 4.15.	Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan di Unit PST dan Unit Layanan, 2013	87
Gambar 4.16.	IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di Unit PST, 2013	88
Gambar 4.17.	IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di Unit Layanan, 2013.....	91
Gambar 5.1.	IKK Menurut Wilayah PST, 2012-2013	95
Gambar 5.2.	IKM Menurut Wilayah PST, 2012-2013.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner SKD-P.....	111
Lampiran 2. Kuesioner SKD-D	113

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai penyedia data atau informasi, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai koordinator kegiatan statistik seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Selain itu, BPS juga berkoordinasi dan bekerja sama dalam menyelenggarakan kegiatan statistik dengan instansi pemerintah, lembaga penelitian atau masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah.

BPS dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan konsumen, khususnya terhadap produk yang dihasilkannya. Untuk itu, BPS merasa perlu melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang digunakan sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia di BPS maupun belum. Selain itu, juga perlu diperoleh informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikannya.

Kegiatan SKD dilaksanakan mulai tahun 2005. Adapun cakupan wilayah kegiatan SKD pada tahun 2005 hanya di BPS pusat. Tahun 2008 dan 2009 dilakukan pilot untuk pelaksanaan SKD masing-masing di 11 BPS Provinsi. Sejak tahun 2011 sampai dengan 2013 kegiatan SKD dilaksanakan di BPS dan 33 (tiga puluh tiga) BPS Provinsi.

Hasil dari kegiatan SKD digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM dihitung sebagai kewajiban BPS berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. IKK dan IKM pada tahun 2013 ini dihitung sebagai kelanjutan dari penghitungan tahun sebelumnya, sehingga data yang disajikan dapat dibandingkan dengan data tahun sebelumnya. Selain itu penghitungan IKK dan IKM pada tahun 2013 ini dihitung menurut unit pelayanan yang ada di BPS pusat yaitu

unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan unit layanan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada di BPS pusat dirasa sangat penting sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan, termasuk BPS.

1.1.1. Identifikasi Masalah

BPS selaku instansi yang bertugas untuk mengumpulkan data, baik secara sensus maupun survei, wajib menyebarluaskan hasil kegiatan tersebut kepada masyarakat. Adapun pintu gerbang penyebaran hasil kegiatan BPS melalui unit PST dan unit layanan. Kedua unit pelayanan ini dibedakan menurut fungsinya masing-masing yaitu unit PST sebagai penyedia layanan dalam bentuk buku/*hardcopy* dan unit layanan sebagai penyedia layanan dalam bentuk buku/publikasi *softcopy* maupun *micro data*. Konsumen dapat juga memperoleh data dengan cara membeli buku publikasi yang sudah tersedia di toko buku sebagai bagian dari pelayanan unit layanan.

Banyaknya konsumen yang datang ke unit pelayanan di BPS dengan beragam latar belakang dan kepentingan yang berbeda mulai dari mahasiswa, peneliti, konsultan, pegawai/karyawan baik dari kementerian dan lembaga pemerintah pusat maupun daerah, tentunya mempunyai persepsi dan tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan yang mereka dapatkan pada setiap unit pelayanan di BPS. Adapun permasalahan yang berkaitan dengan unit pelayanan yang ada di BPS sebagai berikut:

1. Segmentasi pengguna data.
2. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen, menurut kelompok data, level serta periode data.
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data BPS.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Layanan BPS.
5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat.
6. Atribut layanan yang dianggap membedakan tingkat kepuasan konsumen data di BPS.

1.1.2. Tujuan SKD 2013

Tujuan umum dari pelaksanaan SKD 2013 adalah sebagai bahan evaluasi terhadap apa yang telah BPS upayakan dalam rangka penyebaran hasil kegiatan statistik, ditinjau dari sisi kinerja pelayanan dan buku-buku publikasi yang telah dihasilkan.

Adapun tujuan khusus dari analisis SKD 2013 ini adalah:

1. Mengetahui segmentasi pengguna data BPS yang datang langsung ke BPS.
2. Mengetahui Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen, menurut kelompok data, level serta periode data.
3. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap data BPS.
4. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap Layanan BPS.
5. Mengetahui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
6. Mengetahui Atribut layanan yang dianggap membedakan tingkat kepuasan konsumen data di BPS.

1.1.3. Manfaat SKD 2013

Bagi para konsumen, SKD 2013 bermanfaat sebagai media penyampaian pesan, harapan dan masukan baik saran, kritik ataupun bentuk pujian terhadap pelayanan yang diterima ketika berkunjung ke BPS dengan berbagai kepentingan dan tujuan. Masukan yang dituangkan melalui SKD 2013 menjadi dasar perbaikan manajemen penyampaian data ke masyarakat. Dengan demikian akan terbentuk sistem yang lebih baik dalam melayani konsumen data ketika datang berkunjung ke BPS melalui unit PST dan unit layanan di BPS pusat dan unit PST di BPS Provinsi; perbaikan dalam kinerja pelayanan; serta perbaikan dalam tampilan atau bentuk publikasi/produk hasil kegiatan statistik lainnya sesuai harapan masyarakat pengguna data.

1.2. Landasan Teori

1.2.1. Pemasaran Data

BPS sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan statistik secara nasional selalu dituntut untuk tetap menghasilkan data berkualitas dan *up to date*. Saat ini

seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan bagi swasta, konsultan, peneliti serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan serta untuk pengambilan keputusan. BPS dinilai baik kinerjanya tidak hanya dilihat dari suksesnya pelaksanaan kegiatan statistik, tetapi juga dilihat bagaimana data BPS dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun lokasi mereka. Pemanfaatan (penyebarluasan) data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Penyebarluasan dan penyajian data harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

1.2.2. Unit Pelayanan

Setiap instansi pemerintah baik kementerian maupun non-kementerian selalu mengutamakan pelayanan publik karena pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Data hasil kegiatan sensus maupun survei merupakan produk BPS yang harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen data, baik instansi maupun perorangan. Pintu gerbang pemasaran data di BPS pusat melalui Direktorat Diseminasi Statistik yang didalamnya terdapat 2 (dua) unit pelayanan. Pertama, unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang memberikan pelayanan data berupa buku/*hardcopy*. Kedua adalah unit layanan yang memberikan pelayanan data dan publikasi yang bersifat *softcopy*. Didalam unit layanan juga ada toko buku yang melayani penjualan publikasi yang berupa *hardcopy*. Unit Pelayanan di BPS Provinsi adalah unit PST.

Sistem pelayanan satu pintu (*One Gate Services*) diterapkan di setiap unit layanan tersebut guna melayani konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila kebutuhannya terhadap segala jenis data dapat terpenuhi dengan mudah, cepat, dan sesuai dengan harapan. Kewajiban kita bersama sebagai insan statistik untuk mempermudah penyampaian informasi segala bentuk data ke seluruh konsumen baik yang datang langsung ataupun melalui *website*, email dan bentuk teknologi informasi lainnya. Kenyamanan unit PST dan unit layanan ditinjau dari ruangan maupun kinerja petugas merupakan tanggung jawab Direktorat Diseminasi Statistik di BPS pusat atau Kepala Bidang Integrasi dan Pengolahan Data Statistik (IPDS) di BPS Provinsi, tetapi materi datanya serta penampilan publikasi baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* tidak lepas dari keterlibatan *subject matter*.

1.2.3. Faktor Kualitas Data dan Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2001:26), konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).
- b. *Reliability* (Keandalan), yaitu dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48).
- c. *Tangible* (Bukti Fisik), adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

- d. *Assurances* (Jaminan), merupakan bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman,2001:69).
- e. *Empathy* (Empati) dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut (Margaretha,2003:78).

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, BPS diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pelayanan dalam rangka mempertahankan citra pelayanan data untuk tetap menjadi yang terdepan sebagai instansi penyedia data statistik berkualitas.

1.3. Metodologi Penelitian

SKD 2013 dilaksanakan di BPS pusat dan 33 (tiga puluh tiga) BPS Provinsi. Kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data SKD 2013 terdiri atas dua macam, yaitu kuesioner VKD13-P dan VKD13-D.

Responden yang didata dengan VKD13-P di BPS adalah mereka yang datang langsung ke unit PST dan unit layanan, sedangkan BPS Provinsi *adalah* mereka yang datang ke PST, dengan tujuan untuk mencari data. Adapun responden yang didata dengan VKD13-D adalah konsumen data (dinas/instansi/institusi/unit kerja) yang pernah menggunakan data BPS pada referensi waktu mulai Januari 2013 sampai dengan saat pencacahan, dimana data yang digunakan tidak untuk keperluan individu.

Yang tidak termasuk responden adalah: (1) pegawai BPS yang mencari data baik untuk sendiri maupun orang lain, (2) pengunjung yang diperintah oleh atasan/ instansi untuk mengantar surat, mengambil data, dan sejenisnya, dan (3) pengunjung yang tidak bertujuan mencari data.

1.3.1. Cakupan Sampel

Sampel yang dibutuhkan pada kegiatan SKD 2013 di masing-masing BPS Provinsi adalah sebanyak 150 responden untuk kuesioner VKD13-P dan 40 responden VKD13-D, sedangkan di BPS pusat ditargetkan sekitar 750 responden VKD13-P dan 50 responden VKD13-D.

1.3.2. Variabel Penelitian

Variabel pokok yang dikumpulkan pada SKD 2013 adalah informasi tentang ketersediaan data yang dibutuhkan, identitas konsumen, penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan BPS, serta saran atau kritik yang bersifat membangun terhadap pelayanan data secara keseluruhan. Seluruh variabel tersebut dituangkan dalam suatu kuesioner yaitu VKD13-P dan VKD13-D. Variabel yang tertulis dalam kuesioner VKD13-P dan VKD13-D selanjutnya diberi kode (*coding*) sesuai pedoman pelaksanaan SKD 2013. Tujuan dari pemberian kode (*coding*) ini adalah untuk mempermudah pengukuran variabel dan analisis data.

Selain jenis data, variabel lain yang dibutuhkan pada kegiatan SKD 2013 adalah level data, periodisasi data, dan variabel yang mengukur tingkat kepuasan konsumen data. Variabel tingkat kepuasan konsumen dibagi menjadi dua yaitu variabel yang mengukur kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data serta variabel yang mengukur tingkat kepentingan (harapan) konsumen dan kinerja pelayanan data.

Variabel level data, dimaksudkan untuk mengetahui kebutuhan konsumen data sampai dengan level penerbitan data. Contoh susenas, level penerbitan data yang disajikan pada survei ini merupakan estimasi sampai dengan level kabupaten/kota, sementara, mungkin banyak konsumen data yang membutuhkan data hasil susenas sampai dengan level kecamatan ataupun desa/kelurahan.

Fungsi variabel periodisasi data adalah untuk melihat keberadaan series data yang disajikan BPS, hal ini terkait dengan kegiatan sensus/survei yang dilakukan BPS. Contoh susenas, penyajian data hasil susenas adalah tahunan karena kegiatan susenas dilakukan setiap tahun; sensus penduduk, penyajian data hasil sensus penduduk adalah setiap sepuluh tahun sekali, mengingat kegiatan sensus penduduk dilakukan setiap sepuluh tahun sekali.

Ukuran tingkat kepuasan konsumen data dihitung berdasarkan nilai kinerja pelayanan data dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perlu disajikan cakupan baik tingkat kepentingan maupun kinerja pelayanan.

Yang dimaksud dengan Tingkat Kepentingan adalah gambaran yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen data, sedangkan Kinerja adalah kualitas pelayanan yang telah diberikan BPS. Berikut atribut-atribut dari tingkat kepentingan konsumen data dan kinerja pelayanan:

1. Kesigapan (*Responsiveness*)

Adalah penilaian konsumen terhadap karyawan BPS yang berada di lingkungan unit PST, unit layanan, dan atau petugas SKD 2013 dalam melayani konsumen data. Cakupan kesigapan dari petugas pelayanan data meliputi: bagaimana sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen; apakah petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data yang diinginkan konsumen; termasuk juga penilaian konsumen dalam hal kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan; penguasaan materi dan kemampuan petugas; kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani; kesamaan pelayanan terhadap konsumen data; kedisiplinan; dan tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan; serta kecepatan dalam merespon/menjawab *faximile/e-mail*.

2. Keandalan (*Reliability*)

Adalah penilaian konsumen terhadap data BPS yang disajikan, mencakup kelengkapan; akurasi; dan kemutakhiran data; termasuk kejelasan konsep dan definisi.

3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)

Adalah penilaian konsumen terhadap fasilitas yang tersedia di unit PST ,unit layanan yang ada di BPS dan unit PST di BPS Provinsi, seperti kenyamanan ruang pelayanan; ketersediaan fasilitas komputer untuk buku tamu,katalog dan mengakses website; ketersediaan fasilitas mesin *photocopy*; kemudahan mendapatkan *softcopy/hardcopy* publikasi; termasuk penilaian yang dilakukan mengakses website; ketersediaan fasilitas mesin *photocopy*; kemudahan mendapatkan *softcopy/hardcopy* publikasi; termasuk penilaian yang dilakukan konsumen baik di unit pelayanan (unit PST dan unit layanan) maupun di luar

unit pelayanan (unit PST dan unit layanan) yang meliputi kelengkapan data pada *website*; kemudahan komunikasi melalui email, telepon, dan *faximile*.

4. Kepastian (*Assurances*)

Adalah penilaian konsumen terhadap kepastian pelayanan dan data yang dihasilkan oleh BPS, seperti kejelasan informasi yang disampaikan tentang ketersediaan data maupun buku/publikasi; kepercayaan terhadap independensi data BPS; ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data; keyakinan terhadap kualitas data BPS; kemudahan prosedur pelayanan; keamanan pada unit pelayanan; kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan; kewajaran biaya pembelian *softcopy/hardcopy* publikasi dan *rawdata*; kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan; dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

5. Keempatian (*Empathy*)

Adalah penilaian terhadap karyawan BPS, yaitu tentang keramahan; kepedulian; dan bagaimana upaya petugas dalam memberikan pelayanan data yang lebih optimal.

Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala likert untuk tingkat kepentingan dan kinerja seperti berikut:

Tingkat kepentingan

- Sangat tidak penting Skor = 1
- Tidak penting Skor = 2
- Kurang penting Skor = 3
- Cukup penting Skor = 4
- Penting Skor = 5
- Sangat penting Skor = 6

Kinerja

- Sangat tidak memuaskan Skor = 1
- Tidak memuaskan Skor = 2
- Kurang memuaskan Skor = 3
- Cukup memuaskan Skor = 4
- Memuaskan Skor = 5
- Sangat memuaskan Skor = 6

1.3.3. Metode Analisis

Metode analisis yang diterapkan dalam tulisan ini adalah metode analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum dan karakteristik data yang telah diperoleh. Analisis akan diberikan dengan bantuan tabel silang (*crosstabs*) dan diagram kartesius. Teknik-teknik analisis deskriptif yang digunakan yaitu:

1. Frekuensi dan persentase

Frekuensi dan persentase berguna untuk menggambarkan secara keseluruhan konsumen data yang menjadi responden dalam penelitian ini dan distribusi data yang diperlukan konsumen. Persentase mendukung sajian frekuensi dengan memberikan gambaran yang lebih tepat dibanding angka berupa frekuensi.

2. *Mean*

Mean digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari seluruh responden.

3. Analisis kesenjangan (*gap*)

Tingkat kepuasan konsumen data pada kinerja BPS secara umum terhadap masing-masing faktor kualitas pelayanan dapat dilihat dari rata-rata setiap faktor tersebut. Dari selisih antara rata-rata harapan konsumen data dan rata-rata kinerja pelayanan yang diberikan BPS dapat diketahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang dianggap paling penting/tidak penting dan faktor kualitas pelayanan apa saja yang memberikan kepuasan paling besar/rendah. Semakin besar *gap* antara harapan dan kinerja pada suatu faktor kualitas pelayanan maka faktor tersebut menjadi semakin penting untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

4. Analisis diagram kartesius

Analisis diagram kartesius atau analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan analisis deskriptif kualitatif-kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja instansi atau institusi. Dalam analisis ini digunakan diagram kartesius untuk menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Menurut Supranto (1997), sumbu mendatar (X) dalam analisis ini diisi oleh skor tingkat kinerja/kepuasan dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor kepentingan/harapan. Berdasarkan atribut-atribut yang dikumpulkan dan

dipisahkan masing-masing menurut tingkat kepentingan konsumen data dan kinerja BPS, nilai masing-masing atribut dicari rata-ratanya dengan rumus:

$$\bar{h}_i = \frac{\sum f_{ij} h_{ij}}{\sum f_{ij}}$$

$$\bar{k}_i = \frac{\sum f_{ij} k_{ij}}{\sum f_{ij}}$$

dengan:

$\bar{h}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan/ harapan pada atribut ke-i

$\bar{k}_i$ = rata-rata kinerja atribut ke-i

h_{ij} = nilai tingkat kepentingan/ harapan faktor pada atribut ke-i sampel ke-j

k_{ij} = nilai kinerja faktor pada atribut ke-i sampel ke-j

f_{ij} = frekuensi atribut ke-i sampel ke-j

sedangkan:

$$\bar{h} = \frac{\sum \bar{h}_i}{n}$$

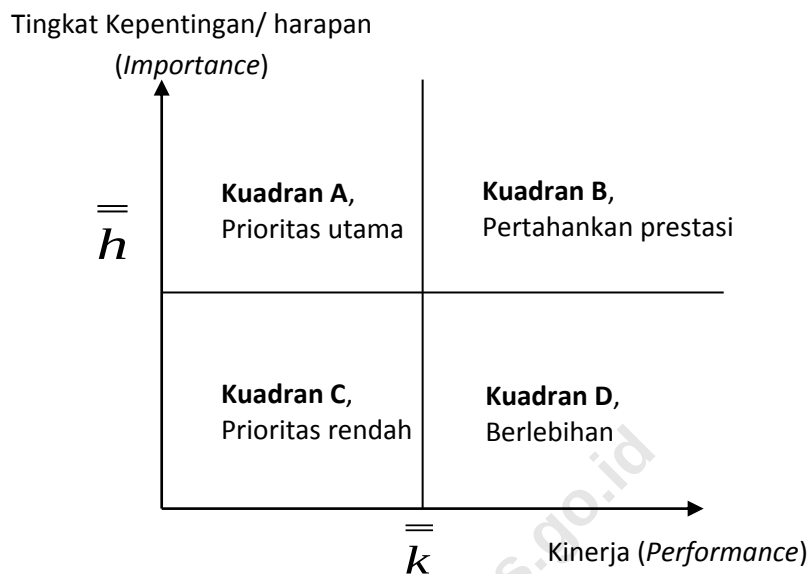
$$\bar{k} = \frac{\sum \bar{k}_i}{n}$$

dengan:

$\bar{k}$ = rata-rata nilai kinerja

$\bar{h}$ = rata-rata nilai tingkat kepentingan/harapan

Rata-rata nilai tingkat kepentingan/harapan sejajar sumbu Y, sedangkan rata-rata kinerja sejajar sumbu X, sehingga dapat dibedakan ada 4 (empat) kuadran yaitu:



Kuadran A, Prioritas utama

Adalah wilayah dimana atribut-atribut dari faktor yang dianggap memengaruhi kepuasan konsumen, tetapi manajemen BPS belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen.

Kuadran B, Pertahankan prestasi

Adalah wilayah dimana atribut-atribut dari faktor yang telah berhasil dilaksanakan BPS dalam rangka memuaskan konsumen dan perlu dipertahankan.

Kuadran C, Prioritas rendah

Adalah wilayah dimana atribut-atribut faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen, sedangkan pelaksanaan oleh BPS biasa-biasa saja.

Kuadran D, Berlebihan

Adalah wilayah yang menunjukkan atribut-atribut dari faktor yang menurut konsumen kurang penting, tetapi telah dilaksanakan oleh BPS.

5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks kepuasan konsumen merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam memperoleh pelayanan dari

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerjanya.

Indeks Harapan Gabungan dihitung:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

$\bar{h}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke-i

B_i = penimbang atribut faktor ke-i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

$\bar{k}_i$ = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke-i

B_i = penimbang atribut faktor ke-i

Indeks Kepuasan Konsumen:

$$IKK = \frac{IK}{IH}$$

6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menyatakan bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum tersebut selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui

tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tersebut, mulai tahun 2012, analisis SKD juga menghitung IKM yang merujuk pada pendekatan variabel yang telah ditetapkan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 18 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{18} = 0,056$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penggunaan 6 (enam) skala likert yang disesuaikan dengan nilai IKM diperoleh nilai interval dan mutu dari unit pelayanan seperti tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.82	16.66 - 30.43	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.83 - 2.66	30.44 - 44.35	Tidak Memuaskan
3	2.67 - 3.49	44.36 - 58.26	Kurang Memuaskan
4	3.50 - 4.33	58.27 - 72.18	Cukup Memuaskan
5	4.34 - 5.16	72.19 - 86.09	Memuaskan
6	5.17 - 6.00	86.10 - 100.00	Sangat Memuaskan

Sehingga sejak tahun 2012 , penyusunan indeks kepuasan terhadap pelayanan konsumen data dihitung menjadi dua yaitu Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKK dihitung sebagai kelanjutan dari penghitungan tahun sebelumnya. Sedangkan IKM dihitung sebagai kewajiban BPS berdasarkan SEMENPAN-RB Nomor: 04/M.PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik. Agar pemantauan variabel-variabel pembentuk IKK dan IKM dapat terjaga secara berkesinambungan, maka tabel berikut menyajikan kesesuaian variabel-variabel tersebut.

Tabel 1.2. variabel Kualitas Pelayanan pada Penghitungan IKK dan IKM, 2013

Variabel Kualitas Pelayanan (Pengunjung datang ke Unit Pelayanan)	IKK	IKM	Variabel Kualitas Pelayanan (Petugas datang ke Instansi/Institusi)
1. Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)			1. Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)
a. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen	1		
b. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data	1		
c. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen	1	1	a. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen
d. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan	1		b. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan
e. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen	1	1	c. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen
f. Kecepatan layanan <i>photocopy</i>	1		
g. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini	1	1	d. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini
h. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1	1	e. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
i. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	1	1	f. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
j. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	1	g. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
k. Kecepatan dalam merespon/menjawab <i>faximile/e-mail</i>	1		h. Kecepatan dalam merespon/menjawab <i>faximile/e-mail</i>
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)			2. Keandalan (<i>Reliability</i>)
a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i>	1		a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i>
b. Akurasi data (data dapat dipercaya)	1		b. Akurasi data (data dapat dipercaya)
c. Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)	1		c. Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)
d. Kejelasan konsep dan definisi	1		d. Kejelasan konsep dan definisi
3. Ketersediaan Sarana (<i>Tangible</i>)			3. Ketersediaan Sarana (<i>Tangible</i>)
a. Kenyamanan ruang pelayanan	1	1	
b. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu	1		
c. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog	1		
d. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses <i>website</i> BPS	1		a. Kemudahan akses <i>website</i> BPS dimanapun konsumen berada
e. Kelengkapan data pada <i>website</i> BPS	1		b. Kelengkapan data pada <i>website</i> BPS
f. Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i> ke unit layanan	1		c. Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i> ke unit layanan
g. Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i> ke unit	1		d. Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i> ke unit
h. Ketersediaan mesin <i>photocopy</i>	1		e. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> publikasi
i. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> publikasi	1		e. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> publikasi
j. Kemudahan mendapatkan <i>hardcopy</i> publikasi	1		f. Kemudahan mendapatkan <i>hardcopy</i> publikasi
4. Kepastian (<i>Assurance</i>)			4. Kepastian (<i>Assurance</i>)
a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data	1		a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data
b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS	1		b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS
c. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS	1		c. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS
d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS	1		d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS
e. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1	1	
f. Keamanan pada unit pelayanan ini	1	1	
g. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian <i>rawdata</i> dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)	1	1	e. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian <i>rawdata</i> dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)
h. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>softcopy</i> publikasi	1	1	f. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>softcopy</i> publikasi
i. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>hardcopy</i> publikasi	1	1	g. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>hardcopy</i> publikasi
j. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>rawdata</i>	1	1	h. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>rawdata</i>
k. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>softcopy</i> publikasi	1	1	i. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>softcopy</i> publikasi
l. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>hardcopy</i> publikasi	1	1	j. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>hardcopy</i> publikasi
m. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>rawdata</i>	1	1	k. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>rawdata</i>
n. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1	1	
5. Keempatian (<i>Empathy</i>)			5. Keempatian (<i>Empathy</i>)
a. Keramahan petugas selama pelayanan	1	1	a. Keramahan petugas selama pelayanan
b. Kepedulian terhadap keluhan	1		b. Kepedulian terhadap keluhan
c. Upaya memberikan pelayanan yang optimal	1		c. Upaya memberikan pelayanan yang optimal
Jumlah	42	18	

BAB II

SEGMENTASI PENGGUNA DATA

2.1. Umum

Kegiatan SKD 2013 dilaksanakan serentak di 33 BPS Provinsi dan BPS pusat pada tanggal 1 Mei sampai dengan 30 Juni 2013. Pencacahan dilakukan petugas pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) kepada seluruh pengunjung. Konsumen data yang memanfaatkan data BPS melalui PST, dalam hal ini unit perpustakaan dan layanan konsultasi statistik menjadi responden survei.

Konsumen data yang menjadi responden dalam SKD 2013 ini selanjutnya akan dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui karakteristik pengguna data BPS secara umum. Pembahasan tersebut antara lain terkait pendidikan konsumen, instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas, jenis layanan yang digunakan, dan kegunaan data yang dibutuhkan tersebut oleh masing-masing konsumen data.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2013 secara keseluruhan berjalan dengan baik seperti yang terlihat pada Tabel 2.1. Wilayah/lokus dengan realisasi pengumpulan data mencapai atau bahkan melebihi target yang ditetapkan adalah 17 wilayah/lokus PST. Untuk realisasi SKD-P terdapat 22 wilayah/lokus PST yang memenuhi atau melebihi target. Dan untuk realisasi SKD-D yang memenuhi atau melebihi target adalah 19 wilayah/lokus PST.

Tabel 2.1 memperlihatkan realisasi pengumpulan data VKD13-P sebesar 88,39 persen dan VKD13-D sebesar 75,40 persen. Nilai realisasi VKD13-P ini mengalami peningkatan sebesar 3,00 persen bila dibandingkan dengan realisasi SKD 2012 yang sebesar 85,39 persen. Untuk realisasi VKD12-D, peningkatan yang terjadi belum dapat dilihat secara signifikan dibandingkan tahun 2012 (75,11 persen).

Pada PST BPS pusat realisasi SKD 2013 mencapai 998 responden yang melebihi target 800 responden yang ditetapkan. Hal ini berarti pencapaian realisasi adalah sebesar 124,75 persen. Jika realisasi dilihat berdasarkan masing-masing kuesioner, untuk VKD13-P pada PST BPS pusat mencapai 944 responden dari 750 target yang ditetapkan atau sebesar 125,87 persen. Untuk VKD13-D realisasi mencapai 108,00 persen yaitu 54 responden dari 50 target.

Tabel 2.1. Target dan Realisasi Konsumen Data Menurut Wilayah PST, 2013

Wilayah PST	Konsumen Data (SKD13-P)					Konsumen Data (SKD13-D)					Konsumen Data (SKD13-P dan SKD13-D)				
	Target	Realisasi		Persentase	Target	Realisasi		Persentase	Target	Realisasi		Persentase			
		Laki-laki	Perempuan			Total	(5)			(6)	(7)		(8)	(9)	(10)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
00 BPS RI	750	510	434	944	125.87	50	36	18	54	108.00	800	546	452	998	124.75
	150	38	84	122	81.33	40	23	10	33	82.50	190	61	94	155	81.58
	150	58	92	150	100.00	40	34	4	40	100.00	190	92	96	190	100.00
	150	61	89	150	100.00	40	22	18	40	100.00	190	83	107	190	100.00
	150	64	86	150	100.00	40	29	11	40	100.00	190	93	97	190	100.00
	150	96	54	150	100.00	40	23	17	40	100.00	190	119	71	190	100.00
	150	71	68	150	100.00	40	14	6	20	50.00	190	85	74	170	89.47
	150	73	77	150	100.00	40	26	14	40	100.00	190	99	91	190	100.00
	150	63	87	150	100.00	40	24	16	40	100.00	190	87	103	190	100.00
	150	23	8	31	20.67	40	15	4	19	47.50	190	38	12	50	26.32
	150	34	14	48	32.00	40	31	9	40	100.00	190	65	23	88	46.32
	150	34	27	61	40.67	40	9	5	14	35.00	190	43	32	75	39.47
	150	67	82	149	99.33	40	17	10	27	67.50	190	84	92	176	92.63
	150	65	85	150	100.00	40	20	13	33	82.50	190	85	98	183	96.32
	150	74	81	155	103.33	40	24	16	40	100.00	190	98	97	195	102.63
	150	67	83	150	100.00	40	25	15	40	100.00	190	92	98	190	100.00
	150	67	83	150	100.00	40	23	17	40	100.00	190	90	100	190	100.00
	150	74	76	150	100.00	40	27	13	40	100.00	190	101	89	190	100.00
	150	73	77	150	100.00	40	28	12	40	100.00	190	101	89	190	100.00
	150	77	78	155	103.33	40	27	13	40	100.00	190	104	91	195	102.63
	150	49	50	99	66.00	40	24	5	29	72.50	190	73	55	128	67.37
	150	108	42	150	100.00	40	17	4	21	52.50	190	125	46	171	90.00
	150	88	62	150	100.00	40	3	-	3	7.50	190	91	62	153	80.53
	150	86	64	150	100.00	40	14	4	18	45.00	190	100	68	168	88.42
150	104	46	150	100.00	40	23	17	40	100.00	190	127	63	190	100.00	
150	78	70	150	100.00	40	31	9	40	100.00	190	109	79	190	100.00	
150	63	72	135	90.00	40	28	12	40	100.00	190	91	84	175	92.11	
150	82	68	150	100.00	40	27	13	40	100.00	190	109	81	190	100.00	
150	84	66	150	100.00	40	33	7	40	100.00	190	117	73	190	100.00	
150	33	19	52	34.67	40	2	1	3	7.50	190	35	20	55	28.95	
150	53	50	103	68.67	40	-	-	-	-	190	53	50	103	54.21	
150	77	37	114	76.00	40	26	5	31	77.50	190	103	42	145	76.32	
150	18	2	20	13.33	40	2	2	1	3	7.50	190	20	3	23	12.11
150	-	-	-	-	-	40	4	1	5	12.50	190	4	1	5	2.63
JUMLAH	5 700	2 612	2 413	5 038	88.39	1 370	711	320	1 033	75.40	7 070	3 323	2 733	6 071	85.87

Wilayah/lokus yang mencapai realisasi pengumpulan data dibawah 50 persen dari target yang ditetapkan untuk VKD13-P adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Sulawesi Barat, Papua Barat, dan Papua, dimana provinsi-provinsi tersebut juga merupakan provinsi yang tidak memenuhi target pada tahun 2012. Pengisian VKD13-D dengan pencapaian kurang dari 50 persen adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Barat, Maluku, Papua Barat, dan Papua. Khusus untuk wilayah Papua, realisasi pelaksanaan SKD13-P bernilai 0,00 persen sehingga tidak dianalisis lebih lanjut. Hal tersebut dilakukan karena dianggap kurang dapat mewakili keadaan konsumen data yang sebenarnya di Papua.

2.2. Profil Konsumen Data Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan, pada Tabel 2.2. terlihat bahwa persentase terbesar konsumen data yang datang ke PST adalah dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA ke bawah yaitu sebesar 53,18 persen. Jika dilihat berdasarkan wilayah/lokus, persentase terbesar yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA ke bawah terdapat pada Provinsi Riau sebesar 72,63 persen. Persentase terendah adalah Provinsi Kepulauan Riau (14,77 persen). Untuk PST BPS pusat konsumen dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan kurang dari dan sama dengan SLTA adalah 44,99 persen.

Pendidikan terakhir yang ditamatkan konsumen data selanjutnya yang terbesar adalah D4/S1 yaitu 31,57 persen. Berdasarkan wilayah/lokus PST konsumen dengan pendidikan terakhir D4/S1 yang tertinggi terdapat pada Provinsi Kepulauan Riau dengan 70,45 persen. Persentase terendah terdapat pada Provinsi Riau yaitu 12,63 persen. Pada PST BPS pusat persentase konsumen data dengan pendidikan D4/S1 adalah sebesar 32,26 persen.

Konsumen data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3 adalah sebesar 9,71 persen. Secara wilayah/lokus, persentase terbesar pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3 terdapat pada Provinsi Sulawesi Utara sebesar 21,05 persen. Persentase terendah terdapat di Provinsi Lampung yaitu sebesar 2,11 persen. Pada PST BPS pusat konsumen dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3 adalah sebesar 15,03 persen.

Tabel 2.2. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Pendidikan Terakhir yang ditamatkan, 2013

Wilayah PST	Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan Konsumen Data				
	<=SLTA	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
00 BPS RI	44.99	7.72	32.26	15.03	100.00
11 Aceh	61.29	4.52	21.29	12.90	100.00
12 Sumatera Utara	72.11	3.68	18.95	5.26	100.00
13 Sumatera Barat	58.95	2.11	26.84	12.11	100.00
14 Riau	72.63	7.89	12.63	6.84	100.00
15 Jambi	54.74	6.32	32.11	6.84	100.00
16 Sumatera Selatan	48.82	8.24	37.65	5.29	100.00
17 Bengkulu	51.05	5.79	35.26	7.89	100.00
18 Lampung	64.21	3.68	30.00	2.11	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	24.00	8.00	58.00	10.00	100.00
21 Kepulauan Riau	14.77	6.82	70.45	7.95	100.00
31 DKI Jakarta	32.00	6.67	42.67	18.67	100.00
32 Jawa Barat	40.91	7.39	43.18	8.52	100.00
33 Jawa Tengah	49.18	12.57	32.24	6.01	100.00
34 D.I. Yogyakarta	70.77	3.08	16.41	9.74	100.00
35 Jawa Timur	48.42	7.37	32.63	11.58	100.00
36 Banten	46.32	1.58	43.68	8.42	100.00
51 Bali	56.32	6.84	29.47	7.37	100.00
52 NTB	67.37	2.63	20.53	9.47	100.00
53 NTT	60.51	6.15	29.74	3.59	100.00
61 Kalimantan Barat	63.28	4.69	25.00	7.03	100.00
62 Kalimantan Tengah	46.20	2.34	39.77	11.70	100.00
63 Kalimantan Selatan	48.37	3.27	38.56	9.80	100.00
64 Kalimantan Timur	70.24	2.38	22.62	4.76	100.00
71 Sulawesi Utara	32.11	4.74	42.11	21.05	100.00
72 Sulawesi Tengah	62.11	5.26	28.42	4.21	100.00
73 Sulawesi Selatan	56.57	2.86	33.71	6.86	100.00
74 Sulawesi Tenggara	67.37	5.26	21.58	5.79	100.00
75 Gorontalo	46.84	6.32	38.95	7.89	100.00
76 Sulawesi Barat	45.45	5.45	38.18	10.91	100.00
81 Maluku	67.96	1.94	23.30	6.80	100.00
82 Maluku Utara	37.24	4.83	37.24	20.69	100.00
91 Papua Barat	47.83	4.35	34.78	13.04	100.00
JUMLAH	53.18	5.54	31.57	9.71	100.00

2.3. Profil Konsumen Data Menurut Instansi/Institusi tempat Bekerja/Beraktivitas

Tempat beraktivitas menjadi salah satu informasi penting dalam melakukan segmentasi pengguna data. Hal ini terkait dengan identifikasi institusi/instansi yang memanfaatkan data BPS. Walaupun demikian, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dengan penggunaan data yang dikumpulkannya. Pencari data tidak selalu menggunakan data tersebut untuk keperluan kantor, tetapi juga digunakan untuk keperluan pribadi.

Tabel 2.3 merupakan tabel yang menggambarkan persentase konsumen data berdasarkan instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas, dan terlihat bahwa sebesar 62,50 persen konsumen data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian, 11,05 persen di kementerian dan lembaga pemerintah, serta 10,85 persen di swasta. Adapun untuk instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas Lainnya ada 4,22 persen.

Berdasarkan wilayah/lokus pengumpulan data SKD 2013 konsumen data dengan tempat beraktivitas di Lembaga pendidikan dan penelitian, persentase tertinggi terdapat pada Provinsi D.I. Yogyakarta sebesar 80,51 persen, sedangkan persentase terendah terdapat pada Provinsi Sulawesi Barat 1,82 persen. Konsumen data yang beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian yang mengunjungi PST BPS pusat adalah sebanyak 63,15.

Tabel 2.3. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Instansi/Institusi Tempat Bekerja/ Beraktivitas, 2013

Wilayah PST	Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas									Total
	Lembaga Pendidikan & Penelitian	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Masa	Pemerintah Daerah	Perbankan	Swasta	Lainnya		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
00 BPS RI	63.13	15.13	1.10	2.00	1.60	0.80	15.33	0.90	100.00	
11 Aceh	56.13	10.97	0.65	1.29	7.74	2.58	5.16	15.48	100.00	
12 Sumatera Utara	77.37	16.32	-	-	1.58	0.53	3.68	0.53	100.00	
13 Sumatera Barat	72.11	10.53	-	0.53	10.00	1.05	5.26	0.53	100.00	
14 Riau	70.53	8.95	-	1.58	8.42	1.05	8.95	0.53	100.00	
15 Jambi	65.79	14.74	1.05	-	9.47	1.58	6.84	0.53	100.00	
16 Sumatera Selatan	34.71	8.82	0.59	0.59	4.71	1.76	14.12	34.71	100.00	
17 Bengkulu	58.95	9.47	0.53	-	19.47	2.11	4.74	4.74	100.00	
18 Lampung	66.84	4.21	-	2.11	13.68	1.58	10.53	1.05	100.00	
19 Kep. Bangka Belitung	18.00	22.00	2.00	4.00	22.00	4.00	18.00	10.00	100.00	
21 Kepulauan Riau	9.09	23.86	-	2.27	31.82	3.41	28.41	1.14	100.00	
31 DKI Jakarta	44.00	17.33	2.67	2.67	4.00	5.33	16.00	8.00	100.00	
32 Jawa Barat	66.48	7.95	-	0.57	3.41	1.14	18.18	2.27	100.00	
33 Jawa Tengah	66.12	1.64	-	3.28	18.03	0.55	8.74	1.64	100.00	
34 D.I. Yogyakarta	80.51	4.62	-	1.03	7.69	0.51	3.59	2.05	100.00	
35 Jawa Timur	70.00	6.84	-	0.53	6.32	-	16.32	-	100.00	
36 Banten	71.05	6.32	0.53	1.05	13.16	-	4.74	3.16	100.00	
51 Bali	68.42	10.53	-	1.05	2.11	-	16.84	1.05	100.00	
52 NTB	75.26	3.68	-	-	11.05	1.05	8.42	0.53	100.00	
53 NTT	68.21	8.72	-	1.03	12.82	1.54	5.64	2.05	100.00	
61 Kalimantan Barat	71.88	9.38	-	5.47	3.91	0.78	7.03	1.56	100.00	
62 Kalimantan Tengah	56.14	8.19	-	0.58	9.36	2.34	18.13	5.26	100.00	
63 Kalimantan Selatan	61.44	13.73	-	0.65	1.31	1.31	16.99	4.58	100.00	
64 Kalimantan Timur	76.19	4.76	1.19	1.19	8.33	0.60	4.17	3.57	100.00	
71 Sulawesi Utara	29.47	26.32	1.05	1.05	12.63	2.63	13.16	13.68	100.00	
72 Sulawesi Tengah	73.68	7.37	-	0.53	12.11	0.53	5.26	0.53	100.00	
73 Sulawesi Selatan	75.43	8.57	-	0.57	4.57	-	10.86	-	100.00	
74 Sulawesi Tenggara	57.89	12.11	0.53	0.53	8.95	1.05	4.21	14.74	100.00	
75 Gorontalo	61.05	15.26	-	0.53	4.21	1.05	15.26	2.63	100.00	
76 Sulawesi Barat	1.82	14.55	-	1.82	32.73	5.45	12.73	30.91	100.00	
81 Maluku	77.67	7.77	-	-	5.83	-	7.77	0.97	100.00	
82 Maluku Utara	41.38	13.10	1.38	1.38	25.52	1.38	8.28	7.59	100.00	
91 Papua Barat	39.13	17.39	-	-	13.04	4.35	26.09	-	100.00	
JUMLAH	62.50	11.05	0.45	1.20	8.56	1.19	10.85	4.22	100.00	

2.4. Profil Konsumen Data Menurut Jenis Layanan yang digunakan

Secara keseluruhan, jenis layanan di PST yang paling banyak digunakan konsumen data adalah layanan baca publikasi tercetak, yaitu sebesar 67,06 persen, seperti terlihat pada Tabel 2.4. Jenis layanan selanjutnya yang banyak diakses konsumen data adalah layanan baca publikasi digital dengan 12,26 persen, dan pembelian publikasi tercetak dengan 11,08 persen. Untuk pembelian publikasi digital/rawdata/softcopy ada sebanyak 5,41 persen konsumen yang menggunakan layanan tersebut, dan untuk konsultasi statistik adalah sebanyak 4,18 persen.

Jika dilihat masing-masing wilayah/lokus, penggunaan layanan baca publikasi tercetak yang paling tinggi adalah pada PST Provinsi Maluku dengan 94,44 persen, dan yang terendah adalah Provinsi Kepulauan Riau dengan 24,72 persen. Pada PST BPS pusat layanan baca publikasi tercetak diakses sebanyak 47,73 persen konsumen data.

Untuk layanan konsultasi statistik pada masing-masing wilayah/lokus, yang paling banyak adalah pada PST Provinsi Kepulauan Riau yaitu 29,21 persen. Adapun yang terendah adalah Provinsi Lampung dan Provinsi Bali dengan 0,52 persen. Layanan konsultasi statistik yang digunakan konsumen pada PST BPS pusat adalah sebesar 6,07 persen.

Tabel 2.4. Persentase Layanan yang Digunakan Menurut Wilayah/Lokus dan Jenis Layanan yang Digunakan, 2013

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan					Total
	Layanan Baca Publikasi Tercetak	Layanan Baca Publikasi Digital	Pembelian Publikasi Tercetak	Pembelian Publikasi Digital/Rawdata/Softcopy	Konsultasi Statistik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
00 BPS RI	47.73	26.54	6.14	13.52	6.07	100.00
11 Aceh	82.72	3.70	12.96	0.62	-	100.00
12 Sumatera Utara	87.69	7.18	4.62	0.51	-	100.00
13 Sumatera Barat	78.28	5.05	14.65	1.01	1.01	100.00
14 Riau	42.98	30.26	13.60	6.58	6.58	100.00
15 Jambi	74.09	4.66	15.54	3.11	2.59	100.00
16 Sumatera Selatan	72.22	3.70	14.81	2.47	6.79	100.00
17 Bengkulu	61.76	14.22	13.24	7.84	2.94	100.00
18 Lampung	78.53	1.57	19.37	-	0.52	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	59.62	19.23	15.38	5.77	-	100.00
21 Kepulauan Riau	24.72	4.49	35.96	5.62	29.21	100.00
31 DKI Jakarta	67.90	13.58	9.88	6.17	2.47	100.00
32 Jawa Barat	73.85	17.95	2.05	5.13	1.03	100.00
33 Jawa Tengah	79.89	5.82	12.17	1.59	0.53	100.00
34 D.I. Yogyakarta	67.62	5.74	8.20	-	18.44	100.00
35 Jawa Timur	90.05	2.09	7.85	-	-	100.00
36 Banten	70.78	7.76	15.07	0.46	5.94	100.00
51 Bali	80.63	6.81	11.52	0.52	0.52	100.00
52 NTB	66.33	16.84	15.31	-	1.53	100.00
53 NTT	72.51	9.00	15.64	-	2.84	100.00
61 Kalimantan Barat	76.81	14.49	7.97	0.72	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	75.00	4.44	7.78	7.78	5.00	100.00
63 Kalimantan Selatan	74.70	5.42	8.43	6.63	4.82	100.00
64 Kalimantan Timur	85.12	4.17	7.74	0.60	2.38	100.00
71 Sulawesi Utara	48.97	15.46	19.07	12.89	3.61	100.00
72 Sulawesi Tengah	72.87	1.06	23.40	0.53	2.13	100.00
73 Sulawesi Selatan	83.05	2.82	12.99	1.13	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara	91.15	3.13	5.73	-	-	100.00
75 Gorontalo	69.90	8.16	17.35	3.57	1.02	100.00
76 Sulawesi Barat	84.48	8.62	1.72	-	5.17	100.00
81 Maluku	94.44	-	-	3.70	1.85	100.00
82 Maluku Utara	34.25	19.86	12.33	20.55	13.01	100.00
91 Papua Barat	44.00	16.00	8.00	32.00	-	100.00
JUMLAH	67.06	12.26	11.08	5.41	4.18	100.00

2.5. Profil Konsumen Data Menurut Kegunaan Data

Penggunaan data oleh konsumen dipilah menjadi empat kategori yaitu untuk tugas sekolah/kuliah, penyusunan skripsi/thesis/disertasi, penelitian, dan kantor. Penggunaan data ini sangat terkait dengan institusi/instansi tempat bekerja. Informasi penggunaan data dapat menjadi dasar identifikasi kemungkinan perlunya pengembangan informasi yang dihasilkan BPS. Secara khusus dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyebaran penggunaan data oleh konsumen. Meskipun pada realitanya terdapat karyawan yang menggunakan data untuk keperluan kuliah ataupun penyusunan tugas akhir dan bukan untuk keperluan kantor.

Terkait penggunaan data oleh konsumen data, sebanyak 41,06 persen data yang dicari digunakan untuk penulisan skripsi/thesis/disertasi. Selain itu seperti terlihat pada Tabel 2.5., konsumen data menggunakan data untuk melengkapi tugas sekolah/kuliah sebanyak 36,56 persen dan 13,16 persen digunakan sebagai tugas kantor/instansi/institusi. Kegunaan data untuk penelitian menjadi yang terkecil persentasenya, yaitu 9,22 persen.

Dalam penggunaan data tersebut masing-masing wilayah/lokus memiliki variasi yang berbeda. Untuk kegunaan skripsi/thesis/disertasi persentase yang tertinggi adalah Provinsi Gorontalo yaitu sebesar 66,32 persen, sedangkan yang terendah adalah Provinsi Sulawesi Barat dengan 10,91 persen. Untuk PST BPS pusat kegunaan data sebagai bahan skripsi/thesis/disertasi adalah sebesar 44,99 persen. Selanjutnya data yang digunakan untuk penelitian persentase tertinggi adalah Provinsi Kepulauan Riau dengan 28,41 persen, dan yang terendah adalah Provinsi Banten yaitu 1,05 persen. Pada PST BPS pusat data yang digunakan untuk penelitian adalah 11,92 persen.

Tabel 2.5. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kegunaan Data, 2013

Wilayah PST	Kegunaan Data				Total
	Tugas Sekolah/Kuliah	Skripsi/ Thesis/ Disertasi	Penelitian	Tugas Kantor/ Instansi/ Institusi	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
00 BPS RI	22.24	44.99	11.92	20.84	100.00
11 Aceh	66.45	25.16	5.81	2.58	100.00
12 Sumatera Utara	50.00	42.63	5.26	2.11	100.00
13 Sumatera Barat	27.89	56.84	7.37	7.89	100.00
14 Riau	37.89	43.16	11.05	7.89	100.00
15 Jambi	40.53	43.68	11.05	4.74	100.00
16 Sumatera Selatan	45.29	34.12	13.53	7.06	100.00
17 Bengkulu	40.53	34.21	11.05	14.21	100.00
18 Lampung	54.21	31.58	3.16	11.05	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	12.00	50.00	10.00	28.00	100.00
21 Kepulauan Riau	10.23	42.05	28.41	19.32	100.00
31 DKI Jakarta	6.67	56.00	17.33	20.00	100.00
32 Jawa Barat	23.86	53.98	15.34	6.82	100.00
33 Jawa Tengah	28.96	51.37	4.92	14.75	100.00
34 D.I. Yogyakarta	53.33	42.05	3.08	1.54	100.00
35 Jawa Timur	28.95	56.32	8.42	6.32	100.00
36 Banten	51.05	43.16	1.05	4.74	100.00
51 Bali	26.32	52.11	17.37	4.21	100.00
52 NTB	43.16	43.68	3.68	9.47	100.00
53 NTT	50.26	35.38	6.15	8.21	100.00
61 Kalimantan Barat	35.94	53.13	6.25	4.69	100.00
62 Kalimantan Tengah	36.84	25.73	12.87	24.56	100.00
63 Kalimantan Selatan	43.14	15.69	14.38	26.80	100.00
64 Kalimantan Timur	64.88	23.21	4.76	7.14	100.00
71 Sulawesi Utara	13.68	40.00	16.32	30.00	100.00
72 Sulawesi Tengah	47.89	34.74	7.37	10.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	58.29	34.29	6.29	1.14	100.00
74 Sulawesi Tenggara	54.21	34.21	3.16	8.42	100.00
75 Gorontalo	12.63	66.32	4.74	16.32	100.00
76 Sulawesi Barat	25.45	10.91	-	63.64	100.00
81 Maluku	61.17	12.62	3.88	22.33	100.00
82 Maluku Utara	18.62	38.62	14.48	28.28	100.00
91 Papua Barat	17.39	34.78	17.39	30.43	100.00
JUMLAH	36.56	41.06	9.22	13.16	100.00

BAB III

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pembahasan dalam bab ini istilah konsumen data memiliki makna yang lebih luas dibandingkan konsumen data pada bab sebelumnya. Konsumen data yang dimaksud adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen data dengan jenis data yang dicari, atau istilah lainnya adalah orang data. Misalnya seorang konsumen mencari 5 jenis data, maka dihitung 5 orang data, yang selanjutnya disebut sebagai 5 konsumen data.

3.1. Jenis Data

Menurut jenis data yang dibutuhkan, pada Tabel 3.1 secara keseluruhan sebesar 59,99 persen data yang dibutuhkan konsumen adalah data ekonomi, 39,62 persen data sosial, dan 0,38 persen adalah jenis data lainnya. Jenis data ekonomi terdiri dari kelompok data pertanian; pertambangan dan energi; industri; konstruksi; harga, inflasi, dan keuangan; transportasi dan komunikasi; PDRB, IO, dan pendapatan nasional; dan akomodasi dan pariwisata. Kelompok data pada jenis data sosial terdiri dari keadaan geografi; kependudukan; ketenagakerjaan; konsumsi; kemiskinan; perumahan dan lingkungan hidup; sosial, kriminalitas, dan Polkam; kesehatan; dan pendidikan. Data lainnya disini yang dimaksud adalah jenis data yang tidak masuk dalam kategori sosial maupun ekonomi, antara lain peta wilayah, peta tematik, klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia (KBLI).

Jenis data yang dimanfaatkan pada masing-masing wilayah/lokus PST berbeda satu dengan yang lain. Untuk jenis data ekonomi, PST Provinsi Sumatera Utara menjadi wilayah yang tertinggi dalam jenis data yang dicari konsumen data, yaitu 73,10 persen. Wilayah dengan pencarian jenis data ekonomi terendah adalah Jawa Tengah dengan 19,41 persen. Hasil tersebut selaras dengan jenis data sosial, dimana Provinsi Jawa Tengah menjadi wilayah dengan persentase pencari data sosial tertinggi yaitu 80,59 persen dan Provinsi Sumatera Utara dengan persentase terendah dengan 26,90 persen. Untuk Jenis data lainnya, wilayah/lokus yang tertinggi adalah PST Provinsi NTB dengan 7,76 persen. Pada PST BPS pusat jenis data ekonomi yang dimanfaatkan konsumen data adalah 63,63 persen. Selanjutnya untuk

data sosial yang dibutuhkan konsumen data adalah 36,35 persen, dan jenis data lainnya adalah 0,02 persen.

Tabel 3.1. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Jenis Data yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Jenis Data			Total
	Ekonomi	Sosial	Lainnya	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
00 BPS RI	63.63	36.35	0.02	100.00
11 Aceh	47.73	48.64	3.63	100.00
12 Sumatera Utara	73.10	26.90	-	100.00
13 Sumatera Barat	44.55	55.22	0.23	100.00
14 Riau	50.00	49.29	0.71	100.00
15 Jambi	52.17	47.83	-	100.00
16 Sumatera Selatan	50.42	49.30	0.28	100.00
17 Bengkulu	45.37	54.39	0.25	100.00
18 Lampung	49.94	50.06	-	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	34.17	65.83	-	100.00
21 Kepulauan Riau	52.46	47.54	-	100.00
31 DKI Jakarta	44.37	54.58	1.06	100.00
32 Jawa Barat	49.88	49.88	0.24	100.00
33 Jawa Tengah	19.41	80.59	-	100.00
34 DI Yogyakarta	54.23	45.77	-	100.00
35 Jawa Timur	42.60	56.36	1.04	100.00
36 Banten	54.39	45.61	-	100.00
51 Bali	58.05	41.38	0.57	100.00
52 NTB	42.58	49.66	7.76	100.00
53 NTT	56.82	41.89	1.29	100.00
61 Kalimantan Barat	51.01	48.58	0.40	100.00
62 Kalimantan Tengah	60.09	39.46	0.45	100.00
63 Kalimantan Selatan	31.58	66.76	1.66	100.00
64 Kalimantan Timur	65.36	34.64	-	100.00
71 Sulawesi Utara	57.09	42.65	0.26	100.00
72 Sulawesi Tengah	38.66	61.34	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	58.33	41.67	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara	56.25	43.73	0.02	100.00
75 Gorontalo	54.87	44.16	0.97	100.00
76 Sulawesi Barat	34.57	65.43	-	100.00
81 Maluku	45.38	54.62	-	100.00
82 Maluku Utara	58.14	41.29	0.57	100.00
91 Papua Barat	60.00	39.66	0.34	100.00
JUMLAH	59.99	39.62	0.38	100.00

Rincian untuk masing-masing jenis data yang dibutuhkan konsumen data dapat dilihat pada Tabel 3.2 sampai dengan Tabel 3.4. Tabel 3.2 menjelaskan kelompok data yang dibutuhkan konsumen untuk data ekonomi. Secara keseluruhan kebutuhan konsumen data didominasi pada kelompok data harga, inflasi dan keuangan dengan 22,97 persen. Kelompok data ekonomi yang paling sedikit dibutuhkan konsumen data adalah kelompok data konstruksi yaitu 0,05 persen.

Rincian untuk kelompok data harga, inflasi, dan keuangan yang dibutuhkan konsumen menurut wilayah/lokus yang mempunyai persentase tertinggi adalah Provinsi Sumatera Utara dengan 62,11 persen dari seluruh konsumen data kelompok ekonomi. Persentase yang terendah adalah Provinsi NTB dengan 0,84 persen. Pada kelompok data konstruksi wilayah/lokus yang mempunyai persentase tertinggi adalah Provinsi Jawa Barat dengan 1,89 persen, dan yang terendah adalah Provinsi Sulawesi Tenggara dengan 0.03 persen. Pada PST BPS data harga, inflasi, dan keuangan dibutuhkan konsumen sebesar 23,80 persen, sedangkan untuk data terkait konstruksi dengan 0,04 persen.

Tabel 3.3 menggambarkan rincian untuk masing-masing kelompok data sosial yang dibutuhkan. Secara keseluruhan, jenis data yang paling banyak dibutuhkan adalah data mengenai kependudukan yaitu 25,81 persen, sedangkan data yang paling sedikit dibutuhkan konsumen data adalah data mengenai perumahan dan lingkungan hidup, yaitu 1,07 persen.

Kelompok data kependudukan yang dibutuhkan berdasarkan wilayah/lokus yang tertinggi terdapat pada Provinsi Sumatera Utara yaitu 84,01 persen dan yang terendah terdapat pada Provinsi Jawa Tengah yaitu 11,53 persen. Pada kelompok data perumahan dan lingkungan wilayah dengan persentase tertinggi adalah Provinsi Aceh yaitu 3,73 persen, dan wilayah dengan persentase terendah adalah Provinsi Lampung yaitu 0.03 persen. Pada PST BPS pusat kelompok data kependudukan dibutuhkan oleh 20,74 persen konsumen data sosial, dan data perumahan dan lingkungan hidup sebesar 1.48 persen.

Tabel 3.2. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Kelompok Data Ekonomi yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST (1)	Kelompok Data					Ekonomi				
	Pertanian (2)	Industri (3)	Pertambangan dan Energi (4)	Konstruksi (5)	Harga, Inflasi, dan Keuangan (6)	Perdagangan (7)	Transportasi dan Komunikasi (8)	PDRB, IO, Pendapatan Nasional (9)	Akomodasi dan Parwisata (10)	Total (11)
00 BPS RI	12.68	7.94	15.18	0.04	23.80	8.93	18.09	12.97	0.37	100.00
11 Aceh	20.89	6.33	0.63	-	21.52	8.86	7.59	32.28	1.90	100.00
12 Sumatera Utara	2.48	0.23	-	0.06	62.11	1.50	0.35	32.70	0.58	100.00
13 Sumatera Barat	20.83	5.21	3.65	0.52	23.96	5.21	7.29	27.08	6.25	100.00
14 Riau	24.06	12.74	3.77	-	16.51	10.38	9.91	20.28	2.36	100.00
15 Jambi	33.89	7.22	-	1.11	15.56	8.33	5.56	26.11	2.22	100.00
16 Sumatera Selatan	17.88	14.53	1.68	-	26.26	14.53	9.50	15.08	0.56	100.00
17 Bengkulu	45.93	5.97	0.54	-	20.43	6.87	6.87	13.02	0.36	100.00
18 Lampung	30.86	15.25	0.03	-	15.37	15.36	22.78	0.30	0.05	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	29.27	2.44	2.44	-	17.07	12.20	2.44	31.71	2.44	100.00
21 Kepulauan Riau	17.20	14.09	0.34	-	20.13	16.69	17.03	5.79	8.72	100.00
31 DKI Jakarta	11.90	17.46	1.59	-	21.43	17.46	15.08	11.11	3.97	100.00
32 Jawa Barat	18.87	8.02	1.89	1.89	22.17	3.77	8.49	29.72	5.19	100.00
33 Jawa Tengah	15.15	9.09	0.61	-	37.58	4.85	5.45	24.24	3.03	100.00
34 DI Yogyakarta	10.66	10.89	-	0.07	34.53	5.29	2.61	29.23	6.71	100.00
35 Jawa Timur	15.85	10.98	1.83	1.22	21.34	9.15	4.88	31.71	3.05	100.00
36 Banten	33.33	3.23	2.69	-	18.28	5.38	1.61	35.48	0.00	100.00
51 Bali	18.81	15.84	1.98	0.59	20.79	16.24	17.03	4.95	3.76	100.00
52 NTB	21.57	0.29	0.04	-	0.84	1.25	1.32	74.17	0.51	100.00
53 NTT	35.92	12.10	2.08	-	17.39	13.23	13.99	4.73	0.57	100.00
61 Kalimantan Barat	12.70	2.38	2.38	-	15.87	5.56	4.76	50.79	5.56	100.00
62 Kalimantan Tengah	22.64	17.36	1.51	-	19.25	17.36	18.49	3.40	-	100.00
63 Kalimantan Selatan	16.67	8.77	1.75	-	16.67	10.53	12.28	31.58	1.75	100.00
64 Kalimantan Timur	1.09	0.00	2.19	-	37.70	2.19	1.09	55.74	-	100.00
71 Sulawesi Utara	17.51	15.57	1.05	0.30	21.26	16.62	16.92	8.83	1.95	100.00
72 Sulawesi Tengah	30.77	6.73	-	-	11.54	6.73	1.92	39.42	2.88	100.00
73 Sulawesi Selatan	16.57	4.57	0.57	-	9.71	7.43	6.29	54.29	0.57	100.00
74 Sulawesi Tenggara	20.08	18.98	0.10	0.03	19.98	19.26	18.95	2.54	0.07	100.00
75 Gorontalo	52.66	2.96	-	0.59	8.88	-	2.37	30.77	1.78	100.00
76 Sulawesi Barat	42.86	3.57	-	-	7.14	7.14	7.14	28.57	3.57	100.00
81 Maluku	27.78	-	-	-	16.67	3.70	5.56	44.44	1.85	100.00
82 Maluku Utara	20.39	16.95	2.70	-	19.66	16.95	18.18	4.67	0.49	100.00
91 Papua Barat	18.64	18.64	1.13	-	19.77	18.64	19.77	3.39	-	100.00
JUMLAH	15.14	8.78	11.51	0.05	22.97	9.57	16.91	14.43	0.64	100.00

Tabel 3.3 . Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Kelompok Data Sosial yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Kelompok Data										Sosial	
(1)	Kedaaan Geografi (2)	Kependudukan (3)	Ketenagakerjaan (4)	Konsumsi (5)	Kemiskinan (6)	Perumahan dan Lingkungan Hidup (7)	Sosial, Kriminalitas, dan Polkam (8)	Kesehatan (9)	Pendidikan (10)	Total (11)		
00 BPS RI	14.54	20.74	15.81	13.59	0.48	1.48	26.86	2.41	4.07	100.00		
11 Aceh	14.29	30.43	16.77	1.86	6.83	3.73	13.66	7.45	4.97	100.00		
12 Sumatera Utara	2.04	84.01	7.84	0.31	0.94	0.16	1.41	1.57	1.72	100.00		
13 Sumatera Barat	9.66	44.12	14.29	1.68	6.72	1.26	8.82	6.30	7.14	100.00		
14 Riau	18.66	45.45	10.53	2.39	4.78	0.96	8.61	1.91	6.70	100.00		
15 Jambi	16.97	30.91	15.76	3.64	4.24	-	8.48	6.06	13.94	100.00		
16 Sumatera Selatan	21.14	42.29	9.14	-	2.86	1.71	11.43	9.14	2.29	100.00		
17 Bengkulu	20.21	54.60	2.87	0.60	1.66	0.15	11.46	6.64	1.81	100.00		
18 Lampung	52.93	16.11	7.63	0.05	0.12	0.03	22.74	0.18	0.21	100.00		
19 Bangka Belitung	10.13	46.84	8.86	-	6.33	1.27	7.59	10.13	8.86	100.00		
21 Kepulauan Riau	21.85	41.11	3.70	-	0.46	0.74	24.63	0.37	7.13	100.00		
31 DKI Jakarta	12.90	23.87	4.52	1.29	10.97	1.29	12.90	21.94	10.32	100.00		
32 Jawa Barat	5.19	44.81	13.21	0.94	3.77	1.89	12.26	9.91	8.02	100.00		
33 Jawa Tengah	77.52	11.53	2.48	1.02	1.31	0.15	2.77	1.17	2.04	100.00		
34 DI Yogyakarta	5.83	24.12	20.85	8.48	5.12	0.97	19.70	6.45	8.48	100.00		
35 Jawa Timur	13.36	38.25	10.14	0.92	8.29	0.46	16.59	6.91	5.07	100.00		
36 Banten	9.62	28.85	20.51	1.92	14.10	1.92	3.85	5.13	14.10	100.00		
51 Bali	23.89	35.00	9.72	1.94	2.22	0.28	22.22	0.56	4.17	100.00		
52 Nusa Tenggara Barat	15.94	51.23	16.10	0.03	15.97	-	0.25	0.28	0.19	100.00		
53 Nusa Tenggara Timur	24.10	39.23	3.33	1.28	3.08	0.26	18.72	7.44	2.56	100.00		
61 Kalimantan Barat	12.50	52.50	7.50	2.50	9.17	0.83	6.67	5.83	2.50	100.00		
62 Kalimantan Tengah	34.77	33.33	2.01	1.44	0.57	-	27.01	-	0.86	100.00		
63 Kalimantan Selatan	9.96	63.07	6.22	2.49	4.56	0.83	7.88	2.49	2.49	100.00		
64 Kalimantan Timur	4.12	46.39	20.62	1.03	18.56	1.03	5.15	1.03	2.06	100.00		
71 Sulawesi Utara	26.65	35.67	6.21	1.40	2.61	-	24.45	0.80	2.20	100.00		
72 Sulawesi Tengah	18.18	52.73	5.45	0.61	2.42	0.61	9.70	1.21	9.09	100.00		
73 Sulawesi Selatan	14.40	51.20	7.20	0.80	4.80	3.20	4.80	9.60	4.00	100.00		
74 Sulawesi Tenggara	25.96	47.99	0.57	0.13	0.40	0.18	24.37	0.31	0.09	100.00		
75 Gorontalo	8.09	63.97	3.68	3.68	8.82	0.74	2.21	4.41	4.41	100.00		
76 Sulawesi Barat	22.64	35.85	9.43	1.89	7.55	-	7.55	5.66	9.43	100.00		
81 Maluku	24.62	32.31	13.85	7.69	16.92	-	1.54	1.54	1.54	100.00		
82 Maluku Utara	27.68	36.68	3.81	1.73	2.77	-	26.30	0.69	0.35	100.00		
91 Papua Barat	29.91	30.77	0.85	0.85	0.85	0.85	34.19	0.85	0.85	100.00		
JUMLAH	20.26	25.81	13.25	9.15	1.74	1.07	23.10	2.21	3.40	100.00		

Tabel 3.4. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Kelompok Data Lainnya yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Kelompok Data					Lainnya
	Peta Wilayah	Pemerintahan	Peta Tematik	Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia	Lainnya	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
00 BPS RI	35.29	11.76	-	11.76	41.18	100.00
11 Aceh	91.67	-	8.33	-	-	100.00
12 Sumatera Utara	-	-	-	-	-	-
13 Sumatera Barat	-	-	-	-	100.00	100.00
14 Riau	33.33	33.33	-	33.33	-	100.00
15 Jambi	-	-	-	-	-	-
16 Sumatera Selatan	-	-	-	-	100.00	100.00
17 Bengkulu	100.00	-	-	-	-	100.00
18 Lampung	-	-	-	-	-	-
19 Kep. Bangka Belitung	-	-	-	-	-	-
21 Kepulauan Riau	-	-	-	-	-	-
31 DKI Jakarta	33.33	-	33.33	-	33.33	100.00
32 Jawa Barat	100.00	-	-	-	-	100.00
33 Jawa Tengah	-	-	-	-	-	-
34 DI Yogyakarta	-	-	-	-	-	-
35 Jawa Timur	100.00	-	-	-	-	100.00
36 Banten	-	-	-	-	-	-
51 Bali	-	40.00	-	-	60.00	100.00
52 NTB	100.00	-	-	-	-	100.00
53 NTT	75.00	-	-	-	25.00	100.00
61 Kalimantan Barat	100.00	-	-	-	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	-	-	-	-	100.00	100.00
63 Kalimantan Selatan	50.00	-	50.00	-	-	100.00
64 Kalimantan Timur	-	-	-	-	-	-
71 Sulawesi Utara	-	33.33	-	-	66.67	100.00
72 Sulawesi Tengah	-	-	-	-	-	-
73 Sulawesi Selatan	-	-	-	-	-	-
74 Sulawesi Tenggara	-	100.00	-	-	-	100.00
75 Gorontalo	100.00	-	-	-	-	100.00
76 Sulawesi Barat	-	-	-	-	-	-
81 Maluku	-	-	-	-	-	-
82 Maluku Utara	-	-	-	-	100.00	100.00
91 Papua Barat	-	-	-	-	100.00	100.00
JUMLAH	92.77	1.20	0.86	0.52	4.65	100.00

Tabel 3.4 menggambarkan rincian jenis data lainnya yang dibutuhkan konsumen data, dan terlihat bahwa secara keseluruhan data yang dicari adalah data terkait peta wilayah dengan 92,77 persen. Peta wilayah menjadi satu-satunya data kelompok lainnya yang dibutuhkan (100 persen) di 6 Provinsi, yaitu Provinsi Bengkulu, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Timur, Provinsi NTB, Provinsi Kalimantan Barat, dan Provinsi Gorontalo. Data kelompok lainnya yang paling sedikit dibutuhkan adalah data terkait klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia yaitu sebesar 0,52 persen, dan wilayah dengan konsumen yang membutuhkan tersebut adalah PST Provinsi Riau dengan 33,33 persen. Pada PST BPS pusat data terkait peta wilayah dibutuhkan oleh 35,29 persen konsumen data kelompok lainnya, dan 11,76 persen terkait klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia.

3.2. Level Data

Pembahasan Level data kembali merujuk pada pembagian tiga kelompok data yang dibutuhkan konsumen, yaitu data kelompok ekonomi, data kelompok sosial, dan data kelompok lainnya. Masing-masing kelompok data tersebut tersaji pada Tabel 3.5. sampai dengan Tabel 3.7.

Pada Tabel 3.5. menyajikan kelompok data ekonomi, secara keseluruhan level data yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah data pada level kabupaten/kota yaitu 62,97 persen. Level data kabupaten/kota yang dibutuhkan konsumen data jika dilihat masing-masing wilayah/lokus PST, yang paling tinggi persentasenya adalah Provinsi Sumatera Utara yaitu 90,02 persen, dan yang paling rendah adalah Provinsi Sulawesi Tenggara dengan 5,84 persen. Pada PST BPS pusat konsumen data ekonomi yang menggunakan data level kabupaten/kota adalah sebanyak 69,94 persen.

Level data yang paling sedikit dibutuhkan konsumen data kelompok ekonomi adalah pada level individu/data mikro, yaitu sebesar 0,01 persen. Level individu/data mikro ini hanya dibutuhkan konsumen data ekonomi pada 2 wilayah PST, yaitu PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan 2,44 persen, dan pada PST BPS pusat dengan 0,02 persen.

Tabel 3.5. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Level Data Kelompok Data Ekonomi yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Level Data						Ekonomi
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu/ Data Mikro	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS RI	4.83	7.72	69.94	17.41	0.08	0.02	100.00
11 Aceh	10.76	47.47	36.71	5.06	-	-	100.00
12 Sumatera Utara	0.69	8.25	90.02	0.75	0.29	-	100.00
13 Sumatera Barat	6.25	30.73	58.33	3.65	1.04	-	100.00
14 Riau	7.55	38.21	41.04	13.21	-	-	100.00
15 Jambi	15.56	39.44	37.22	5.56	2.22	-	100.00
16 Sumatera Selatan	8.38	30.17	32.40	25.70	3.35	-	100.00
17 Bengkulu	0.36	74.32	13.02	12.30	-	-	100.00
18 Lampung	0.05	0.58	38.88	45.43	15.07	-	100.00
19 Bangka Belitung	-	34.15	53.66	9.76	-	2.44	100.00
21 Kepulauan Riau	-	70.81	24.16	4.36	0.67	-	100.00
31 DKI Jakarta	-	42.86	30.95	20.63	5.56	-	100.00
32 Jawa Barat	13.68	22.64	52.83	8.96	1.89	-	100.00
33 Jawa Tengah	10.91	48.48	31.52	9.09	-	-	100.00
34 DI Yogyakarta	20.36	43.55	30.50	5.22	0.37	-	100.00
35 Jawa Timur	22.56	42.68	25.00	7.32	2.44	-	100.00
36 Banten	4.30	65.05	25.27	4.84	0.54	-	100.00
51 Bali	10.30	23.17	30.10	36.44	-	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	-	6.28	75.17	18.44	0.11	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	-	18.34	65.41	14.74	1.51	-	100.00
61 Kalimantan Barat	1.59	52.38	34.13	10.32	1.59	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	-	31.51	44.53	23.77	0.19	-	100.00
63 Kalimantan Selatan	0.88	39.47	58.77	0.88	-	-	100.00
64 Kalimantan Timur	6.56	60.66	32.24	0.55	-	-	100.00
71 Sulawesi Utara	3.44	30.84	36.08	29.49	0.15	-	100.00
72 Sulawesi Tengah	8.65	32.69	44.23	14.42	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	10.86	38.29	40.00	10.29	0.57	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara	0.82	5.77	5.84	87.54	0.03	-	100.00
75 Gorontalo	1.78	58.58	39.05	0.59	-	-	100.00
76 Sulawesi Barat	-	64.29	25.00	10.71	-	-	100.00
81 Maluku	-	42.59	50.00	1.85	5.56	-	100.00
82 Maluku Utara	-	40.05	48.16	10.32	1.47	-	100.00
91 Papua Barat	-	20.34	79.66	-	-	-	100.00
JUMLAH	4.31	10.57	62.97	20.91	1.24	0.01	100.00

Level data kelompok sosial yang dibutuhkan konsumen secara keseluruhan sebanyak 59,34 persen adalah level kabupaten/kota sebagai yang tertinggi. Berdasarkan wilayah/lokus PST yang terbanyak mengakses level kabupaten/kota kelompok data sosial, diakses konsumen sebanyak 83,65 persen pada Provinsi Jawa Tengah. Persentase yang terendah adalah pada PST Provinsi Sulawesi Tenggara dengan 5,52 persen. Pada PST BPS pusat kelompok data sosial level kabupaten/kota diakses oleh 70,83 persen konsumen.

Level data kelompok sosial yang paling sedikit dibutuhkan konsumen secara keseluruhan adalah level individu/data mikro yaitu 0,13 persen. Menurut wilayah/lokus PST, level individu/data mikro kelompok data sosial diakses oleh empat wilayah, dan yang tertinggi adalah pada PST Provinsi Kepulauan Riau dengan 3,06 persen dan yang terendah persentasenya adalah PST BPS pusat dengan 0,11 persen.

Pada kelompok data Lainnya, secara keseluruhan level data desa/kelurahan adalah level data yang paling banyak dibutuhkan konsumen. Level data individu/data mikro pada kelompok data lainnya tetap menjadi level data yang paling sedikit dibutuhkan konsumen data.

Tabel 3.6. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Level Data Kelompok Data Sosial yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Level Data						Sosial
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu/ Data Mikro	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS RI	3.24	6.96	70.83	18.54	0.32	0.11	100.00
11 Aceh	6.21	23.60	57.76	6.21	6.21	-	100.00
12 Sumatera Utara	1.57	10.34	6.11	3.45	78.53	-	100.00
13 Sumatera Barat	7.14	24.79	55.46	9.66	2.94	-	100.00
14 Riau	10.05	40.19	36.84	11.96	0.96	-	100.00
15 Jambi	6.06	41.82	38.79	9.09	4.24	-	100.00
16 Sumatera Selatan	6.86	29.14	33.71	28.00	2.29	-	100.00
17 Bengkulu	0.15	84.77	12.07	3.02	-	-	100.00
18 Lampung	-	7.87	31.67	37.93	22.53	-	100.00
19 Bangka Belitung	-	35.44	51.90	11.39	1.27	-	100.00
21 Kepulauan Riau	-	69.91	18.89	1.02	7.13	3.06	100.00
31 DKI Jakarta	-	61.94	18.06	15.48	4.52	-	100.00
32 Jawa Barat	6.13	10.85	49.06	26.89	7.08	-	100.00
33 Jawa Tengah	1.61	7.45	83.65	7.15	0.15	-	100.00
34 DI Yogyakarta	9.36	48.32	28.36	13.60	0.35	-	100.00
35 Jawa Timur	7.83	30.88	43.78	14.75	2.76	-	100.00
36 Banten	4.49	58.97	21.15	14.74	0.64	-	100.00
51 Bali	7.78	25.56	33.06	33.61	-	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	-	2.17	81.16	16.26	0.41	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	0.26	23.08	59.49	15.13	2.05	-	100.00
61 Kalimantan Barat	3.33	40.83	40.83	15.00	-	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	-	26.44	47.99	23.56	1.44	0.57	100.00
63 Kalimantan Selatan	0.41	36.93	40.66	19.50	2.49	-	100.00
64 Kalimantan Timur	6.19	32.99	41.24	19.59	-	-	100.00
71 Sulawesi Utara	2.61	33.67	35.07	26.85	1.80	-	100.00
72 Sulawesi Tengah	5.45	20.00	46.06	28.48	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	3.20	20.00	23.20	45.60	6.40	1.60	100.00
74 Sulawesi Tenggara	22.38	3.80	5.52	68.26	0.04	-	100.00
75 Gorontalo	-	72.06	17.65	10.29	-	-	100.00
76 Sulawesi Barat	-	71.70	9.43	18.87	-	-	100.00
81 Maluku	1.54	33.85	38.46	15.38	10.77	-	100.00
82 Maluku Utara	-	38.06	47.40	12.80	1.73	-	100.00
91 Papua Barat	-	23.08	76.92	-	-	-	100.00
JUMLAH	3.45	11.58	59.34	21.63	3.87	0.13	100.00

Tabel 3.7. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Level Data Kelompok Data Lainnya yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Level Data						Lainnya
	Nasional	Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu/ Data Mikro	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS RI	23.53	17.65	41.18	11.76	5.88	-	100.00
11 Aceh	-	-	-	16.67	83.33	-	100.00
12 Sumatera Utara	-	-	-	-	-	-	-
13 Sumatera Barat	-	-	100.00	-	-	-	100.00
14 Riau	100.00	-	-	-	-	-	100.00
15 Jambi	-	-	-	-	-	-	-
16 Sumatera Selatan	100.00	-	-	-	-	-	100.00
17 Bengkulu	-	-	-	100.00	-	-	100.00
18 Lampung	-	-	-	-	-	-	-
19 Bangka Belitung	-	-	-	-	-	-	-
21 Kepulauan Riau	-	-	-	-	-	-	-
31 DKI Jakarta	-	-	33.33	33.33	33.33	-	100.00
32 Jawa Barat	-	100.00	-	-	-	-	100.00
33 Jawa Tengah	-	-	-	-	-	-	-
34 DI Yogyakarta	-	-	-	-	-	-	-
35 Jawa Timur	-	25.00	-	75.00	-	-	100.00
36 Banten	-	-	-	-	-	-	-
51 Bali	40.00	-	-	60.00	-	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	-	-	-	-	100.00	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	-	-	58.33	25.00	16.67	-	100.00
61 Kalimantan Barat	-	-	100.00	-	-	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	-	25.00	75.00	-	-	-	100.00
63 Kalimantan Selatan	-	-	50.00	33.33	16.67	-	100.00
64 Kalimantan Timur	-	-	-	-	-	-	-
71 Sulawesi Utara	33.33	-	66.67	-	-	-	100.00
72 Sulawesi Tengah	-	-	-	-	-	-	-
73 Sulawesi Selatan	-	-	-	-	-	-	-
74 Sulawesi Tenggara	100.00	-	-	-	-	-	100.00
75 Gorontalo	-	-	-	33.33	66.67	-	100.00
76 Sulawesi Barat	-	-	-	-	-	-	-
81 Maluku	-	-	-	-	-	-	-
82 Maluku Utara	-	50.00	50.00	-	-	-	100.00
91 Papua Barat	-	-	100.00	-	-	-	100.00
JUMLAH	2.07	1.38	4.82	3.44	88.30	-	100.00

3.3. Periode Data

Tabel 3.8 menunjukkan persentase konsumen data menurut wilayah PST dan periode data ekonomi berdasarkan SKD 2013. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa secara keseluruhan data kelompok ekonomi dengan periode tahunan adalah data yang paling banyak dibutuhkan, dengan 83,00 persen. Periode data yang paling sedikit dibutuhkan adalah data harian dengan 0,02 persen.

Jika dilihat berdasarkan wilayah/lokus pada periode data tahunan untuk kelompok ekonomi, PST Provinsi Lampung menjadi yang tertinggi dengan 99,85 persen. Periode data tahunan kelompok ekonomi yang paling sedikit dibutuhkan konsumen data pada PST Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan persentase 6,36 persen. Pada PST BPS pusat, periode tahunan diakses oleh 85,77 persen konsumen data dibandingkan dengan periode lainnya.

Periode data kelompok ekonomi yang paling sedikit dibutuhkan adalah periode harian dengan 0,02 persen. Periode data tersebut dibutuhkan konsumen pada 5 wilayah PST, antara lain pada PST Provinsi Aceh dengan 0,63 persen sebagai persentase tertinggi dan PST Provinsi NTB dengan 0,04 persen sebagai persentase terendah. Periode harian kelompok data ekonomi tidak diakses oleh konsumen data pada PST BPS pusat.

Terlihat pada Tabel 3.9. menurut kelompok data sosial, secara keseluruhan periode data tahunan adalah periode data yang paling banyak dibutuhkan konsumen, yaitu sebesar 88,52 persen. Kelompok data sosial dengan periode tahunan paling banyak diakses konsumen data pada PST Provinsi Lampung dengan 99,83 persen. Untuk persentase terendah menurut wilayah/lokus yang mengakses data dengan periode tahunan adalah Provinsi NTB dengan persentase 50,44 persen. Pada PST BPS pusat periode tahunan pada kelompok data sosial diakses oleh 89,34 persen konsumen.

Periode data yang paling sedikit dibutuhkan konsumen data kelompok sosial adalah periode mingguan dan harian, dengan persentase sama yaitu 0,02 persen. Periode data mingguan dibutuhkan konsumen data pada PST Provinsi Aceh saja, dengan persentase 5,59 persen. Dan untuk periode data harian kelompok sosial dibutuhkan pada 2 wilayah PST yaitu PST Provinsi Aceh (1,24 persen) dan Provinsi Sulawesi Tenggara (0,35 persen).

Untuk persentase menurut periode kelompok data lainnya, seperti terlihat pada Tabel 3.10 bahwa hampir seluruh kelompok data lainnya yang dibutuhkan konsumen adalah data dengan periode tahunan sebesar 96,18 persen. Berdasarkan hasil SKD2013 tidak ada konsumen data yang membutuhkan data lainnya dengan periode data semesteran, triwulanan, dan bulanan.

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

Tabel 3.8. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data Ekonomi yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST	Periode Data										Ekonomi	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
00 BPS RI		10.17	0.48	1.71	85.77	0.08	0.37	1.42	-	-	-	100.00
11 Aceh		10.76	7.59	1.90	69.62	-	3.80	2.53	3.16	0.63	-	100.00
12 Sumatera Utara		1.67	57.79	28.84	8.65	-	0.29	2.08	0.69	-	-	100.00
13 Sumatera Barat		20.31	5.73	5.73	60.94	1.56	1.56	4.17	-	-	-	100.00
14 Riau		6.60	12.74	4.72	72.64	0.47	-	2.83	-	-	-	100.00
15 Jambi		12.78	15.56	-	67.22	-	0.56	3.89	-	-	-	100.00
16 Sumatera Selatan		24.02	5.59	4.47	62.57	0.56	0.56	2.23	-	-	-	100.00
17 Bengkulu		6.15	0.54	-	93.13	-	-	0.18	-	-	-	100.00
18 Lampung		0.11	0.03	0.02	99.85	-	-	-	-	-	-	100.00
19 Kep. Bangka Belitung		5.00	12.50	-	80.00	-	-	2.50	-	-	-	100.00
21 Kepulauan Riau		0.08	-	0.08	93.46	-	0.08	6.21	-	0.08	-	100.00
31 DKI Jakarta		11.11	10.32	3.97	65.87	-	0.79	7.94	-	-	-	100.00
32 Jawa Barat		8.96	13.21	3.77	68.87	-	1.42	1.42	2.36	-	-	100.00
33 Jawa Tengah		7.27	13.33	0.61	76.36	-	0.61	1.82	-	-	-	100.00
34 DI Yogyakarta		-	0.60	-	96.12	-	0.15	2.98	0.07	0.07	-	100.00
35 Jawa Timur		10.98	9.15	5.49	65.85	0.61	1.83	6.10	-	-	-	100.00
36 Banten		1.61	6.45	0.54	89.78	-	1.61	-	-	-	-	100.00
51 Bali		3.17	4.55	0.20	91.29	-	0.20	0.59	-	-	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat		73.47	1.76	18.30	6.36	0.04	-	0.04	-	0.04	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur		5.67	26.28	20.04	47.64	-	-	0.38	-	-	-	100.00
61 Kalimantan Barat		2.38	3.17	1.59	75.40	0.79	3.17	13.49	-	-	-	100.00
62 Kalimantan Tengah		0.94	1.32	-	97.74	-	-	-	-	-	-	100.00
63 Kalimantan Selatan		7.02	6.14	0.88	84.21	-	0.88	0.88	-	-	-	100.00
64 Kalimantan Timur		11.48	28.96	-	57.92	1.64	-	-	-	-	-	100.00
71 Sulawesi Utara		3.44	5.69	4.34	84.88	0.15	0.60	0.90	-	-	-	100.00
72 Sulawesi Tengah		0.96	18.27	5.77	75.00	-	-	-	-	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan		5.71	54.29	5.71	34.29	-	-	-	-	-	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara		0.45	0.65	0.65	95.95	0.21	0.03	1.48	0.03	0.55	-	100.00
75 Gorontalo		4.73	10.06	3.55	78.70	-	0.59	2.37	-	-	-	100.00
76 Sulawesi Barat		3.57	14.29	-	82.14	-	-	-	-	-	-	100.00
81 Maluku		9.26	18.52	-	72.22	-	-	-	-	-	-	100.00
82 Maluku Utara		-	1.47	-	98.28	-	-	0.25	-	-	-	100.00
91 Papua Barat		-	-	-	98.87	1.13	-	-	-	-	-	100.00
JUMLAH		10.30	2.22	2.64	83.00	0.08	0.32	1.38	0.03	0.02	-	100.00

Tabel 3.9 . Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah dan Periode Data Sosial yang dibutuhkan, 2013

Wilayah PST (1)	Periode Data										Sosial	
	Sepuluh tahunan (2)	Lima tahunan (3)	Tiga tahunan (4)	Tahunan (5)	Semesterian (6)	Triwulanan (7)	Bulanan (8)	Mingguan (9)	Harian (10)	Lainnya (11)	Total (12)	
00 BPS RI	8.96	0.90	0.28	89.34	0.20	0.29	0.03	-	-	-	100.00	
11 Aceh	11.80	16.15	-	63.98	-	-	1.24	5.59	1.24	-	100.00	
12 Sumatera Utara	2.51	1.57	-	95.30	-	0.47	0.16	-	-	-	100.00	
13 Sumatera Barat	11.34	8.82	3.78	73.95	0.84	0.42	0.84	-	-	-	100.00	
14 Riau	6.31	6.80	4.85	80.58	-	-	1.46	-	-	-	100.00	
15 Jambi	8.48	13.94	1.21	74.55	1.21	-	0.61	-	-	-	100.00	
16 Sumatera Selatan	25.14	5.14	2.29	67.43	-	-	-	-	-	-	100.00	
17 Bengkulu	0.15	1.81	-	97.74	0.15	-	0.15	-	-	-	100.00	
18 Lampung	0.09	0.08	-	99.83	-	-	-	-	-	-	100.00	
19 Kep. Bangka Belitung	-	15.19	-	83.54	1.27	-	-	-	-	-	100.00	
21 Kepulauan Riau	0.46	-	3.15	83.80	6.11	3.43	3.06	-	-	-	100.00	
31 DKI Jakarta	9.74	3.90	2.60	83.12	-	0.65	-	-	-	-	100.00	
32 Jawa Barat	5.66	6.13	0.94	87.26	-	-	-	-	-	-	100.00	
33 Jawa Tengah	3.50	0.73	0.29	95.47	-	-	-	-	-	-	100.00	
34 DI Yogyakarta	1.59	0.44	-	97.35	0.18	-	0.44	-	-	-	100.00	
35 Jawa Timur	2.30	2.76	2.30	91.24	0.92	0.46	-	-	-	-	100.00	
36 Banten	1.28	3.85	0.64	94.23	-	-	-	-	-	-	100.00	
51 Bali	3.89	3.06	-	93.06	-	-	-	-	-	-	100.00	
52 Nusa Tenggara Barat	17.44	31.92	0.13	50.44	0.06	-	-	-	-	-	100.00	
53 Nusa Tenggara Timur	5.90	21.28	12.56	60.00	0.26	-	-	-	-	-	100.00	
61 Kalimantan Barat	1.67	-	1.67	94.17	0.83	1.67	-	-	-	-	100.00	
62 Kalimantan Tengah	1.72	1.15	-	96.55	0.57	-	-	-	-	-	100.00	
63 Kalimantan Selatan	13.28	4.15	4.15	78.01	0.41	-	-	-	-	-	100.00	
64 Kalimantan Timur	25.77	4.12	3.09	67.01	-	-	-	-	-	-	100.00	
71 Sulawesi Utara	1.00	5.81	3.61	88.98	-	0.20	0.40	-	-	-	100.00	
72 Sulawesi Tengah	1.21	20.00	1.21	77.58	-	-	-	-	-	-	100.00	
73 Sulawesi Selatan	11.20	13.60	4.80	69.60	0.80	-	-	-	-	-	100.00	
74 Sulawesi Tenggara	0.62	0.44	0.75	97.66	0.13	0.04	-	-	0.35	-	100.00	
75 Gorontalo	0.74	8.82	4.41	86.03	-	-	-	-	-	-	100.00	
76 Sulawesi Barat	-	1.89	-	98.11	-	-	-	-	-	-	100.00	
81 Maluku	9.23	13.85	-	76.92	-	-	-	-	-	-	100.00	
82 Maluku Utara	0.69	2.08	1.04	95.85	-	-	0.35	-	-	-	100.00	
91 Papua Barat	-	-	-	97.44	2.56	-	-	-	-	-	100.00	
JUMLAH	7.35	2.95	0.50	88.52	0.28	0.26	0.11	0.02	0.02	-	100.00	

Tabel 3.10. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data Lainnya yang dibutuhkan , 2013

Wilayah PST (1)	Periode Data										Lainnya	Total (12)
	Sepuluh tahunan (2)	Lima tahunan (3)	Tiga tahunan (4)	Tahunan (5)	Semesteran (6)	Triwulanan (7)	Bulanan (8)	Mingguan (9)	Harian (10)	Lainnya (11)		
00 BPS RI	11.76	5.88	0.00	76.47	-	-	-	-	-	5.88	100.00	
11 Aceh	-	-	-	33.33	-	-	-	41.67	25.00	-	100.00	
12 Sumatera Utara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
13 Sumatera Barat	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	
14 Riau	-	33.33	-	33.33	-	-	-	-	-	33.33	100.00	
15 Jambi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
16 Sumatera Selatan	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	
17 Bengkulu	-	-	-	33.33	-	-	-	-	66.67	-	100.00	
18 Lampung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19 Kep. Bangka Belitung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21 Kepulauan Riau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
31 DKI Jakarta	-	-	-	66.67	-	-	-	-	-	33.33	100.00	
32 Jawa Barat	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
33 Jawa Tengah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
34 DI Yogyakarta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
35 Jawa Timur	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
36 Banten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
51 Bali	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
52 Nusa Tenggara Barat	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
53 Nusa Tenggara Timur	-	-	25.00	75.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
61 Kalimantan Barat	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
62 Kalimantan Tengah	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
63 Kalimantan Selatan	16.67	-	-	83.33	-	-	-	-	-	-	100.00	
64 Kalimantan Timur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
71 Sulawesi Utara	-	-	33.33	66.67	-	-	-	-	-	-	100.00	
72 Sulawesi Tengah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
73 Sulawesi Selatan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
74 Sulawesi Tenggara	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	100.00	
75 Gorontalo	-	-	-	33.33	-	-	-	-	-	66.67	100.00	
76 Sulawesi Barat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
81 Maluku	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
82 Maluku Utara	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
91 Papua Barat	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00	
JUMLAH	0.87	0.35	0.69	96.18	-	-	-	0.87	1.04	-	100.00	

3.4. Perolehan Data

Berdasarkan perolehan data pada kelompok ekonomi, sebesar 85,28 persen konsumen menilai data yang diperoleh di PST sesuai dengan yang diharapkan, dan sebanyak 14,30 persen konsumen memperoleh data tetapi tidak sesuai dengan yang diharapkan, dan sisanya 0,42 persen konsumen tidak memperoleh data yang dibutuhkan. Pada Tabel 3.11 terlihat pada perolehan data yang sesuai, PST Provinsi Sulawesi Barat menjadi satu-satunya PST yang seluruh konsumen mendapatkan data yang dibutuhkan (100 persen), dan yang terendah adalah pada PST Provinsi Sumatera Utara dengan 41,41 persen. Pada PST BPS pusat konsumen yang memperoleh data ekonomi sesuai yang dibutuhkan adalah sebesar 83,48 persen.

Perolehan data yang sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen untuk kelompok data sosial, secara keseluruhan adalah 83,82 persen. Persentase tersebut jika dilihat berdasarkan wilayah PST, terdapat empat wilayah yang mendapatkan perolehan data sesuai 100 persen, yaitu Provinsi Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua Barat. Adapun persentase terendah terdapat pada Provinsi DKI Jakarta dengan 76,13 persen. Perolehan data secara keseluruhan yang tidak sesuai adalah 15, 17 persen dan yang tidak diperoleh adalah 0,44 persen. Pada PST BPS pusat konsumen yang memperoleh data sosial sesuai yang dibutuhkan adalah sebesar 78,01 persen.

Tabel 3.13 menggambarkan perolehan data oleh konsumen pada kelompok data lainnya. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 87,61 persen konsumen data kelompok lainnya memperoleh data namun tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan demikian, sebanyak 12,39 persen yang memperoleh data yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, pada PST BPS pusat sebanyak 70,59 persen konsumen kelompok lainnya memperoleh data sesuai yang dibutuhkan.

Besarnya konsumen data kelompok lainnya yang menyatakan bahwa memperoleh data namun tidak sesuai dengan yang dibutuhkan disebabkan oleh kurangnya informasi yang diterima konsumen mengenai sumber publikasi. Di Provinsi Nusa Tenggara Barat, konsumen mencari peta pada desa/kelurahan di dalam publikasi Daerah Dalam Angka. Padahal publikasi tersebut tidak akan pernah memuat peta desa/kelurahan. Peta desa/kelurahan akan dapat diperoleh justru pada publikasi lain seperti peta kode wilayah desa/kelurahan.

Tabel 3.11. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Perolehan Data Kelompok Data Ekonomi, 2013

Wilayah PST	Perolehan Data			Total
	Ya, Sesuai	Ya, Tidak Sesuai	Tidak diperoleh	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
00 BPS RI	83.48	16.14	0.38	100.00
11 Aceh	87.97	12.03	-	100.00
12 Sumatera Utara	41.41	58.25	0.35	100.00
13 Sumatera Barat	80.73	15.63	3.65	100.00
14 Riau	96.23	3.30	0.47	100.00
15 Jambi	86.11	11.11	2.78	100.00
16 Sumatera Selatan	91.06	8.94	-	100.00
17 Bengkulu	94.03	5.97	-	100.00
18 Lampung	92.38	7.62	-	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	90.24	2.44	7.32	100.00
21 Kepulauan Riau	90.94	3.27	5.79	100.00
31 DKI Jakarta	94.44	5.56	-	100.00
32 Jawa Barat	74.06	24.06	1.89	100.00
33 Jawa Tengah	92.73	5.45	1.82	100.00
34 DI Yogyakarta	98.66	1.27	0.07	100.00
35 Jawa Timur	97.56	2.44	-	100.00
36 Banten	84.41	15.59	-	100.00
51 Bali	94.26	5.54	0.20	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	97.98	1.80	0.22	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	95.84	3.59	0.57	100.00
61 Kalimantan Barat	77.78	17.46	4.76	100.00
62 Kalimantan Tengah	97.74	1.70	0.57	100.00
63 Kalimantan Selatan	97.37	2.63	-	100.00
64 Kalimantan Timur	99.45	0.55	-	100.00
71 Sulawesi Utara	98.50	1.20	0.30	100.00
72 Sulawesi Tengah	98.08	1.92	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	87.43	10.86	1.71	100.00
74 Sulawesi Tenggara	99.49	0.51	-	100.00
75 Gorontalo	92.90	5.33	1.78	100.00
76 Sulawesi Barat	100.00	-	-	100.00
81 Maluku	92.59	7.41	-	100.00
82 Maluku Utara	99.51	0.25	0.25	100.00
91 Papua Barat	99.44	0.56	-	100.00
JUMLAH	85.28	14.30	0.42	100.00

Tabel 3.12. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Perolehan Data Kelompok Data Sosial, 2013

Wilayah PST	Perolehan Data			Sosial
	Ya, Sesuai	Ya, Tidak Sesuai	Tidak diperoleh	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
00 BPS RI	78.01	21.61	0.37	100.00
11 Aceh	89.44	10.56	-	100.00
12 Sumatera Utara	98.43	1.10	0.47	100.00
13 Sumatera Barat	81.09	16.81	2.10	100.00
14 Riau	94.26	5.26	0.48	100.00
15 Jambi	91.52	7.88	0.61	100.00
16 Sumatera Selatan	85.14	12.57	2.29	100.00
17 Bengkulu	94.72	5.28	-	100.00
18 Lampung	92.40	7.60	-	100.00
19 Kep. Bangka Belitung	89.87	6.33	3.80	100.00
21 Kepulauan Riau	81.02	13.06	5.93	100.00
31 DKI Jakarta	76.13	23.87	-	100.00
32 Jawa Barat	81.13	16.51	2.36	100.00
33 Jawa Tengah	99.27	0.58	0.15	100.00
34 DI Yogyakarta	97.44	2.03	0.53	100.00
35 Jawa Timur	94.47	5.53	-	100.00
36 Banten	91.03	8.97	-	100.00
51 Bali	96.67	3.06	0.28	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	99.24	0.69	0.06	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	96.15	2.82	1.03	100.00
61 Kalimantan Barat	87.50	12.50	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	98.56	0.29	1.15	100.00
63 Kalimantan Selatan	96.68	3.32	-	100.00
64 Kalimantan Timur	97.94	2.06	-	100.00
71 Sulawesi Utara	98.00	1.40	0.60	100.00
72 Sulawesi Tengah	100.00	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	92.80	4.00	3.20	100.00
74 Sulawesi Tenggara	99.47	0.49	0.04	100.00
75 Gorontalo	92.65	2.94	4.41	100.00
76 Sulawesi Barat	100.00	-	-	100.00
81 Maluku	100.00	-	-	100.00
82 Maluku Utara	95.50	3.81	0.69	100.00
91 Papua Barat	100.00	-	-	100.00
JUMLAH	83.82	15.74	0.44	100.00

Tabel 3.13. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah PST dan Perolehan Data Kelompok Data Lainnya, 2013

Wilayah PST	Perolehan Data			Lainnya
	Ya, Sesuai	Ya, Tidak Sesuai	Tidak diperoleh	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
00 BPS RI	70.59	29.41	-	100.00
11 Aceh	100.00	-	-	100.00
12 Sumatera Utara	-	-	-	-
13 Sumatera Barat	100.00	-	-	100.00
14 Riau	100.00	-	-	100.00
15 Jambi	-	-	-	-
16 Sumatera Selatan	100.00	-	-	100.00
17 Bengkulu	100.00	-	-	100.00
18 Lampung	-	-	-	-
19 Kep. Bangka Belitung	-	-	-	-
21 Kepulauan Riau	-	-	-	-
31 DKI Jakarta	100.00	-	-	100.00
32 Jawa Barat	-	100.00	-	100.00
33 Jawa Tengah	-	-	-	-
34 DI Yogyakarta	-	-	-	-
35 Jawa Timur	100.00	-	-	100.00
36 Banten	-	-	-	-
51 Bali	80.00	20.00	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	-	100.00	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	83.33	16.67	-	100.00
61 Kalimantan Barat	100.00	-	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	100.00	-	-	100.00
63 Kalimantan Selatan	83.33	16.67	-	100.00
64 Kalimantan Timur				
71 Sulawesi Utara	100.00	-	-	100.00
72 Sulawesi Tengah				
73 Sulawesi Selatan	-	-	-	-
74 Sulawesi Tenggara	100.00	-	-	100.00
75 Gorontalo	-	100.00	-	100.00
76 Sulawesi Barat	-	-	-	-
81 Maluku	-	-	-	-
82 Maluku Utara	100.00	-	-	100.00
91 Papua Barat	100.00	-	-	100.00
JUMLAH	12.39	87.61	-	100.00

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

4.1. Analisis Kepuasan Data

Konsumen yang akan dianalisis pada bab ini masih menggunakan konsep orang-data seperti yang digunakan pada analisis kebutuhan data, yaitu jika satu konsumen mencari 5 jenis data, maka dihitung 5 orang-data yang selanjutnya dianalisis sebagai 5 konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang dibutuhkan/dicari diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). IKK mengukur perbandingan dari harapan yang diinginkan dan kinerja pelayanan yang diterima konsumen. IKK dapat menggambarkan perkembangan tingkat kepuasan konsumen dari tahun ke tahun, penghitungan IKK terhadap data yang dibutuhkan mulai dihitung pada tahun 2013 ini sehingga perkembangannya baru dapat dilihat pada tahun berikutnya. IKK terhadap data mencakup tiga atribut kualitas pelayanan yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data, sebagaimana dapat dilihat pada table 4.1.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk atribut kelengkapan data tertinggi berada di Provinsi Gorontalo (sebesar 100 dengan kualitas pelayanan sangat memuaskan) dan terendah berada di BPS pusat (sebesar 74,56 dengan kualitas cukup memuaskan). Untuk IKK atribut akurasi data tertinggi berada di Provinsi Gorontalo dan Sulawesi Barat (masing-masing sebesar 100 dengan kualitas pelayanan sangat memuaskan) dan terendah berada di Provinsi Kepulauan Riau (sebesar 79,89 dengan kualitas pelayanan memuaskan). Sementara itu, IKK atribut kemitakhiran data tertinggi berada di Provinsi Sulawesi Barat (sebesar 100,73 dengan kualitas pelayanan sangat memuaskan) dan terendah berada di BPS pusat (sebesar 77,98 dengan kualitas pelayanan memuaskan).

Nilai IKK tersebut hanya melihat kondisi di wilayahnya sendiri tidak dapat dibandingkan dengan wilayah PST lainnya. Hal tersebut disebabkan adanya perbedaan karakteristik konsumen di masing-masing wilayah. Karakteristik konsumen data dapat dipilah berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan (Tabel 2.2), instansi/institusi tempat bekerja (Tabel 2.3), dan penggunaan data (Tabel 2.5).

Karakteristik konsumen di Provinsi Sulawesi Barat adalah berpendidikan SLTA ke bawah (sebesar 45,45 persen), bekerja/beraktivitas di instansi lainnya dan pemerintah daerah (masing-masing sebesar 32,91 persen dan 32,73 persen), dan menggunakan data yang dicari untuk tugas kantor (sebesar 63,64 persen).

Karakteristik konsumen di Provinsi Gorontalo adalah berpendidikan SLTA ke bawah (sebesar 46,84 persen), bekerja/beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian (sebesar 61,05 persen), dan menggunakan data yang dicari untuk skripsi/thesis/disertasi (sebesar 66,32 persen).

Karakteristik konsumen di BPS Pusat adalah berpendidikan SLTA ke bawah (sebesar 44,99 persen), bekerja/beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian (sebesar 63,13 persen), dan menggunakan data yang dicari untuk skripsi/thesis/disertasi (sebesar 44,99 persen).

Karakteristik konsumen di Provinsi Kepulauan Riau adalah berpendidikan SLTA ke bawah (sebesar 70,45 persen), bekerja/beraktivitas di pemerintah daerah dan swasta (masing-masing sebesar 31,82 persen dan 28,41 persen), dan menggunakan data yang dicari untuk skripsi/thesis/disertasi dan penelitian (masing-masing sebesar 42,05 persen dan 28,41 persen).

Karakteristik konsumen tersebut sangat mempengaruhi standar harapan yang diinginkan dan penilaian kinerja yang diterima konsumen, semakin tinggi standar penilaian konsumen maka semakin tinggi pendidikan tertinggi yang ditamatkan, semakin spesifik aktivitas yang dilakukan di tempat bekerja/beraktivitas dan semakin spesifik pula penggunaan data yang dicari.

Tabel 4.1. Kepuasan Konsumen Data terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013

Wilayah PST	Keandalan		
	2a (Kelengkapan Data)	2b (Akurasi Data)	2c (Kemutakhiran Data)
(1)	(2)	(3)	(4)
00 BPS Pusat	74.56 Cukup Memuaskan	81.24 Memuaskan	77.98 Memuaskan
11 Aceh	88.70 Sangat Memuaskan	92.80 Sangat Memuaskan	90.33 Sangat Memuaskan
12 Sumatera Utara	80.22 Memuaskan	84.50 Memuaskan	84.51 Memuaskan
13 Sumatera Barat	80.55 Memuaskan	84.85 Memuaskan	83.48 Memuaskan
14 Riau	92.63 Sangat Memuaskan	93.24 Sangat Memuaskan	94.93 Sangat Memuaskan
15 Jambi	85.27 Memuaskan	86.89 Memuaskan	84.28 Memuaskan
16 Sumatera Selatan	86.90 Memuaskan	89.50 Sangat Memuaskan	88.22 Sangat Memuaskan
17 Bengkulu	94.02 Sangat Memuaskan	94.19 Sangat Memuaskan	94.02 Sangat Memuaskan
18 Lampung	95.83 Sangat Memuaskan	98.66 Sangat Memuaskan	96.16 Sangat Memuaskan
19 Bangka Belitung	90.77 Sangat Memuaskan	89.10 Sangat Memuaskan	86.94 Memuaskan
21 Kepulauan Riau	79.50 Memuaskan	79.89 Memuaskan	79.33 Memuaskan
31 DKI Jakarta	88.91 Sangat Memuaskan	89.87 Sangat Memuaskan	87.11 Memuaskan
32 Jawa Barat	79.25 Memuaskan	85.00 Memuaskan	79.82 Memuaskan
33 Jawa Tengah	90.11 Sangat Memuaskan	91.23 Sangat Memuaskan	90.35 Sangat Memuaskan
34 DI Yogyakarta	80.24 Memuaskan	82.54 Memuaskan	81.83 Memuaskan
35 Jawa Timur	90.73 Sangat Memuaskan	90.96 Sangat Memuaskan	89.89 Sangat Memuaskan
36 Banten	83.07 Memuaskan	85.69 Memuaskan	82.43 Memuaskan
51 Bali	90.33 Sangat Memuaskan	90.76 Sangat Memuaskan	90.43 Sangat Memuaskan
52 Nusa Tenggara Barat	90.32 Sangat Memuaskan	90.73 Sangat Memuaskan	89.84 Sangat Memuaskan
53 Nusa Tenggara Timur	88.41 Sangat Memuaskan	89.48 Sangat Memuaskan	88.99 Sangat Memuaskan
61 Kalimantan Barat	85.82 Memuaskan	86.75 Memuaskan	83.48 Memuaskan
62 Kalimantan Tengah	92.34 Sangat Memuaskan	92.78 Sangat Memuaskan	91.84 Sangat Memuaskan
63 Kalimantan Selatan	92.80 Sangat Memuaskan	92.84 Sangat Memuaskan	92.45 Sangat Memuaskan
64 Kalimantan Timur	91.70 Sangat Memuaskan	91.33 Sangat Memuaskan	90.13 Sangat Memuaskan
71 Sulawesi Utara	94.40 Sangat Memuaskan	92.96 Sangat Memuaskan	92.20 Sangat Memuaskan
72 Sulawesi Tengah	85.11 Memuaskan	85.51 Memuaskan	84.73 Memuaskan
73 Sulawesi Selatan	87.61 Sangat Memuaskan	88.51 Sangat Memuaskan	87.73 Sangat Memuaskan
74 Sulawesi Tenggara	87.34 Memuaskan	88.32 Sangat Memuaskan	88.30 Sangat Memuaskan
75 Gorontalo	100.00 Sangat Memuaskan	100.00 Sangat Memuaskan	99.60 Sangat Memuaskan
76 Sulawesi Barat	98.33 Sangat Memuaskan	100.00 Sangat Memuaskan	100.73 Sangat Memuaskan
81 Maluku	94.05 Sangat Memuaskan	94.00 Sangat Memuaskan	94.01 Sangat Memuaskan
82 Maluku Utara	91.37 Sangat Memuaskan	92.55 Sangat Memuaskan	88.13 Sangat Memuaskan
91 Papua Barat	88.41 Sangat Memuaskan	87.72 Sangat Memuaskan	89.37 Sangat Memuaskan

Tabel 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen Data terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013

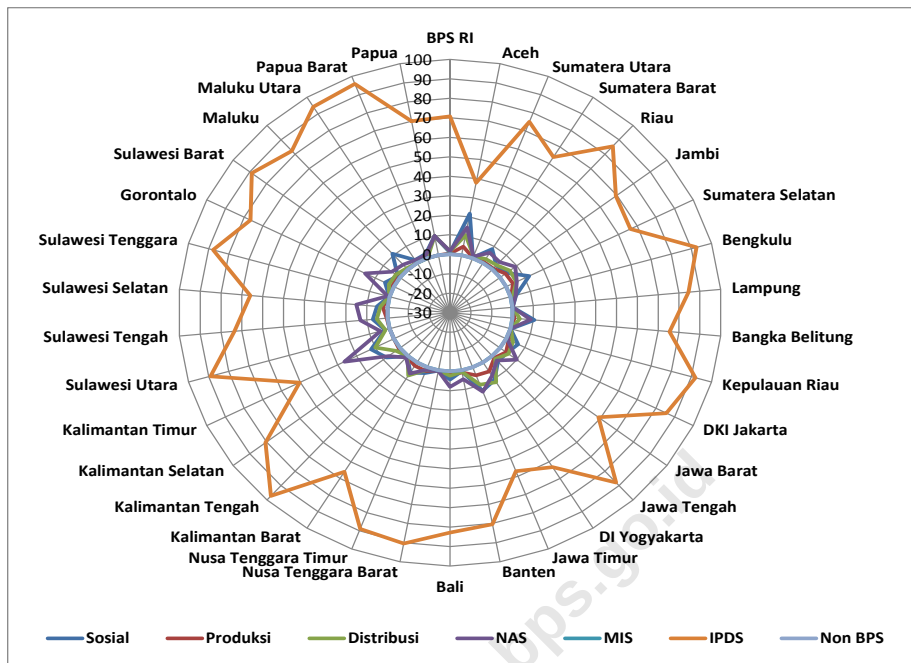
Wilayah PST	Ekonomi		Sosial		Lainnya		Total
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS Pusat	47.15	16.48	28.08	8.27	0.01	0.004	100.00
11 Aceh	42.90	4.83	42.60	6.04	3.63	-	100.00
12 Sumatera Utara	51.21	21.92	26.49	0.38	-	-	100.00
13 Sumatera Barat	36.75	7.40	44.63	10.98	0.24	-	100.00
14 Riau	48.58	1.42	48.34	0.95	0.71	-	100.00
15 Jambi	47.65	4.12	43.82	4.41	-	-	100.00
16 Sumatera Selatan	47.86	3.13	45.30	3.42	0.28	-	100.00
17 Bengkulu	45.28	0.08	54.14	0.25	0.25	-	100.00
18 Lampung	38.64	11.31	46.28	3.77	-	-	100.00
19 Bangka Belitung	33.33	-	65.79	0.88	-	-	100.00
21 Kepulauan Riau	50.63	1.87	42.31	5.19	-	-	100.00
31 DKI Jakarta	43.31	1.06	53.17	1.41	1.06	-	100.00
32 Jawa Barat	39.62	10.26	41.77	8.11	0.24	-	100.00
33 Jawa Tengah	18.20	0.95	80.50	0.35	-	-	100.00
34 DI Yogyakarta	54.01	0.32	45.26	0.41	-	-	100.00
35 Jawa Timur	41.82	0.78	54.81	1.56	1.04	-	100.00
36 Banten	47.37	7.02	40.35	5.26	-	-	100.00
51 Bali	57.72	0.35	40.78	0.58	0.58	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	41.81	0.74	49.44	0.25	-	7.77	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	55.57	1.30	40.32	1.51	1.30	-	100.00
61 Kalimantan Barat	43.98	5.81	44.40	5.39	0.41	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	59.52	0.57	39.22	0.23	0.46	-	100.00
63 Kalimantan Selatan	31.30	0.28	65.65	1.11	1.66	-	100.00
64 Kalimantan Timur	65.00	0.36	33.93	0.71	-	-	100.00
71 Sulawesi Utara	56.48	0.69	41.55	1.03	0.26	-	100.00
72 Sulawesi Tengah	38.29	0.37	60.97	0.37	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	54.08	4.76	37.76	3.40	-	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara	55.68	0.58	33.78	9.95	0.02	-	100.00
75 Gorontalo	55.52	-	43.48	-	1.00	-	100.00
76 Sulawesi Barat	34.57	-	65.43	-	-	-	100.00
81 Maluku	42.86	2.52	54.62	-	-	-	100.00
82 Maluku Utara	57.53	0.72	40.03	1.15	0.57	-	100.00
91 Papua Barat	60.00	-	39.66	-	0.34	-	100.00

Tabel 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen Data terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013

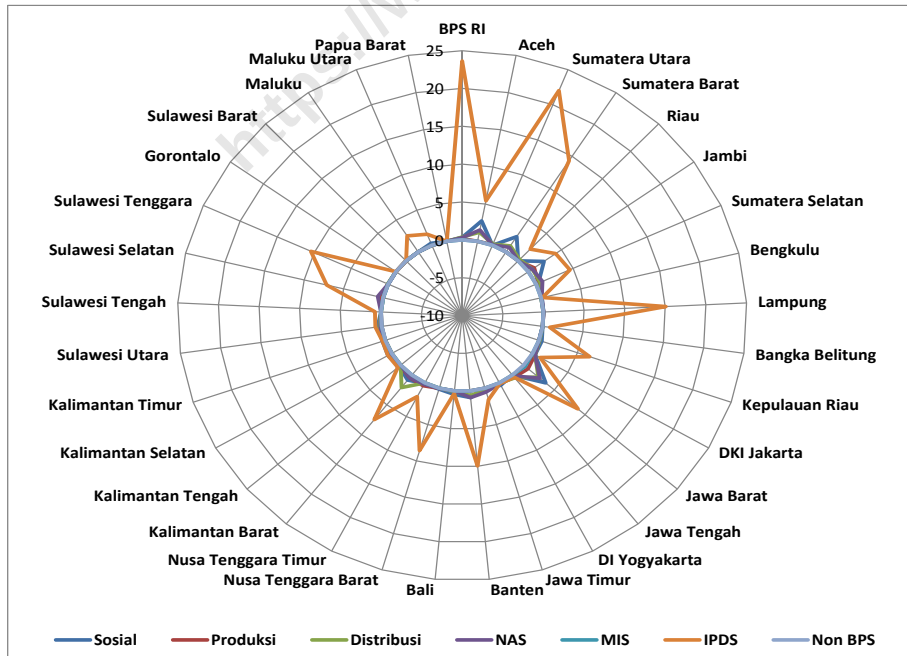
Wilayah PST	Ekonomi		Sosial		Lainnya		Total
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS Pusat	44.01	19.62	24.87	11.48	0.01	0.003	100.00
11 Aceh	47.13	0.60	46.83	1.81	3.63	-	100.00
12 Sumatera Utara	51.76	21.37	26.75	0.13	-	-	100.00
13 Sumatera Barat	37.71	6.44	49.40	6.21	0.24	-	100.00
14 Riau	49.29	0.71	48.10	1.18	0.71	-	100.00
15 Jambi	49.41	2.35	45.59	2.65	-	-	100.00
16 Sumatera Selatan	49.57	1.42	47.29	1.42	0.28	-	100.00
17 Bengkulu	45.20	0.16	54.22	0.16	0.08	0.16	100.00
18 Lampung	46.12	3.82	46.27	3.79	-	-	100.00
19 Bangka Belitung	33.33	-	63.16	3.51	-	-	100.00
21 Kepulauan Riau	44.51	7.99	37.82	9.68	-	-	100.00
31 DKI Jakarta	44.01	0.35	54.58	-	0.70	0.35	100.00
32 Jawa Barat	40.81	9.07	44.87	5.01	0.24	-	100.00
33 Jawa Tengah	18.79	0.35	80.14	0.71	-	-	100.00
34 DI Yogyakarta	54.22	0.12	45.26	0.41	-	-	100.00
35 Jawa Timur	42.08	0.52	55.84	0.52	1.04	-	100.00
36 Banten	46.78	7.60	42.40	3.22	-	-	100.00
51 Bali	57.83	0.23	40.78	0.58	0.58	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	42.48	0.06	49.64	0.05	7.77	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	56.11	0.76	41.08	0.76	1.30	-	100.00
61 Kalimantan Barat	42.32	7.47	44.40	5.39	0.41	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	59.75	0.34	39.22	0.23	0.46	-	100.00
63 Kalimantan Selatan	31.30	0.28	65.10	1.66	1.66	-	100.00
64 Kalimantan Timur	65.36	-	34.64	-	-	-	100.00
71 Sulawesi Utara	56.14	1.03	41.63	0.94	0.26	-	100.00
72 Sulawesi Tengah	38.29	0.37	61.34	-	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	54.42	4.42	37.76	3.40	-	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara	55.83	0.42	43.51	0.21	0.02	-	100.00
75 Gorontalo	55.52	-	43.48	-	1.00	-	100.00
76 Sulawesi Barat	34.57	-	65.43	-	-	-	100.00
81 Maluku	42.86	2.52	54.62	-	-	-	100.00
82 Maluku Utara	57.53	0.72	40.32	0.86	0.57	-	100.00
91 Papua Barat	60.00	-	39.66	-	0.34	-	100.00

Tabel 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen Data terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah dan Kelompok Data, 2013

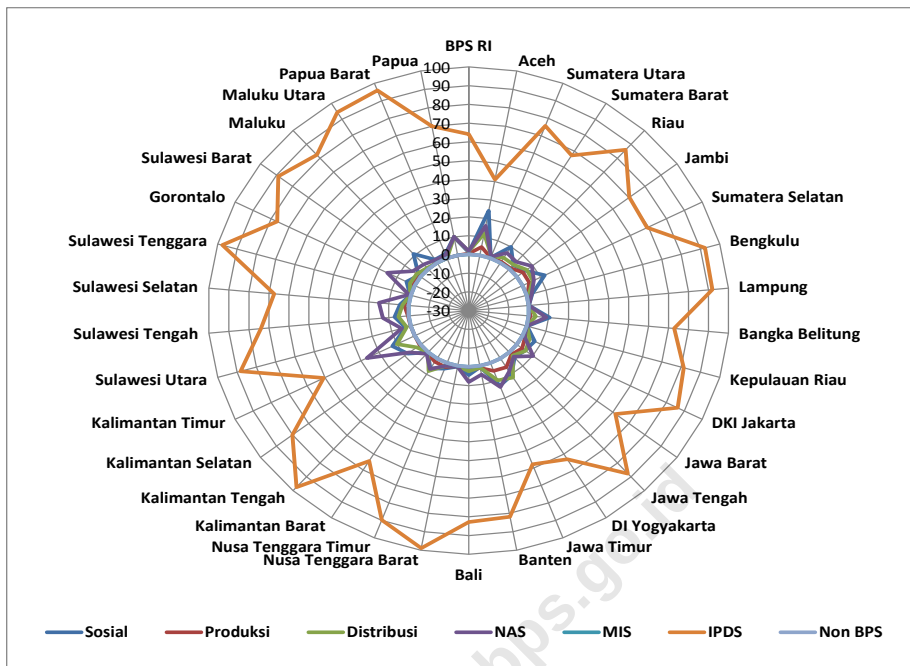
Wilayah PST	Ekonomi		Sosial		Lainnya		Total
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS Pusat	48.43	15.21	27.36	8.99	0.02	0.001	100.00
11 Aceh	46.53	1.21	46.22	2.42	3.63	-	100.00
12 Sumatera Utara	51.80	21.33	26.75	0.13	-	-	100.00
13 Sumatera Barat	35.56	8.59	42.96	12.65	0.24	-	100.00
14 Riau	49.05	0.95	47.16	2.13	0.71	-	100.00
15 Jambi	47.06	4.71	41.47	6.76	-	-	100.00
16 Sumatera Selatan	49.00	1.99	46.44	2.28	0.28	-	100.00
17 Bengkulu	45.20	0.16	54.31	0.08	0.08	0.16	100.00
18 Lampung	38.64	11.30	35.01	15.05	-	-	100.00
19 Bangka Belitung	33.33	-	63.16	3.51	-	-	100.00
21 Kepulauan Riau	43.06	9.44	37.82	9.68	-	-	100.00
31 DKI Jakarta	43.66	0.70	53.52	1.06	0.70	0.35	100.00
32 Jawa Barat	36.75	13.13	38.66	11.22	0.24	-	100.00
33 Jawa Tengah	17.73	1.42	79.31	1.54	-	-	100.00
34 DI Yogyakarta	54.22	0.12	45.01	0.65	-	-	100.00
35 Jawa Timur	41.82	0.78	55.84	0.52	1.04	-	100.00
36 Banten	48.54	5.85	41.52	4.09	-	-	100.00
51 Bali	56.34	1.73	40.09	1.27	0.58	-	100.00
52 Nusa Tenggara Barat	42.32	0.22	41.78	7.91	7.77	-	100.00
53 Nusa Tenggara Timur	56.54	0.32	41.19	0.65	1.30	-	100.00
61 Kalimantan Barat	36.51	13.28	41.49	8.30	0.41	-	100.00
62 Kalimantan Tengah	55.30	4.79	35.23	4.22	0.34	0.11	100.00
63 Kalimantan Selatan	29.92	1.66	64.54	2.22	1.66	-	100.00
64 Kalimantan Timur	65.36	-	34.64	-	-	-	100.00
71 Sulawesi Utara	55.62	1.55	40.77	1.80	0.26	-	100.00
72 Sulawesi Tengah	37.55	1.12	61.34	-	-	-	100.00
73 Sulawesi Selatan	52.04	6.80	37.76	3.40	-	-	100.00
74 Sulawesi Tenggara	55.85	0.41	43.47	0.25	0.02	-	100.00
75 Gorontalo	53.51	2.01	41.14	2.34	1.00	-	100.00
76 Sulawesi Barat	34.57	-	65.43	-	-	-	100.00
81 Maluku	42.86	2.52	54.62	-	-	-	100.00
82 Maluku Utara	57.39	0.86	40.03	1.15	0.57	-	100.00
91 Papua Barat	60.00	-	39.66	-	0.34	-	100.00



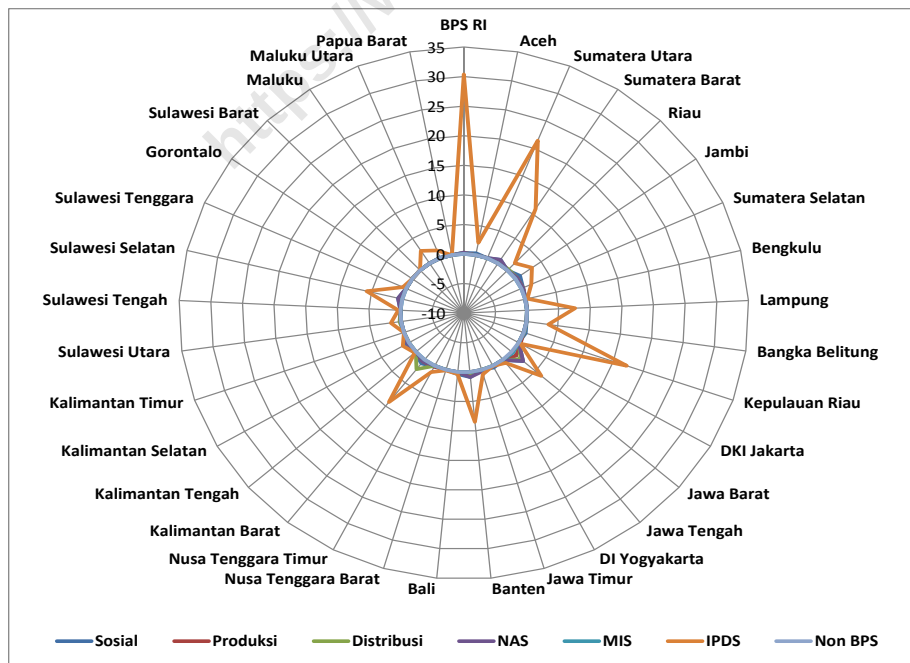
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013



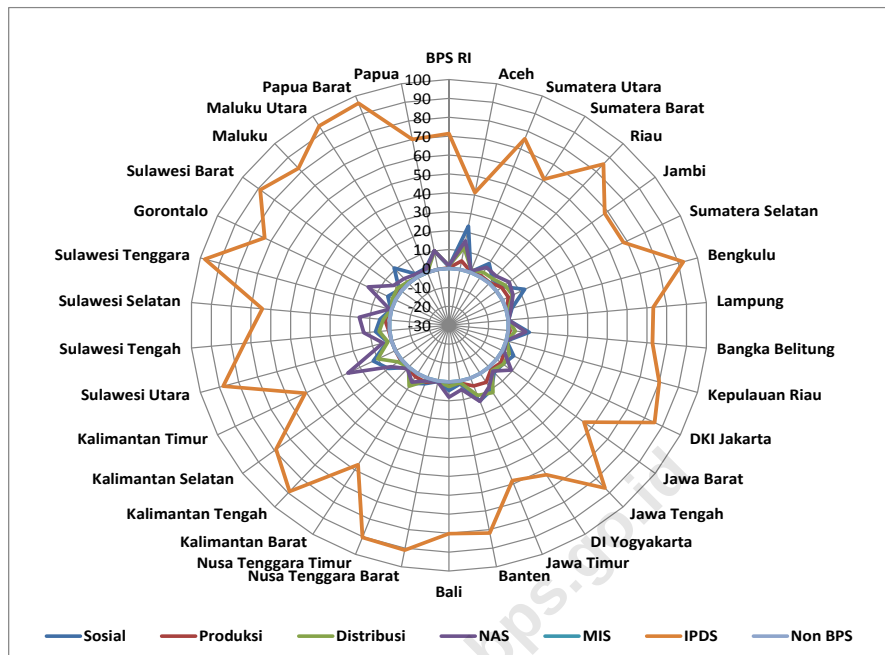
Gambar 4.2. Persentase Ketidakpuasan Konsumen terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013



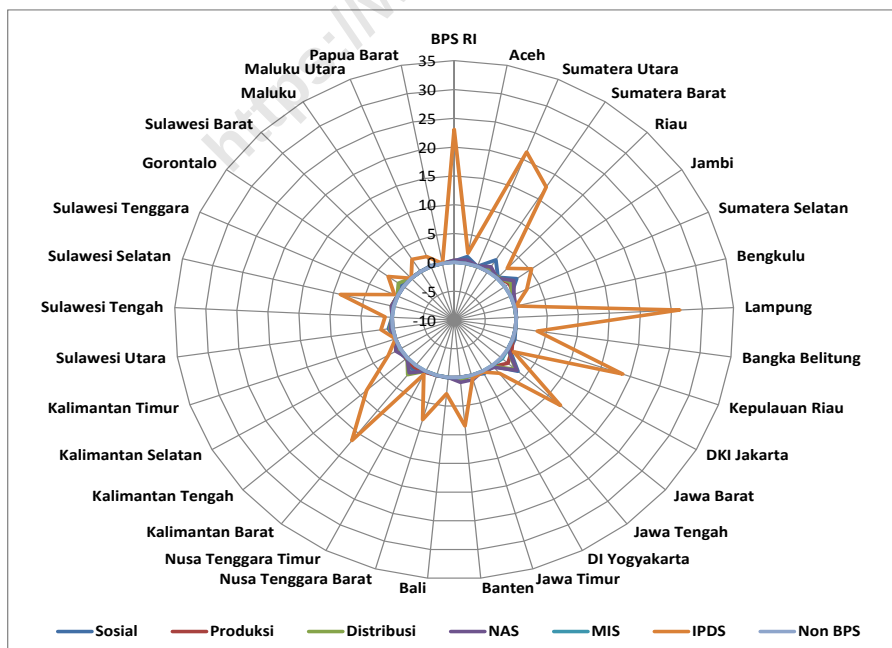
Gambar 4.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013



Gambar 4.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013



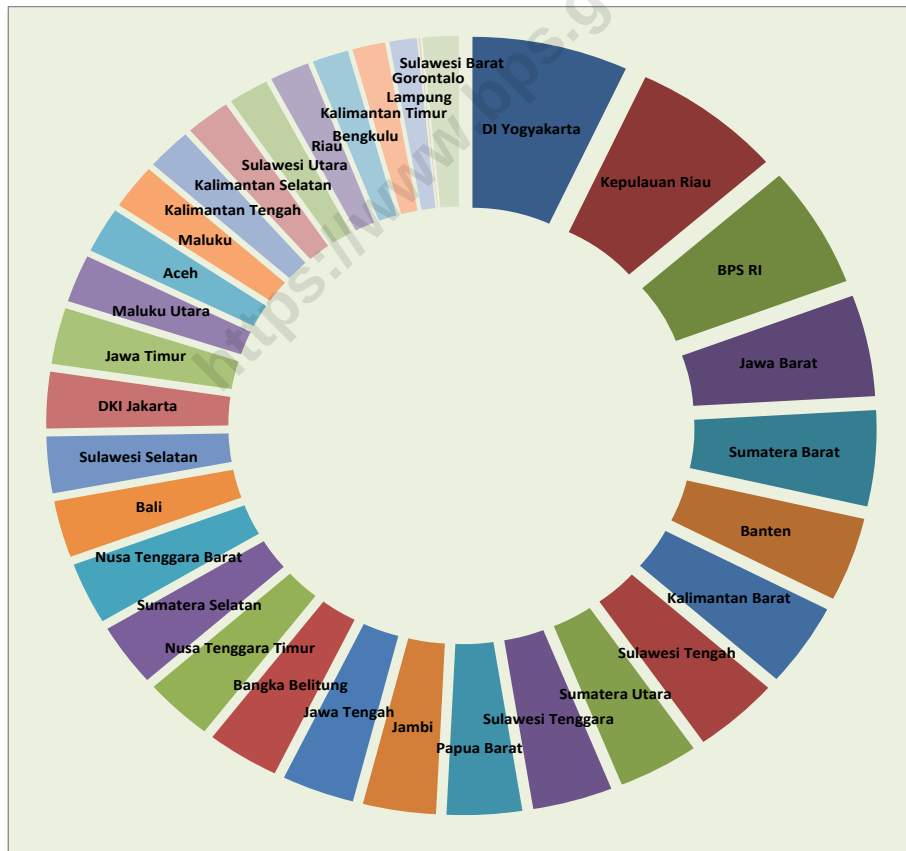
Gambar 4.5. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013



Gambar 4.6. Persentase Ketidakpuasan Konsumen terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah dan Kedeputan/Bidang Unit Kerja BPS, 2013

4.2. Analisis Kepuasan Layanan

Tingkat kepuasan konsumen secara umum dapat dilihat dari kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diinginkan (Harapan) dan pelayanan yang diterima konsumen (Kinerja). Nilai kesenjangan yang terjadi dapat bernilai positif dan negatif. Kesenjangan positif yaitu nilai kinerja lebih tinggi dari nilai harapan, artinya kinerja pelayanan yang dilakukan telah memuaskan konsumen. Semakin besar nilai kesenjangan positif, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan konsumen. Sebaliknya, kesenjangan negatif berarti bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan belum dapat memuaskan konsumen. Semakin besar nilai kesenjangan negatif, maka kecil pula kepuasan yang dirasakan konsumen, artinya semakin besar upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilakukan untuk dapat memuaskan konsumen.



Gambar 4.7. Kesenjangan Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST, 2013

Gambar 4.2. menggambarkan urutan kesenjangan dari tertinggi hingga terendah. Provinsi DI Yogyakarta hingga Provinsi Lampung mengalami kesenjangan negatif sedangkan Provinsi Gorontalo dan Provinsi Sulawesi Barat mengalami kesenjangan positif. Provinsi Sulawesi Barat memiliki kesenjangan positif tertinggi yaitu sebesar 0,24, sebaliknya Provinsi DI Yogyakarta memiliki kesenjangan negatif tertinggi yaitu sebesar -1,02. Dengan demikian tingkat kepuasan konsumen di Provinsi Sulawesi Barat menduduki peringkat pertama dan Provinsi DI Yogyakarta menduduki peringkat terakhir dibandingkan wilayah PST lainnya. Sementara itu, BPS pusat memiliki kesenjangan negatif tertinggi ketiga yaitu sebesar -0,85. Hal ini menunjukkan bahwa kesenjangan yang terjadi di BPS pusat terjadi karena harapan pengguna lebih besar dibandingkan dengan kinerja.

Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat lebih rinci melalui sebaran kesenjangan kepuasan konsumen di setiap faktor kualitas pelayanan seperti dijabarkan pada Tabel 4.5. Tingkat kepuasan konsumen di Provinsi Sulawesi Barat menduduki peringkat pertama dengan sebaran kesenjangan positif faktor kualitas pelayanan di Provinsi Sulawesi Barat diurutkan dari tertinggi hingga terendah yaitu kesigapan sebesar 0,32; keempatian sebesar 0,28; kepastian sebesar 0,25; ketersediaan sarana sebesar 0,22 dan keandalan sebesar 0,11. Tingkat kepuasan konsumen di Provinsi DI Yogyakarta menduduki peringkat terakhir dengan sebaran kesenjangan negatif faktor kualitas pelayanan di Provinsi DI Yogyakarta diurutkan dari tertinggi hingga terendah yaitu kepastian sebesar -1,28; ketersediaan sarana sebesar -1,27; keandalan sebesar -1,17; kesigapan sebesar -0,71 dan keempatian sebesar -0,67. Tingkat kepuasan konsumen di BPS pusat menduduki peringkat ketiga terakhir dengan sebaran kesenjangan negatif faktor kualitas pelayanan di BPS pusat diurutkan dari tertinggi hingga terendah yaitu keandalan sebesar -1,14; ketersediaan sarana sebesar -0,86; kepastian sebesar -0,82; kesigapan sebesar -0,73 dan keempatian sebesar -0,69.

Tabel 4.5. Rata-Rata Harapan, Rata-Rata Kinerja, dan Kesenjangan Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah PST, 2013

Wilayah PST	Faktor Kualitas Pelayanan															Total		
	Kesigapan			Keandalan			Ketersediaan Sarana			Kepastian			Keempatian					
	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
00 BPS RI	5.37	4.64	-0.73	5.55	4.41	-1.14	5.44	4.58	-0.86	5.37	4.55	-0.82	5.56	4.87	-0.69	5.46	4.61	-0.85
11 Aceh	5.30	5.03	-0.27	5.37	4.96	-0.42	5.34	4.96	-0.37	5.31	5.08	-0.23	5.46	5.17	-0.29	5.36	5.04	-0.32
12 Sumatera Utara	5.12	4.75	-0.37	5.32	4.55	-0.77	5.23	4.42	-0.81	5.05	4.53	-0.52	5.26	5.10	-0.16	5.20	4.67	-0.53
13 Sumatera Barat	5.40	4.85	-0.55	5.49	4.64	-0.85	5.45	4.66	-0.79	5.34	4.75	-0.59	5.66	5.11	-0.55	5.47	4.80	-0.67
14 Riau	5.48	5.24	-0.23	5.52	5.18	-0.34	5.49	5.24	-0.24	5.45	5.23	-0.22	5.68	5.41	-0.27	5.52	5.26	-0.26
15 Jambi	5.17	4.82	-0.35	5.33	4.66	-0.67	5.28	4.68	-0.60	5.19	4.71	-0.47	5.51	5.22	-0.29	5.29	4.82	-0.48
16 Sumatera Selatan	4.98	4.60	-0.38	4.97	4.43	-0.54	4.91	4.41	-0.50	4.86	4.47	-0.39	5.04	4.67	-0.37	4.95	4.51	-0.44
17 Bengkulu	5.33	5.12	-0.21	5.34	5.06	-0.28	5.26	4.94	-0.32	5.21	4.97	-0.24	5.44	5.31	-0.14	5.32	5.08	-0.24
18 Lampung	5.26	5.10	-0.16	5.17	5.03	-0.14	5.22	4.98	-0.24	5.19	5.02	-0.17	5.34	5.15	-0.19	5.23	5.06	-0.18
19 Bangka Belitung	5.19	4.86	-0.34	5.25	4.74	-0.51	5.14	4.45	-0.69	5.17	4.69	-0.48	5.45	5.11	-0.35	5.24	4.77	-0.47
21 Kepulauan Riau	5.56	4.83	-0.73	5.63	4.63	-1.00	5.62	4.25	-1.37	5.51	4.56	-0.95	5.70	4.87	-0.84	5.61	4.63	-0.98
31 DKI Jakarta	5.45	5.10	-0.35	5.43	4.87	-0.56	5.30	4.87	-0.44	5.30	4.86	-0.43	5.50	5.32	-0.18	5.40	5.00	-0.39
32 Jawa Barat	5.51	5.01	-0.49	5.57	4.62	-0.95	5.55	4.64	-0.91	5.50	4.75	-0.74	5.71	5.27	-0.44	5.57	4.86	-0.71
33 Jawa Tengah	5.37	4.93	-0.45	5.35	4.83	-0.52	5.33	4.84	-0.49	5.27	4.81	-0.46	5.44	4.99	-0.46	5.35	4.88	-0.47
34 DI Yogyakarta	5.74	5.03	-0.71	5.89	4.72	-1.17	5.65	4.37	-1.27	5.80	4.52	-1.28	5.58	4.91	-0.67	5.73	4.71	-1.02
35 Jawa Timur	5.53	5.19	-0.35	5.57	5.09	-0.48	5.53	5.11	-0.41	5.47	5.11	-0.37	5.78	5.43	-0.35	5.58	5.18	-0.39
36 Banten	5.47	5.07	-0.41	5.61	4.81	-0.80	5.55	4.80	-0.74	5.48	4.85	-0.63	5.69	5.34	-0.35	5.56	4.97	-0.59
51 Bali	5.42	5.14	-0.29	5.48	4.98	-0.50	5.44	4.91	-0.53	5.37	4.98	-0.39	5.66	5.39	-0.27	5.47	5.08	-0.40
52 Nusa Tenggara Barat	5.44	5.02	-0.43	5.56	5.05	-0.51	5.48	5.02	-0.46	5.49	5.11	-0.38	5.61	5.22	-0.38	5.51	5.08	-0.43
53 Nusa Tenggara Timur	5.47	5.15	-0.32	5.51	4.96	-0.55	5.48	4.90	-0.58	5.43	4.95	-0.48	5.70	5.38	-0.32	5.52	5.07	-0.45
61 Kalimantan Barat	5.27	4.80	-0.47	5.39	4.66	-0.73	5.32	4.58	-0.74	5.24	4.74	-0.50	5.55	5.08	-0.47	5.35	4.77	-0.58
62 Kalimantan Tengah	5.18	4.96	-0.22	5.20	4.86	-0.34	5.14	4.78	-0.36	5.13	4.80	-0.33	5.31	5.10	-0.21	5.19	4.90	-0.29
63 Kalimantan Selatan	5.21	5.01	-0.20	5.26	4.90	-0.36	5.23	4.89	-0.33	5.18	4.81	-0.38	5.36	5.17	-0.19	5.25	4.96	-0.29
64 Kalimantan Timur	5.09	5.02	-0.07	5.31	4.94	-0.37	5.25	4.90	-0.34	5.15	4.94	-0.21	5.51	5.42	-0.08	5.26	5.04	-0.22
71 Sulawesi Utara	5.49	5.32	-0.17	5.56	5.24	-0.32	5.49	5.11	-0.38	5.44	5.20	-0.24	5.69	5.48	-0.21	5.53	5.27	-0.26
72 Sulawesi Tengah	5.28	4.92	-0.36	5.42	4.69	-0.73	5.35	4.52	-0.82	5.26	4.63	-0.63	5.48	5.22	-0.26	5.36	4.80	-0.56
73 Sulawesi Selatan	5.38	5.12	-0.27	5.42	4.88	-0.54	5.34	4.75	-0.59	5.21	4.85	-0.36	5.58	5.36	-0.22	5.39	4.99	-0.39
74 Sulawesi Tenggara	5.44	4.99	-0.45	5.54	4.94	-0.61	5.42	4.75	-0.67	5.36	4.92	-0.44	5.65	5.20	-0.45	5.48	4.96	-0.52
75 Gorontalo	5.00	5.01	0.01	5.00	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	5.03	0.03	5.00	5.01	0.01
76 Sulawesi Barat	5.27	5.59	0.32	5.43	5.55	0.11	5.17	5.39	0.22	5.00	5.25	0.25	5.60	5.88	0.28	5.29	5.53	0.24
81 Maluku	5.32	5.14	-0.18	5.43	5.12	-0.31	5.34	4.72	-0.62	5.43	5.10	-0.33	5.56	5.44	-0.12	5.42	5.10	-0.31
82 Maluku Utara	5.20	5.02	-0.18	5.33	4.87	-0.46	5.18	4.55	-0.63	5.17	4.85	-0.32	5.38	5.32	-0.06	5.25	4.92	-0.33
91 Papua Barat	5.31	4.69	-0.62	5.55	4.88	-0.66	5.16	4.59	-0.57	5.06	4.84	-0.22	5.36	4.97	-0.39	5.29	4.79	-0.49

H : Harapan

K : Kinerja

Gap : Kesenjangan (Kinerja-Harapan)

Semakin besar nilai kesenjangan positif, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan konsumen, artinya tidak banyak upaya perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan namun diperlukan upaya maksimal untuk mempertahankan kinerja yang sudah ada. Sebaliknya, semakin besar nilai kesenjangan negatif, maka semakin kecil kepuasan yang dirasakan konsumen, artinya nilai kesenjangan negatif tertinggi menjadi prioritas utama perbaikan. Provinsi Sulawesi Barat utamanya harus mempertahankan kinerja pelayanan di faktor kesigapan. Provinsi DI Yogyakarta dan BPS pusat harus menempatkan prioritas utama perbaikan masing-masing pada faktor kepastian dan keandalan.

Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat lebih detail dengan memperhatikan hubungan antara harapan dan kinerja di setiap atribut kualitas pelayanan, seperti yang dijabarkan pada tabel 4.6. Atribut kualitas pelayanan tersebut dipetakan dalam empat kuadran yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan). Masing-masing kuadran dipisahkan oleh rata-rata harapan dan rata-rata kinerja.

Faktor kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dipertahankan kinerjanya di Provinsi Sulawesi Barat adalah faktor kesigapan, terlihat pada tabel 4.6 bahwa terdapat 7 atribut dari 11 atribut (63,64 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran B, ketujuh atribut tersebut adalah:

1. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen (1a)
2. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data (1b)
3. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan (1d)
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h)
5. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i)
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)
7. Kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail (1k)

Atribut faktor kesigapan lainnya tersebar di kuadran C dan D. Kuadran C memuat 3 atribut dari 11 atribut (27,27 persen), yaitu

1. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen (1e)
2. Kecepatan layanan photocopy (1f)
3. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g)

Adapun kuadran D memuat 1 atribut dari 11 atribut (9,09 persen), yaitu kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c).

Faktor keempatian menjadi prioritas kedua, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa semua atribut di faktor tersebut berada pada kuadran B, yaitu

1. Keramahan petugas selama pelayanan (5a)
2. Kepedulian terhadap keluhan (5b)
3. Upaya memberikan pelayanan yang optimal (5c)

Faktor keandalan menjadi prioritas terakhir dipertahankan kinerjanya, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa 3 dari 4 atribut (75 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran B, ketiga atribut tersebut adalah

1. Akurasi data (data dapat dipercaya) (2b)
2. Kemutakhiran data (up to date) (2c)
3. Kejelasan konsep dan definisi (2d)

Atribut faktor keandalan lainnya berada di kuadran A yaitu kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a).

Faktor kepastian menjadi prioritas pertama/prioritas rendah perbaikan, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa terdapat 8 atribut dari 14 atribut (57,14 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, kedelapan atribut tersebut adalah:

1. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a)
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g)
3. Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h)
4. Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i)
5. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j)
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k)
7. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l)
8. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m)

Atribut faktor kepastian lainnya tersebar di kuadran A, B, dan D. Kuadran A memuat 2 atribut dari 14 atribut (14,29 persen), yaitu

1. Kepercayaan terhadap independensi data BPS (4b)
2. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS (4c)

Kemudian kuadran B memuat 3 atribut dari 14 atribut (21,43 persen), yaitu

1. Keyakinan terhadap kualitas data BPS (4d)

2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (4e)
3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n)

Pada kuadran D memuat 1 atribut dari 14 atribut (7,14 persen), yaitu keamanan pada unit pelayanan ini (4f).

Faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas kedua perbaikan, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa 5 dari 10 atribut (50 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, kelima atribut tersebut adalah

1. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog (3c)
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS (3d)
3. Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan (3f)
4. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan (3g)
5. Ketersediaan mesin fotocopy (3h)

Atribut faktor ketersediaan sarana lainnya tersebar di kuadran A, B, dan D. Kuadran A memuat 1 atribut dari 10 atribut (10 persen), yaitu kelengkapan data pada website BPS (3e). Kemudian kuadran B memuat 3 atribut dari 10 atribut (30 persen), yaitu

1. Kenyamanan ruang pelayanan (3a)
2. Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi (3i)
3. Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi (3j)

Sementara itu, kuadran D memuat 1 atribut dari 10 atribut (10 persen), yaitu ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b).

Prioritas utama perbaikan di Provinsi DI Yogyakarta adalah faktor kepastian, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa terdapat 8 atribut dari 14 atribut (57,14 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran A, kedelapan atribut tersebut adalah:

1. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a)
2. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS (4c)
3. Keamanan pada unit pelayanan ini (4f)
4. Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h)
5. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j)
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k)
7. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l)

8. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m)

Atribut faktor kepastian lainnya tersebar di kuadran B dan C. Kuadran B memuat 4 atribut dari 14 atribut (28,57 persen), yaitu

1. Kepercayaan terhadap independensi data BPS (4b)
2. Keyakinan terhadap kualitas data BPS (4d)
3. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (4e)
4. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n)

Pada kuadran C memuat 2 atribut dari 14 atribut (14,29 persen), yaitu

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g)
2. Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i)

Faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas kedua/prioritas rendah, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa terdapat 6 atribut dari 10 atribut (60 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, keenam atribut tersebut adalah

1. Kenyamanan ruang pelayanan (3a)
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b)
3. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog (3c)
4. Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan (3f)
5. Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi (3i)
6. Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi (3j)

Atribut faktor ketersediaan sarana lainnya tersebar di kuadran A dan B. Kuadran A memuat 3 atribut dari 10 atribut (30,00 persen), yaitu

1. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS (3d)
2. Kelengkapan data pada website BPS (3e)
3. Ketersediaan mesin photocopy (3h)

Kuadran B memuat 1 atribut dari 10 atribut (10,00 persen), yaitu kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan (3g).

Faktor keandalan menjadi prioritas ketiga, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa semua atribut (100 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran B, artinya kualitas pelayanan pada atribut tersebut sudah baik dan perlu dipertahankan kinerja pelayanan yang telah dilakukan.

Faktor kesigapan menjadi prioritas keempat, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa 6 dari 11 atribut (54,55 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran B, seperti pada faktor keandalan maka kualitas pelayanan pada keenam atribut tersebut sudah baik dan perlu dipertahankan kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Keenam atribut tersebut adalah

1. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c)
2. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan (1d)
3. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g)
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h)
5. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i)
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)

Atribut faktor kesigapan lainnya tersebar di kuadran A, C, dan D. Kuadran A memuat 1 atribut dari 11 atribut (9,09 persen), yaitu kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail (1k). Kemudian kuadran C memuat 2 atribut dari 11 atribut (18,18 persen), yaitu

1. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen (1a)
2. Kecepatan layanan photocopy (1f)

Sementara itu, pada kuadran D memuat 2 atribut dari 11 atribut (18,18 persen), yaitu

1. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data (1b)
2. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen (1e)

Faktor keempat menjadi prioritas terakhir perbaikan, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa 2 dari 3 atribut (66,67 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran B, seperti pada faktor keandalan dan kesigapan maka kualitas pelayanan pada kedua atribut tersebut sudah baik dan perlu dipertahankan kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Kedua atribut tersebut adalah

1. Kepedulian terhadap keluhan (5b)
2. Upaya memberikan pelayanan yang optimal (5c)

Atribut faktor kesigapan lainnya berada di kuadran C, yaitu keramahan petugas selama pelayanan (5a).

Prioritas utama perbaikan di BPS pusat adalah faktor keandalan, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa terdapat 2 atribut dari 4 atribut (50 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran A, kedua atribut tersebut adalah:

1. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a)
2. Kemutakhiran data (up to date) (2c)

Atribut faktor keandalan lainnya berada di kuadran B, yaitu:

1. Akurasi data (data dapat dipercaya) (2b)
2. Kejelasan konsep dan definisi (2d)

Faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas kedua, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa terdapat 4 atribut dari 10 atribut (40 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran A, keempat atribut tersebut adalah

1. Kelengkapan data pada website BPS (3e)
2. Ketersediaan mesin photocopy (3h)
3. Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi (3i)
4. Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi (3j)

Atribut faktor ketersediaan sarana lainnya tersebar di kuadran B, C, dan D. Kuadran B memuat 2 atribut dari 10 atribut (20,00 persen), yaitu

1. Kenyamanan ruang pelayanan (3a)
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog (3c)

Kemudian kuadran C memuat 2 atribut dari 10 atribut (20 persen), yaitu

1. Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan (3f)
2. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan (3g)

Adapun pada kuadran D memuat 2 atribut dari 10 atribut (20,00 persen), yaitu

1. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b)
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS (3d)

Faktor kepastian menjadi prioritas ketiga perbaikan/prioritas rendah, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa 7 dari 14 atribut (50 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, ketujuh atribut tersebut adalah

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g)
2. Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h)
3. Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i)
4. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j)
5. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k)

6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l)
7. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m)

Atribut faktor kepastian lainnya tersebar di kuadran A, B, dan D. Kuadran A memuat 2 atribut dari 14 atribut (14,29 persen), yaitu

1. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a)
2. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS (4c)

Kemudian kuadran B memuat 4 atribut dari 14 atribut (28,57 persen), yaitu

1. Kepercayaan terhadap independensi data BPS (4b)
2. Keyakinan terhadap kualitas data BPS (4d)
3. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (4e)
4. Keamanan pada unit pelayanan ini (4f)

Pada kuadran D memuat 1 atribut dari 14 atribut (7,14 persen), yaitu ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n).

Faktor kesigapan menjadi prioritas keempat, terlihat pada Tabel 4.6 bahwa 5 dari 11 atribut (45,45 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran D, yaitu

1. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen (1a)
2. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen (1e)
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h)
4. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i)
5. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)

Kelima atribut tersebut dinilai berlebihan, artinya kinerja yang dilakukan melebihi harapan konsumen, sehingga atribut tersebut dapat diperbaiki atau tidak sama sekali. Atribut faktor kesigapan lainnya tersebar di kuadran B, dan C. Kuadran B memuat 3 atribut dari 11 atribut (27,27 persen), yaitu

1. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data (1b)
2. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c)
3. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan (1d)

Adapun kuadran C memuat 3 atribut dari 11 atribut (27,27 persen), yaitu

1. Kecepatan layanan photocopy (1f)
2. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g)
3. Kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail (1k)

Tabel 4.6. Rangkuman Kuadran Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013

Wilayah/Lokus	Faktor/Attribut Kualitas Pelayanan																																											
	Kesigapan						Keandalan				Ketersediaan Sarana								Kepastian																									
	1a	1b	1c	1d	1e	1f	1g	1h	1i	1j	1k	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3e	3f	3g	3h	3i	3j	4a	4b	4c	4d	4e	4f	4g	4h	4i	4j	4k	4l	4m	4n	5a	5b	5c		
(t)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)		
00 BPS RI	D	B	B	B	D	C	C	D	D	D	C	A	B	A	B	D	B	D	A	C	C	C	A	A	A	A	A	B	A	B	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B
11 Aceh	C	D	C	C	D	C	B	A	D	D	A	A	A	A	A	B	C	C	A	C	C	C	C	B	B	A	A	A	B	B	B	D	C	D	C	D	D	D	B	B	B	B		
12 Sumatera Utara	D	D	D	D	C	D	B	B	D	B	D	A	A	A	A	B	B	A	C	A	C	C	A	A	A	A	B	A	B	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B	B	
13 Sumatera Barat	D	D	D	B	D	C	D	B	B	B	C	A	A	A	A	B	B	A	C	A	C	C	A	A	A	A	A	B	A	B	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B	
14 Riau	C	B	C	D	C	D	B	B	B	B	C	A	A	D	B	D	D	B	A	C	C	C	A	B	A	B	A	B	A	B	D	B	D	C	C	C	C	C	C	C	B	B	B	
15 Jambi	D	B	D	D	C	D	D	D	C	C	A	A	A	A	A	B	D	C	A	C	A	C	A	A	B	A	B	A	B	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
16 Sumatera Selatan	B	B	B	D	B	D	B	B	D	C	A	B	A	A	B	D	C	A	C	A	C	C	A	B	A	B	A	B	A	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
17 Bengkulu	B	B	B	B	C	D	B	B	B	B	B	A	B	A	B	B	B	B	C	C	C	C	C	C	A	A	C	A	C	A	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B		
18 Lampung	B	B	B	A	B	A	B	B	B	D	C	B	D	C	B	B	D	A	C	A	C	C	A	A	C	A	C	B	D	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B	
19 Bangka Belitung	B	B	D	C	B	D	B	B	B	D	B	B	A	B	D	C	C	C	C	C	C	C	A	A	A	A	B	C	B	B	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B	
21 Kepulauan Riau	D	D	D	D	A	D	B	B	B	B	C	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	C	D	C	D	D	C	D	D	C	B	A	D	C	C	C	C	C	C	C	B	B	
31 DKI Jakarta	B	B	B	B	C	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	D	C	C	C	A	C	D	C	C	C	C	B	A	A	D	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B	
32 Jawa Barat	D	B	D	D	A	D	D	B	B	C	A	A	A	A	A	B	D	C	A	A	C	C	A	B	B	B	B	A	B	D	D	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
33 Jawa Tengah	C	B	B	B	C	B	B	B	B	C	A	B	B	D	B	B	B	B	C	A	C	C	A	C	A	B	A	B	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B	B		
34 DI Yogyakarta	C	D	B	D	C	B	B	B	B	A	B	B	B	B	C	C	C	C	A	A	C	A	C	C	A	B	A	B	A	B	A	C	A	A	C	A	A	A	B	C	B	B		
35 Jawa Timur	D	B	B	A	B	C	D	D	B	D	C	A	A	A	A	B	D	C	C	C	C	C	C	A	A	B	A	A	C	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B	
36 Banten	D	D	D	D	C	D	D	D	D	D	A	A	A	A	B	A	B	A	C	A	C	C	A	A	B	A	B	A	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	A	B	B		
51 Bali	D	B	D	D	C	B	D	B	B	C	A	A	A	B	A	B	A	B	A	C	A	C	C	A	A	B	A	B	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B	B		
52 Nusa Tenggara Barat	C	D	C	C	C	C	A	C	C	C	A	B	A	B	D	C	C	C	A	C	C	C	A	B	B	B	B	B	B	B	D	D	C	C	C	C	C	D	B	C	D	B		
53 Nusa Tenggara Timur	B	B	D	B	D	D	D	B	B	C	A	A	A	A	A	D	C	A	A	C	C	A	A	A	B	B	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
51 Kalimantan Barat	C	B	D	C	D	D	B	D	C	A	B	A	B	B	D	C	C	A	C	A	C	B	A	B	A	B	B	A	B	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
52 Kalimantan Tengah	B	B	B	D	D	D	B	B	B	D	A	B	A	B	B	C	C	C	C	A	C	C	C	A	C	A	A	A	A	D	D	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
53 Kalimantan Selatan	D	B	D	D	C	D	B	B	B	C	A	B	A	A	A	B	D	B	C	A	C	C	A	A	A	A	A	A	A	A	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B		
54 Kalimantan Timur	D	D	D	C	C	D	C	D	D	D	A	A	A	A	A	B	C	A	A	C	C	C	A	A	A	A	A	B	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
71 Sulawesi Utara	D	B	B	D	C	D	B	B	D	D	B	A	A	A	D	D	C	C	A	C	C	C	A	A	B	B	A	B	A	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B		
72 Sulawesi Tengah	D	D	D	D	C	B	B	B	B	C	A	B	A	B	B	D	C	A	A	C	C	C	A	A	B	A	A	A	A	A	B	D	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B		
73 Sulawesi Selatan	B	B	B	B	C	C	B	B	B	C	A	B	A	A	B	C	A	A	C	A	C	C	A	C	A	C	A	B	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B	
74 Sulawesi Tenggara	B	B	B	D	C	D	B	B	D	D	A	B	B	B	B	B	C	C	C	C	C	C	A	A	B	B	B	B	B	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B		
75 Gorontalo	B	D	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	C	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B		
76 Sulawesi Barat	B	B	D	B	C	C	B	B	B	B	A	B	B	B	B	D	C	C	A	C	C	C	B	B	C	A	A	B	C	A	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B		
81 Maluku	D	D	D	D	D	D	B	D	D	D	D	D	B	B	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B	B	B	D	D	D	D	D	D	D	D	D	B	B			
82 Maluku Utara	D	B	D	B	C	D	D	B	B	B	B	B	A	B	A	A	C	C	C	C	C	C	B	A	B	A	B	A	B	B	B	C	C	C	C	C	C	C	D	A	B	B		
91 Papua Barat	A	B	A	C	C	A	A	A	A	A	C	B	B	B	B	C	C	C	C	A	C	C	C	B	B	A	B	B	B	B	D	C	C	C	C	C	C	D	D	D	B	B		

Tabel 4.7. Rangkuman Kuadran A Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013
(Kuadran A = Atribut yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan)

Wilayah/Lokus	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																																											
	Kesigapan										Keandalan				Ketersediaan Sarana										Kepastian																			
	1a	1b	1c	1d	1e	1f	1g	1h	1i	1j	1k	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3e	3f	3g	3h	3i	3j	4a	4b	4c	4d	4e	4f	4g	4h	4i	4j	4k	4l	4m	4n					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)		
00 BPS RI											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																
11 Aceh								✓			✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓																
12 Sumatera Utara											✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓																
13 Sumatera Barat											✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓																
14 Riau											✓	✓	✓	✓	✓					✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓																
15 Jambi											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓																
16 Sumatera Selatan											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓																
17 Bengkulu											✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓																
18 Lampung				✓													✓		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓																
19 Bangka Belitung																						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																
21 Kepulauan Riau												✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																	
31 DKI Jakarta												✓	✓	✓	✓				✓	✓								✓																
32 Jawa Barat											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
33 Jawa Tengah																						✓	✓	✓	✓	✓	✓																	
34 DI Yogyakarta										✓									✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓								✓	✓	✓	✓	✓	✓				
35 Jawa Timur				✓							✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓																
36 Banten												✓	✓	✓	✓			✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓														✓			
51 Bali											✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓																	
52 Nusa Tenggara Barat									✓														✓	✓	✓	✓	✓																	
53 Nusa Tenggara Timur											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
61 Kalimantan Barat												✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
62 Kalimantan Tengah												✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
63 Kalimantan Selatan												✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
64 Kalimantan Timur											✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
71 Sulawesi Utara														✓	✓					✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
72 Sulawesi Tengah											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
73 Sulawesi Selatan											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
74 Sulawesi Tenggara											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓																	
75 Gorontalo								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓										✓	✓	✓	✓	✓			
76 Sulawesi Barat											✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓				✓	✓	✓	✓																	
81 Maluku																																												
82 Maluku Utara												✓	✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓														✓			
91 Papua Barat	✓	✓		✓				✓	✓	✓									✓																									
94 Papua									✓			✓																																

Tabel 4.8. Rangkuman Kuadran B Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013
(Kuadran B = Atribut yang sudah baik dan harus dipertahankan prestasinya)

Wilayah/Lokus	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																																														
	Kesigapan											Keandalan				Ketersediaan Sarana											Kepastian											Keemampuan									
	1a	1b	1c	1d	1e	1f	1g	1h	1i	1j	1k	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3e	3f	3g	3h	3i	3j	4a	4b	4c	4d	4e	4f	4g	4h	4i	4j	4k	4l	4m	4n	5a	5b	5c					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)					
00 BPS RI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
11 Aceh								✓								✓								✓																		✓	✓	✓	✓		
12 Sumatera Utara								✓	✓	✓						✓									✓																			✓	✓	✓	
13 Sumatera Barat				✓				✓	✓	✓						✓										✓																			✓	✓	✓
14 Riau	✓							✓	✓	✓						✓									✓																			✓	✓	✓	
15 Jambi	✓			✓								✓				✓										✓																		✓	✓	✓	
16 Sumatera Selatan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓									✓																				✓	✓	✓
17 Bengkulu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓																													✓	✓	✓
18 Lampung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓																													✓	✓	✓
19 Bangka Belitung	✓			✓				✓	✓	✓		✓				✓																													✓	✓	✓
21 Kepulauan Riau									✓	✓	✓																																	✓	✓	✓	
31 DKI Jakarta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																✓																			✓	✓	✓
32 Jawa Barat	✓								✓	✓						✓									✓																				✓	✓	✓
33 Jawa Tengah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓																													✓	✓	✓
34 DI Yogyakarta	✓	✓		✓				✓	✓	✓						✓																													✓	✓	✓
35 Jawa Timur	✓	✓		✓				✓	✓																	✓																			✓	✓	✓
36 Banten																✓										✓																			✓	✓	✓
51 Bali	✓						✓	✓	✓	✓						✓																												✓	✓	✓	
52 Nusa Tenggara Barat												✓													✓																				✓	✓	✓
53 Nusa Tenggara Timur	✓	✓		✓				✓	✓	✓		✓													✓																			✓	✓	✓	
61 Kalimantan Barat	✓								✓			✓				✓																													✓	✓	✓
62 Kalimantan Tengah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓																													✓	✓	✓
63 Kalimantan Selatan	✓		✓					✓	✓	✓		✓				✓																													✓	✓	✓
64 Kalimantan Timur																✓																													✓	✓	✓
71 Sulawesi Utara	✓	✓		✓				✓	✓			✓													✓																			✓	✓	✓	
72 Sulawesi Tengah		✓		✓				✓	✓	✓		✓				✓										✓																			✓	✓	✓
73 Sulawesi Selatan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓																													✓	✓	✓
74 Sulawesi Tenggara	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓										✓																			✓	✓	✓
75 Gorontalo	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																			✓	✓	✓
76 Sulawesi Barat	✓	✓		✓				✓	✓	✓		✓				✓																												✓	✓	✓	
81 Maluku									✓			✓				✓																												✓	✓	✓	
82 Maluku Utara	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓														✓																			✓	✓	✓
91 Papua Barat	✓											✓	✓	✓	✓										✓																			✓	✓	✓	

Tabel 4.9. Rangkuman Kuadran C Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013
(Kuadran C = Atribut yang harus dilakukan perbaikan tetapi prioritas berikutnya setelah prioritas utama)

Wilayah/Lokus	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																																													
	Kesigapan											Keandalan				Ketersediaan Sarana								Kepastian											Keempatan											
	1a (2)	1b (3)	1c (4)	1d (5)	1e (6)	1f (7)	1g (8)	1h (9)	1i (10)	1j (11)	1k (12)	2a (13)	2b (14)	2c (15)	2d (16)	3a (17)	3b (18)	3c (19)	3d (20)	3e (21)	3f (22)	3g (23)	3h (24)	3i (25)	3j (26)	4a (27)	4b (28)	4c (29)	4d (30)	4e (31)	4f (32)	4g (33)	4h (34)	4i (35)	4j (36)	4k (37)	4l (38)	4m (39)	4n (40)	5a (41)	5b (42)	5c (43)				
000 BPS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11 Aceh	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12 Sumatera Utara	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13 Sumatera Barat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14 Riau	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15 Jambi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16 Sumatera Selatan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17 Bengkulu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18 Lampung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19 Bangka Belitung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21 Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31 DKI Jakarta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32 Jawa Barat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33 Jawa Tengah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34 DI Yogyakarta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35 Jawa Timur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36 Banten	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
51 Bali	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
52 Nusa Tenggara Barat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
53 Nusa Tenggara Timur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
61 Kalimantan Barat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
62 Kalimantan Tengah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
63 Kalimantan Selatan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓												

70

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2013

Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dalam suatu nilai berupa Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan konsumen dari tahun ke tahun. IKK mengukur perbandingan dari harapan yang diinginkan dan kinerja pelayanan yang diterima konsumen. Pada tahun 2013, Provinsi Sulawesi Barat memiliki IKK tertinggi (sebesar 105,90 dengan kualitas pelayanan sangat memuaskan), Provinsi DI Yogyakarta memiliki IKK terendah (sebesar 82,96 dengan kualitas pelayanan memuaskan), dan BPS pusat memiliki IKK terendah ketiga (sebesar 85,06 dengan kualitas pelayanan memuaskan) seperti yang dijabarkan pada Tabel 4.7. Adapun nilai IKK hanya melihat kondisi di wilayah tersebut saja tidak dapat dibandingkan antar wilayah PST, perlu memperhatikan karakteristik konsumen masing-masing wilayah seperti pendidikan, profesi, dan sebagainya.

Dominasi karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan dapat dilihat pada Tabel 2.2, tempat bekerja/beraktivitas dapat dilihat pada Tabel 2.3, dan penggunaan data yang dicari dapat dilihat pada Tabel 2.5. Karakteristik konsumen di Provinsi Sulawesi Barat adalah 45,45 persen pendidikan tertinggi yang ditamatkan kurang dari SLTA; 32,91 persen tempat bekerja/beraktivitas di instansi/institusi lainnya dan 32,73 persen di pemerintah daerah, serta 63,64 persen data yang dicari digunakan untuk tugas kantor.

Karakteristik konsumen di Provinsi DI Yogyakarta adalah 70,77 persen pendidikan tertinggi yang ditamatkan kurang dari SLTA; 80,51 persen tempat bekerja/beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian, dan 53,33 persen data yang dicari digunakan untuk tugas sekolah/kuliah serta 42,05 persen untuk skripsi/thesis/disertasi.

Karakteristik konsumen di BPS pusat adalah 44,99 persen pendidikan tertinggi yang ditamatkan kurang dari SLTA; 63,13 persen tempat bekerja/beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian, dan 44,99 persen data yang dicari digunakan untuk skripsi/thesis/disertasi.

Dengan demikian terlihat bahwa konsumen di Provinsi DI Yogyakarta dan BPS pusat bekerja/beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian dan menggunakan data untuk tugas sekolah/kuliah dan skripsi/thesis/disertasi, sedangkan Provinsi Sulawesi Barat bekerja/beraktivitas di pemerintah daerah dan menggunakan data untuk tugas kantor. Kebutuhan data untuk tugas sekolah/kuliah dan skripsi/thesis/disertasi lebih beragam dan spesifik dibandingkan data untuk

tugas kantor, sehingga standar harapan yang diinginkan dan penilaian kinerja yang diterima oleh konsumen di Provinsi DI Yogyakarta dan BPS pusat lebih tinggi dibandingkan Provinsi Sulawesi Barat. Hal ini berdampak pada nilai IKK di Provinsi DI Yogyakarta dan BPS pusat lebih kecil dibandingkan Provinsi Sulawesi Barat.

IKK per atribut menjabarkan hasil analisis kuadran dalam menentukan prioritas perbaikan, atribut pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, atribut pada kuadran C menjadi prioritas kedua perbaikan, atribut pada kuadran B diupayakan untuk dipertahankan kinerja yang sudah dilakukan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi, dan atribut pada kuadran D menurut konsumen kurang penting sehingga tidak perlu perbaikan namun dipertahankan saja kinerja yang sudah dilakukan. Sebaran atribut hasil analisis kuadran dan IKK untuk lokus BPS pusat dipetakan pada gambar 4.3.

Prioritas utama perbaikan atribut faktor keandalan di BPS pusat secara berurut adalah

1. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a) dengan nilai IKK sebesar 74,56 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kemutakhiran data (up to date) (2c) dengan nilai IKK sebesar 77,98 dan kualitas pelayanan memuaskan.

Atribut di faktor ketersediaan sarana secara berurut adalah

1. Kelengkapan data pada website BPS (3e) dengan nilai IKK sebesar 75,63 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi (3i) dengan nilai IKK sebesar 79,82 dan kualitas pelayanan memuaskan.
3. Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi (3j) dengan nilai IKK sebesar 81,49 dan kualitas pelayanan memuaskan.
4. Ketersediaan mesin photocopy (3h) dengan nilai IKK sebesar 83,43 dan kualitas pelayanan memuaskan.

Atribut di faktor kepastian secara berurut adalah

1. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS (4c) dengan nilai IKK sebesar 79,34 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a) dengan nilai IKK sebesar 81,13 dan kualitas pelayanan memuaskan.

Prioritas kedua perbaikan atribut faktor ketersediaan di BPS pusat sarana secara berurut adalah

1. Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan (3f) dengan nilai IKK sebesar 80,89 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan (3g) dengan nilai IKK sebesar 83,21 dan kualitas pelayanan memuaskan.

Atribut di faktor kepastian secara berurut adalah

1. Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h) dengan nilai IKK sebesar 84,54 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j) dengan nilai IKK sebesar 84,54 dan kualitas pelayanan memuaskan.
3. Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i) dengan nilai IKK sebesar 84,76 dan kualitas pelayanan memuaskan.
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l) dengan nilai IKK sebesar 85,42 dan kualitas pelayanan memuaskan.
5. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m) dengan nilai IKK sebesar 85,55 dan kualitas pelayanan memuaskan.
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k) dengan nilai IKK sebesar 85,58 dan kualitas pelayanan memuaskan.
7. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g) dengan nilai IKK sebesar 86,74 dan kualitas pelayanan sangat memuaskan.

Atribut di faktor kesigapan secara berurut adalah

1. Kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail (1k) dengan nilai IKK sebesar 84,18 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kecepatan layanan photocopy (1f) dengan nilai IKK sebesar 85,09 dan kualitas pelayanan memuaskan.
3. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g) dengan nilai IKK sebesar 85,77 dan kualitas pelayanan memuaskan.

Faktor Keandalan - Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a) - Kemutakhiran data (up to date) (2c)	IKK 74.56 Memuaskan 77.98 Memuaskan
Faktor Ketersediaan Sarana - Kelengkapan data pada website BPS (3e) - Ketersediaan mesin photocopy (3h)	IKK 75.63 Memuaskan 83.43 Memuaskan
- Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi (3i) - Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi (3j)	79.82 Memuaskan 81.49 Memuaskan
Faktor Kepastian - Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a) - Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS (4c)	IKK 81.13 Memuaskan 79.34 Memuaskan
Faktor Keandalan - Akurasi data (data dapat dipercaya) (2b) - Kejelasan konsep dan definisi (2d)	IKK 81.24 Memuaskan 83.45 Memuaskan
Faktor Ketersediaan Sarana - Kenyamanan ruang pelayanan (3a) - Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog (3c)	IKK 92.10 Sangat Memuaskan 87.13 Sangat Memuaskan
Faktor Kepastian - Kepercayaan terhadap independensi data BPS (4b) - Keyakinan terhadap kualitas data BPS (4d)	IKK 84.94 Memuaskan 85.17 Memuaskan
- Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (4e) - Keamanan pada unit pelayanan ini (4f)	84.98 Memuaskan 87.82 Sangat Memuaskan
Faktor Kesigapan - Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data (1b) - Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c) - Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan (1d)	IKK 86.03 Memuaskan 85.48 Memuaskan 84.53 Memuaskan
Faktor Kesigapan - Keramahan petugas selama pelayanan - Kepedulian terhadap keluhan - Upaya memberikan pelayanan yang optimal	IKK 88.83 Sangat Memuaskan 86.98 Sangat Memuaskan 87.48 Sangat Memuaskan
Faktor Ketersediaan Sarana - Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan (3f) - Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan (3g)	IKK 80.89 Memuaskan 83.21 Memuaskan
Faktor Kepastian - Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g) - Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h) - Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i) - Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j)	IKK 86.74 Sangat Memuaskan 84.54 Memuaskan 84.76 Memuaskan 84.54 Memuaskan
- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k) - Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l) - Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m)	85.58 Memuaskan 85.42 Memuaskan 85.55 Memuaskan
Faktor Kesigapan - Kecepatan layanan photocopy (1f) - Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g) - Kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail (1k)	IKK 85.09 Memuaskan 85.77 Memuaskan 84.18 Memuaskan
Faktor Ketersediaan Sarana - Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b) - Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS (3d)	IKK 92.56 Sangat Memuaskan 86.96 Sangat Memuaskan
Faktor Kepastian - Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n)	IKK 85.74 Memuaskan
Faktor Kesigapan - Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen (1a) - Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen (1e) - Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h) - Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i) - Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)	IKK 90.42 Sangat Memuaskan 87.31 Sangat Memuaskan 86.03 Memuaskan 86.51 Sangat Memuaskan 87.25 Sangat Memuaskan
Faktor Kesigapan - Keramahan petugas selama pelayanan - Kepedulian terhadap keluhan - Upaya memberikan pelayanan yang optimal	IKK 88.83 Sangat Memuaskan 86.98 Sangat Memuaskan 87.48 Sangat Memuaskan

Gambar 4.8. Kuadran dan IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di BPS pusat, 2013

Tabel 4.11. IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013

Wilayah PST	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																									
	Kesigapan													Keandalan					Ketersediaan Sarana							
	1a (2)	1b (3)	1c (4)	1d (5)	1e (6)	1f* (7)	1g (8)	1h (9)	1i (10)	1j (11)	1k (12)	2a (13)	2b (14)	2c (15)	2d (16)	3a (17)	3b* (18)	3c* (19)	3d* (20)	3e* (21)	3f* (22)	3g* (23)	3h* (24)	3i (25)	3j (26)	
00 BPS RI	90,42	86,03	85,48	84,53	87,31	85,09	85,77	86,03	86,51	87,25	84,18	74,56	81,24	77,98	83,45	92,10	92,56	87,13	86,96	75,63	80,89	83,21	83,43	79,82	81,49	
11 Aceh	97,07	95,64	93,98	93,21	95,65	95,45	94,55	95,90	93,12	94,93	96,98	88,70	92,80	90,33	91,48	96,82	94,26	91,15	90,15	91,89	92,31	92,47	94,54	94,62	93,35	
12 Sumatera Utara	96,06	95,08	93,93	93,06	93,47	85,83	92,90	92,26	92,06	92,98	92,95	80,22	84,50	84,51	83,96	94,82	93,52	84,75	84,56	79,77	83,99	85,09	73,50	80,89	84,17	
13 Sumatera Barat	91,57	90,02	90,13	88,44	89,96	86,33	90,58	89,69	91,56	90,71	89,06	80,55	84,85	83,48	86,47	94,05	95,40	86,21	82,84	77,40	81,56	85,41	85,97	80,62	84,27	
14 Riau	96,65	96,54	95,60	96,88	95,42	92,69	96,35	95,67	95,83	95,84	94,96	92,63	93,24	94,93	97,24	97,83	98,53	97,40	95,63	91,80	95,95	97,02	92,01	93,53	95,33	
15 Jambi	96,66	94,86	93,67	93,60	94,54	89,92	92,37	91,91	92,69	91,52	93,70	85,27	86,89	84,28	87,78	96,61	97,48	90,06	88,66	84,83	88,20	87,86	78,64	86,54	88,74	
16 Sumatera Selatan	92,17	91,65	92,86	92,45	92,76	91,98	92,84	92,53	90,82	92,87	92,03	86,90	89,50	88,22	90,85	93,41	94,47	88,68	87,40	83,97	89,14	90,23	90,34	87,98	91,13	
17 Bengkulu	96,62	96,28	95,86	96,05	95,12	95,07	95,87	96,98	96,09	96,10	96,82	94,02	94,19	94,02	94,03	96,62	97,35	96,42	95,27	94,12	94,10	92,68	89,53	91,71	91,76	
18 Lampung	97,72	98,13	97,71	95,98	95,64	94,69	97,71	96,77	96,04	99,42	98,39	95,83	98,66	96,16	96,75	99,24	98,45	94,69	96,91	94,85	95,54	94,75	89,60	93,50	95,45	
19 Bangka Belitung	92,69	91,63	94,55	90,84	93,63	92,91	93,39	91,98	95,60	98,09	94,35	90,77	89,10	86,94	90,15	93,22	89,31	83,67	84,25	86,05	84,24	85,80	84,80	84,96	85,56	
21 Kepulauan Riau	87,14	87,79	87,93	86,26	86,85	78,67	88,93	86,23	89,28	89,28	89,91	79,50	79,89	79,33	81,56	74,08	72,50	71,28	77,14	74,51	76,57	78,35	68,06	78,84	79,64	
31 DKI Jakarta	93,98	93,71	95,23	92,09	93,38	92,31	94,06	92,87	93,41	94,27	92,57	88,91	89,87	87,11	89,44	95,67	94,95	90,91	91,78	86,11	92,18	92,65	93,07	91,96	91,04	
32 Jawa Barat	94,59	92,86	92,86	91,49	92,00	81,51	92,24	91,77	90,89	91,01	88,05	79,25	85,00	79,82	84,01	91,55	94,19	83,18	83,39	73,42	81,35	84,84	78,62	79,79	86,79	
33 Jawa Tengah	94,16	92,49	93,49	91,94	92,91	88,66	91,37	91,26	90,13	90,49	89,56	90,11	91,23	90,35	91,54	94,00	94,22	90,19	91,15	87,50	90,40	91,54	87,38	89,56	91,51	
34 DI Yogyakarta	85,60	86,65	88,83	94,55	88,09	76,76	84,81	86,05	90,62	92,80	76,26	80,24	82,54	81,83	82,94	79,38	83,30	77,65	75,51	75,51	74,30	84,25	70,77	73,90	75,27	
35 Jawa Timur	94,93	93,65	94,22	92,79	93,33	92,52	94,88	93,83	93,85	93,81	93,90	90,73	90,96	89,89	91,25	94,99	95,63	93,44	93,25	91,06	91,97	93,20	89,87	90,81	91,91	
36 Banten	92,38	93,96	94,11	93,08	92,70	89,27	92,84	93,32	91,65	92,92	92,24	83,07	85,69	82,43	84,93	89,66	88,51	86,67	85,22	84,27	85,92	87,62	86,63	86,15	86,89	
51 Bali	97,57	96,15	96,47	94,05	95,55	93,21	94,12	93,92	93,30	93,50	92,18	90,33	90,76	90,43	92,29	91,29	94,32	91,61	92,27	87,23	90,19	90,98	82,47	89,54	90,51	
52 Nusa Tenggara Barat	93,80	92,52	92,79	91,36	91,39	92,98	92,99	91,80	90,93	91,07	92,62	90,32	90,73	89,84	90,70	94,13	92,24	91,13	91,18	90,05	91,18	92,05	91,49	91,68	92,38	
53 Nusa Tenggara Timur	94,16	94,42	94,67	92,55	93,90	102,23	92,82	93,97	90,94	91,82	93,37	88,41	89,48	88,99	90,45	90,16	93,77	89,76	88,52	87,55	88,81	93,63	0,00	84,91	88,97	
61 Kalimantan Barat	92,55	89,70	91,70	88,68	92,93	92,83	90,13	91,67	90,02	91,63	89,63	85,82	86,75	83,48	88,08	92,99	88,60	82,70	83,05	81,25	85,22	86,41	88,33	85,08	85,40	
62 Kalimantan Tengah	96,71	96,02	97,30	94,00	95,53	95,73	95,71	95,72	95,76	95,03	96,65	92,34	92,78	91,84	93,65	96,72	95,83	92,16	91,65	89,77	92,14	93,08	92,62	92,65	93,02	
63 Kalimantan Selatan	97,66	97,52	98,27	95,02	95,02	94,96	96,50	95,43	95,81	95,79	94,95	92,80	92,84	92,45	93,52	96,76	97,11	94,26	93,68	92,56	92,43	93,02	92,73	92,06	91,87	
64 Kalimantan Timur	103,66	101,55	98,63	97,46	97,24	97,02	98,61	97,85	95,95	97,49	99,80	91,70	91,33	90,13	91,28	96,42	94,13	91,60	91,98	92,40	94,37	94,34	93,95	93,94	93,79	
71 Sulawesi Utara	97,98	97,82	97,29	95,28	96,70	96,13	97,08	96,73	96,58	97,81	97,21	94,40	92,96	92,20	93,55	98,53	96,86	93,16	93,07	90,58	91,39	91,70	89,67	93,05	92,70	
72 Sulawesi Tengah	100,20	96,18	95,08	92,18	94,02	91,54	91,56	90,00	90,36	90,79	91,26	85,11	85,51	84,73	87,73	91,71	92,41	87,55	81,99	77,39	79,36	81,31	79,96	85,79	84,83	
73 Sulawesi Selatan	96,82	95,50	97,39	93,83	94,84	89,27	94,04	96,29	94,67	97,38	96,86	87,61	88,51	87,73	89,44	97,43	97,76	88,16	89,16	87,96	88,97	87,31	77,74	85,85	88,61	
74 Sulawesi Tenggara	91,96	91,50	93,57	91,21	92,71	89,43	91,51	90,89	91,34	93,35	92,52	87,34	88,32	88,30	89,27	90,66	91,77	87,99	85,71	87,87	86,74	88,68	80,62	86,75	88,55	
75 Gorontalo	100,40	100,60	100,60	100,40	100,40	100,40	100,40	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,60	99,80	100,00	100,00	100,00	99,80	100,20	100,00	100,00	100,00	99,60	99,80	
76 Sulawesi Barat	109,16	108,62	109,46	106,27	104,29	95,62	104,72	109,92	105,98	105,96	109,56	98,33	100,00	100,73	103,19	112,24	128,60	0,00	96,53	91,91	97,85	93,40	0,00	102,58	103,35	
81 Maluku	97,73	97,54	97,00	96,99	96,42	95,83	96,61	95,90	95,37	96,82	95,11	94,05	94,00	94,01	95,26	96,47	94,94	93,06	92,31	91,08	91,89	91,79	43,76	89,25	89,98	
82 Maluku Utara	99,22	96,75	99,04	96,58	98,08	91,37	96,16	97,66	95,23	94,53	93,49	91,37	92,55	88,13	91,62	89,39	86,61	85,58	85,69	86,24	86,52	85,91	81,82	93,88	92,35	
91 Papua Barat	86,27	89,35	86,27	88,60	94,05	92,34	85,28	87,64	87,16	87,16	86,41	88,41	87,72	89,37	93,66	84,47	84,38	81,82	87,03	85,42	87,00	89,60	93,00	95,99	95,18	

Tabel 4.11. IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST Tahun 2013

Wilayah PST	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																	IKK2013	
	Kepastian												Keempatian						
	4a (27)	4b (28)	4c (29)	4d (30)	4e (31)	4f (32)	4g (33)	4h (34)	4i (35)	4j (36)	4k (37)	4l (38)	4m (39)	4n (40)	5a (41)	5b (42)	5c (43)		
(1)	81,13	84,94	79,34	85,17	84,98	87,82	86,74	84,54	84,76	84,54	85,58	85,42	85,55	85,74	88,83	86,98	87,48	85,06 Memuaskan	
00 BPS RI	92,42	93,15	92,16	94,05	93,76	96,10	97,13	95,76	96,74	96,35	97,91	97,17	98,30	97,94	95,05	95,23	93,60		94,23 Sangat Memuaskan
11 Aceh	89,94	89,10	87,40	88,72	90,89	92,18	90,98	88,73	89,05	88,41	89,28	89,94	89,51	91,34	97,34	96,58	96,77		
12 Sumatera Utara	86,23	87,66	83,46	86,73	91,39	91,16	89,67	89,06	88,80	89,32	88,74	89,62	90,52	91,87	90,46	90,43	89,96	88,64 Sangat Memuaskan	
13 Sumatera Barat	94,76	95,66	93,30	95,12	95,98	97,27	97,58	96,44	97,93	97,00	96,13	95,74	95,42	95,33	94,73	95,23	96,12		95,54 Sangat Memuaskan
14 Riau	89,07	90,13	85,98	90,28	91,51	91,92	92,56	92,03	91,82	92,00	91,27	91,47	90,73	91,94	95,09	94,73	94,38		
15 Jambi	89,16	91,13	89,29	91,30	92,67	91,04	93,47	92,08	92,28	93,31	93,31	92,71	93,10	93,40	92,66	92,43	92,89	91,48 Sangat Memuaskan	
16 Sumatera Selatan	94,90	94,15	94,86	95,62	95,27	96,37	95,79	94,94	95,87	94,93	95,53	95,94	96,52	95,96	97,25	97,42	97,79		95,68 Sangat Memuaskan
17 Bengkulu	96,54	95,27	97,30	95,25	94,92	98,10	95,59	96,69	97,83	99,21	98,23	95,57	97,67	95,78	95,53	95,68	98,31		
18 Lampung	89,02	89,18	88,80	92,42	94,52	93,92	88,59	90,48	89,64	89,33	90,55	92,09	90,51	91,86	93,77	93,73	93,43	92,22 Sangat Memuaskan	
19 Bangka Belitung	87,34	83,96	82,91	82,55	83,54	82,84	84,10	81,97	82,36	82,37	81,43	81,10	81,07	81,09	85,66	85,36	84,82		86,36 Memuaskan
21 Kepulauan Riau	91,18	91,68	88,33	90,42	94,57	96,01	92,03	91,17	92,83	92,07	91,43	91,43	90,82	92,66	97,08	97,61	95,69		
31 DKI Jakarta	86,79	85,92	81,85	86,48	88,08	90,69	89,09	84,71	85,74	85,03	85,64	85,93	86,27	88,43	93,68	91,23	91,80	89,29 Sangat Memuaskan	
32 Jawa Barat	90,67	90,88	88,68	91,39	92,02	91,47	93,27	89,98	91,26	91,83	91,47	91,63	92,44	91,23	92,12	91,51	91,19		91,24 Sangat Memuaskan
33 Jawa Tengah	76,56	82,99	73,30	81,94	84,38	77,26	77,14	76,13	75,92	75,96	76,04	75,83	76,00	81,19	88,95	85,71	89,38		
34 DI Yogyakarta	92,49	92,45	91,88	92,77	93,87	94,56	94,30	93,69	93,32	93,15	92,82	93,17	93,03	94,48	93,94	94,09	93,79	93,11 Sangat Memuaskan	
35 Jawa Timur	87,08	88,63	85,64	88,83	89,77	90,20	90,89	88,81	88,22	88,25	87,69	89,12	88,41	87,95	94,02	93,67	93,84		90,60 Sangat Memuaskan
36 Banten	91,32	92,66	89,23	91,80	92,77	92,04	92,72	93,49	93,69	93,52	93,86	93,73	94,27	93,00	95,41	95,04	95,23		
51 Bali	92,04	92,56	92,20	93,12	93,32	93,47	94,12	93,94	94,30	92,70	92,53	92,53	92,34	93,43	92,91	93,18	93,24	92,08 Sangat Memuaskan	
52 Nusa Tenggara Barat	90,41	91,58	88,93	91,38	90,61	91,42	92,70	90,77	90,77	90,21	92,79	92,23	91,15	92,11	94,40	94,89	93,71		92,57 Sangat Memuaskan
53 Nusa Tenggara Timur	87,16	88,99	86,88	89,93	90,56	91,62	93,18	91,27	91,87	91,16	89,45	90,84	91,55	91,98	92,93	91,12	90,71		
61 Kalimantan Barat	93,27	92,72	92,50	92,13	94,75	94,74	93,01	93,87	93,87	93,87	93,71	94,08	93,90	94,75	96,60	95,66	95,70	95,23 Sangat Memuaskan	
62 Kalimantan Tengah	92,78	91,81	90,49	92,02	93,32	94,11	93,58	92,38	92,38	93,33	92,41	92,97	92,41	94,17	97,21	95,68	96,46		95,05 Sangat Memuaskan
63 Kalimantan Selatan	93,41	94,71	93,86	96,20	95,81	95,45	94,62	97,03	97,41	96,61	96,83	96,81	97,41	97,66	99,27	97,99	98,37		
64 Kalimantan Timur	95,12	94,08	93,84	93,54	95,64	95,81	96,10	96,44	97,18	97,00	96,28	96,47	96,47	94,33	96,15	96,47	95,96	95,91 Sangat Memuaskan	
71 Sulawesi Utara	86,50	83,99	82,30	83,54	88,13	86,42	87,83	91,18	91,42	91,97	90,93	90,89	89,28	89,75	96,34	94,36	95,43		91,24 Sangat Memuaskan
72 Sulawesi Tengah	89,87	91,90	89,34	89,44	92,22	92,24	95,52	93,99	95,78	94,43	94,42	94,41	95,59	96,12	96,79	96,01	95,20		
73 Sulawesi Selatan	90,63	90,83	89,03	90,09	92,10	91,86	93,06	92,40	92,77	93,55	91,79	91,38	93,04	91,74	92,36	91,84	92,08	91,36 Sangat Memuaskan	
74 Sulawesi Tenggara	99,80	100,00	99,40	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,60	100,60		100,13 Sangat Memuaskan
75 Gorontalo	105,15	104,21	96,74	102,41	104,53	113,09	104,23	104,28	106,64	105,57	104,58	104,58	105,58	109,18	104,43	106,17	104,25		
76 Sulawesi Barat	94,80	92,10	91,65	93,53	93,61	94,10	93,68	94,81	94,80	94,96	93,49	93,85	94,41	94,80	97,81	97,83	98,06	95,90 Sangat Memuaskan	
81 Maluku	93,50	92,47	89,62	92,79	94,29	93,88	94,48	93,31	95,04	94,69	95,08	96,26	96,27	91,60	99,07	98,70	98,51		95,26 Sangat Memuaskan
82 Maluku Utara	88,40	93,30	94,48	95,79	91,51	95,05	98,14	96,54	99,19	98,15	97,35	99,19	98,37	96,04	93,46	94,34	90,42		
91 Papua Barat																			

Tingkat kepuasan konsumen menjadi penting artinya bagi instansi pemerintah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, bahkan pemerintah memberi perhatian khusus dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai kewajiban setiap instansi pemerintah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui kualitas pelayanan di setiap unit pelayanan instansi pemerintah.

Fungsi IKM sama dengan IKK yaitu untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan konsumen dari tahun ke tahun, perbedaannya terdapat pada variabel dan metode penghitungan yang digunakan. Variabel yang digunakan IKM sudah ditentukan pada Keputusan MENPAN nomor 25 tahun 2004 sedangkan variabel yang digunakan IKK lebih luas dan spesifik menggambarkan kondisi pelayanan yang ada di wilayah PST BPS. Sehingga nilai IKM dapat dibandingkan antar instansi pemerintah sedangkan IKK tidak dapat dibandingkan namun hanya digunakan untuk evaluasi internal BPS saja. IKM menghitung kualitas pelayanan dari sisi kinerja pelayanan yang diterima konsumen sedangkan IKK menghitung dari dua sisi yaitu harapan yang diinginkan dan kinerja pelayanan yang diterima konsumen.

Seperti halnya IKK, IKM per atribut dapat pula menjabarkan hasil analisis kuadran dalam menentukan prioritas perbaikan. Sebaran atribut hasil analisis kuadran dan IKM untuk lokus BPS pusat dipetakan pada gambar 4.4. Terlihat bahwa atribut IKM tersebar di kuadran B, C, dan D. Atribut IKM tidak ada yang berada di kuadran A karena atribut yang berada di kuadran A sebagai hasil analisis kuadran tidak terdaftar sebagai atribut IKM.

Prioritas perbaikan atribut faktor kepastian di BPS pusat secara berurut adalah

1. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j) dengan nilai IKM sebesar 73,89 dan kualitas pelayanan memuaskan.
2. Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h) dengan nilai IKM sebesar 73,89 dan kualitas pelayanan memuaskan.
3. Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i) dengan nilai IKM sebesar 74,22 dan kualitas pelayanan memuaskan.
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m) dengan nilai IKM sebesar 75,06 dan kualitas pelayanan memuaskan.

5. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l) dengan nilai IKM sebesar 75,22 dan kualitas pelayanan memuaskan.
 6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k) dengan nilai IKM sebesar 75,22 dan kualitas pelayanan memuaskan.
 7. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g) dengan nilai IKM sebesar 76,39 dan kualitas pelayanan memuaskan.
- Perbaikan atribut di faktor kesigapan adalah kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g) dengan nilai IKM sebesar 76,39 dan kualitas pelayanan memuaskan.

A		Faktor Ketersediaan Sarana		IKM
		- Kenyamanan ruang pelayanan (3a)		83.56 Memuaskan
		Faktor Kepastian		IKM
		- Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (4e)		77.39 Memuaskan
B		- Keamanan pada unit pelayanan ini (4f)		79.39 Memuaskan
		Faktor Kesigapan		IKM
		- Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c)		77.56 Memuaskan
		Faktor Kesigapan		IKM
		- Keramahan petugas selama pelayanan (5a)		82.23 Memuaskan
C		Faktor Kepastian	IKM	
		- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g)	76.39 Memuaskan	
		- Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h)	73.89 Memuaskan	
		- Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i)	74.22 Memuaskan	
D		- Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j)	73.89 Memuaskan	
		- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k)	75.22 Memuaskan	
		- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l)	75.22 Memuaskan	
		- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m)	75.06 Memuaskan	
		Faktor Kesigapan	IKM	
		- Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g)	76.39 Memuaskan	
		Faktor Kepastian	IKM	
		- Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n)	77.22 Memuaskan	
		Faktor Kesigapan	IKM	
		- Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen (1e)	78.06 Memuaskan	
		- Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h)	77.06 Memuaskan	
		- Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i)	78.06 Memuaskan	
		- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)	78.72 Memuaskan	

Gambar 4.9. Kuadran dan IKM Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di BPS PUSAT, 2013

Tabel 4.12. IKM Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Wilayah PST, 2013

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																				IKM 2013
	b31rck	b31rek	b31r1gk	b31r1hk	b31r1ik	b31r1jk	b3r3ak	b3r4ek	b3r4fk	b3r4gk	b3r4hk	b3r4ik	b3r4jk	b3r4kl	b3r4lk	b3r4mk	b3r4nk	b3r5ak			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)		
00 BPS RI	77,56	78,06	76,39	77,06	78,06	78,72	83,56	77,39	79,39	76,39	73,89	74,22	73,89	75,22	75,22	75,06	77,22	82,23	76,70	Memuaskan	
11 Prov. Aceh	83,39	84,39	83,89	85,89	83,56	84,39	86,23	85,23	86,23	84,73	82,89	84,06	83,56	86,06	85,89	86,73	87,23	86,56	83,89	Memuaskan	
12 Prov. Sumatera Utara	80,06	78,72	78,56	79,56	81,23	81,73	85,56	79,89	80,56	75,72	72,22	71,89	71,22	72,22	73,05	72,55	77,39	85,56	73,96	Memuaskan	
13 Prov. Sumatera Barat	80,73	80,73	80,22	81,23	83,23	83,06	87,06	83,23	84,23	78,22	77,39	76,72	76,72	77,56	77,72	78,06	82,89	85,39	83,38	Memuaskan	
14 Prov. Riau	87,06	86,90	88,06	88,40	88,23	88,40	90,23	87,56	89,23	87,56	85,89	86,90	86,23	87,06	86,23	86,90	88,56	89,90	85,24	Memuaskan	
15 Prov. Jambi	81,39	80,89	80,73	79,56	80,39	79,22	85,56	80,89	81,56	78,89	77,06	76,72	76,72	76,72	76,89	76,72	79,89	87,23	77,32	Memuaskan	
16 Prov. Sumatera Selatan	78,06	76,89	75,72	76,39	75,89	76,06	78,06	75,89	74,55	74,05	73,72	73,72	74,39	74,39	74,22	74,22	75,56	77,89	83,97	Memuaskan	
17 Prov. Bengkulu	84,89	84,56	85,23	85,73	86,06	86,23	85,73	83,89	84,06	83,56	81,39	81,39	81,23	82,06	82,73	83,23	83,23	88,56	82,74	Memuaskan	
18 Prov. Lampung	85,56	84,06	85,39	85,06	84,89	85,39	87,23	84,23	85,89	83,06	82,73	82,73	84,06	83,39	82,73	83,89	83,23	85,56	80,35	Memuaskan	
19 Prov. Bangka Belitung	81,06	78,39	80,06	80,39	83,39	85,56	80,22	83,39	82,39	77,72	76,06	75,06	75,39	76,72	77,72	76,39	79,06	85,39	79,92	Memuaskan	
21 Prov. Kepulauan Riau	80,22	80,39	81,73	79,39	84,73	84,73	70,55	79,56	78,89	76,72	73,55	73,22	74,05	73,89	73,72	73,55	77,22	81,73	79,68	Memuaskan	
31 Prov. DKI Jakarta	86,56	84,73	84,56	84,73	85,06	85,06	84,73	84,23	84,23	80,89	79,22	79,89	79,39	80,06	80,06	79,22	82,06	88,73	80,02	Memuaskan	
32 Prov. Jawa Barat	84,56	84,39	83,23	83,73	84,89	84,39	84,89	82,56	82,89	80,39	76,72	77,22	76,72	77,56	77,39	77,56	81,56	89,06	76,69	Memuaskan	
33 Prov. Jawa Tengah	83,89	83,06	81,23	81,89	82,23	82,56	86,23	82,73	82,23	80,89	77,89	78,39	78,72	78,72	78,56	79,56	81,56	83,89	81,21	Memuaskan	
34 Prov. DI Yogyakarta	86,23	81,39	82,89	84,39	90,23	92,40	72,55	82,89	75,39	73,72	72,89	72,55	72,72	73,05	72,72	72,89	79,89	76,56	76,42	Memuaskan	
35 Prov. Jawa Timur	87,06	86,40	86,56	86,23	86,56	85,89	88,56	86,90	86,90	85,56	84,23	83,89	83,89	84,06	84,23	84,56	85,56	90,56	81,27	Memuaskan	
36 Prov. Banten	85,23	84,73	84,39	83,89	84,23	85,39	83,89	83,39	82,89	81,56	79,39	78,72	78,89	78,39	79,22	78,89	81,56	89,23	73,75	Memuaskan	
51 Prov. Bali	86,73	85,89	85,39	85,06	85,89	86,40	83,89	85,56	84,89	82,89	81,39	81,73	81,89	81,56	82,23	82,39	84,23	90,23	85,54	Memuaskan	
52 Prov. Nusa Tenggara Barat	83,73	83,23	84,06	84,06	83,56	83,39	85,56	86,23	85,89	85,39	85,39	85,56	84,73	84,73	84,73	84,39	85,39	87,40	81,31	Memuaskan	
53 Prov. Nusa Tenggara Timur	85,89	84,73	84,06	85,73	83,73	84,23	82,56	83,73	83,56	82,56	80,39	80,39	79,89	81,56	81,23	80,73	83,73	89,90	82,88	Memuaskan	
61 Prov. Kalimantan Barat	81,06	81,06	79,22	80,73	79,72	80,39	84,06	81,56	82,06	79,72	76,72	77,22	77,39	76,39	77,72	77,72	80,39	85,56	79,66	Memuaskan	
62 Prov. Kalimantan Tengah	84,06	81,89	81,89	82,06	82,89	82,89	83,73	81,23	81,06	79,89	79,22	79,22	79,22	79,56	79,56	79,56	81,23	85,23	78,50	Memuaskan	
63 Prov. Kalimantan Selatan	85,39	82,73	82,89	83,56	83,89	83,56	84,73	81,56	82,56	80,22	78,89	78,89	79,39	79,22	79,39	79,22	80,89	87,06	84,68	Memuaskan	
64 Prov. Kalimantan Timur	83,89	82,23	82,56	83,39	83,06	84,06	85,39	83,89	83,89	82,06	81,73	81,56	80,89	81,39	80,89	81,39	83,39	91,23	80,89	Memuaskan	
71 Prov. Sulawesi Utara	89,73	88,06	88,73	88,73	89,56	89,56	89,23	87,90	87,73	86,23	85,73	86,23	86,40	86,23	86,56	86,56	86,06	91,56	89,17	Sangat Memuaskan	
72 Prov. Sulawesi Tengah	83,73	81,23	81,39	81,06	82,89	82,23	84,89	79,22	78,56	77,06	75,89	76,39	76,39	76,89	76,56	76,39	78,89	87,90	82,42	Memuaskan	
73 Prov. Sulawesi Selatan	87,23	85,89	84,23	86,56	85,89	86,90	88,56	83,06	83,23	81,73	78,22	79,56	79,22	79,06	78,89	79,56	82,73	90,56	83,37	Memuaskan	
74 Prov. Sulawesi Tenggara	84,89	82,73	82,73	83,23	83,23	84,39	84,23	85,56	84,73	82,73	79,06	79,22	79,89	80,22	79,56	80,22	83,39	86,73	84,01	Memuaskan	
75 Prov. Gorontalo	83,73	83,73	83,73	83,56	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,39	83,89	86,99	Sangat Memuaskan	
76 Prov. Sulawesi Barat	94,57	89,23	88,90	96,07	97,57	97,90	99,40	96,23	96,57	82,23	81,23	83,06	82,23	83,73	83,73	85,23	95,23	98,24	89,68	Sangat Memuaskan	
81 Prov. Maluku	86,23	85,23	85,56	85,89	85,89	86,23	91,23	85,56	85,06	84,06	85,23	85,06	84,89	83,89	84,06	84,56	85,06	89,56	92,08	Sangat Memuaskan	
82 Prov. Maluku Utara	85,73	85,39	83,56	83,56	83,23	83,56	78,72	82,56	81,89	79,89	79,06	79,89	80,22	80,56	81,56	81,73	80,06	89,06	82,17	Memuaskan	
91 Prov. Papua Barat	77,56	79,06	75,39	76,89	79,22	79,22	72,55	80,89	80,06	79,06	79,06	81,23	79,72	79,72	81,23	80,56	80,89	83,39	79,73	Memuaskan	

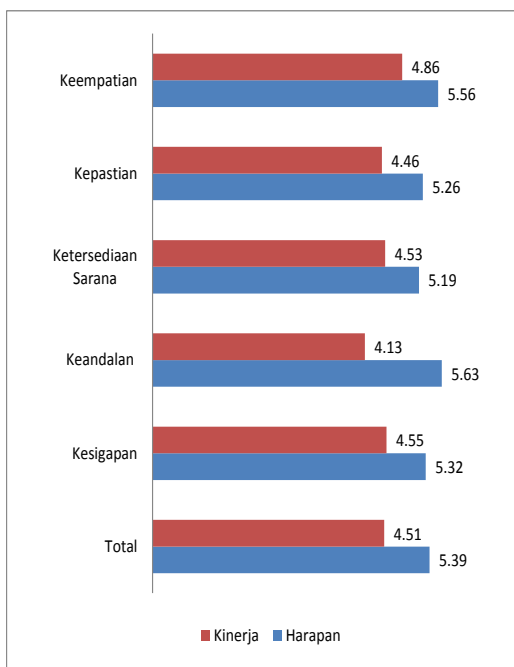
4.3. Analisis Kepuasan Layanan di Unit Pelayanan

BPS menerapkan sistem pelayanan *one gate services* melalui Direktorat Diseminasi Statistik BPS pusat dan Bagian Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) BPS Provinsi. Direktorat Diseminasi Statistik BPS pusat memiliki dua unit pelayanan yaitu unit PST dan Layanan, kedua unit tersebut memberikan jenis layanan yang berbeda namun terjalin dalam satu proses bisnis. Untuk IPDS BPS Provinsi hanya memiliki satu unit pelayanan yaitu PST. Pada sub bab 4.2 dianalisis tingkat kepuasan konsumen di BPS pusat dan BPS Provinsi, sehubungan dengan BPS pusat memiliki dua unit pelayanan maka pada bab ini akan menganalisis tingkat kepuasan konsumen di setiap unit layanan yang ada di BPS pusat.

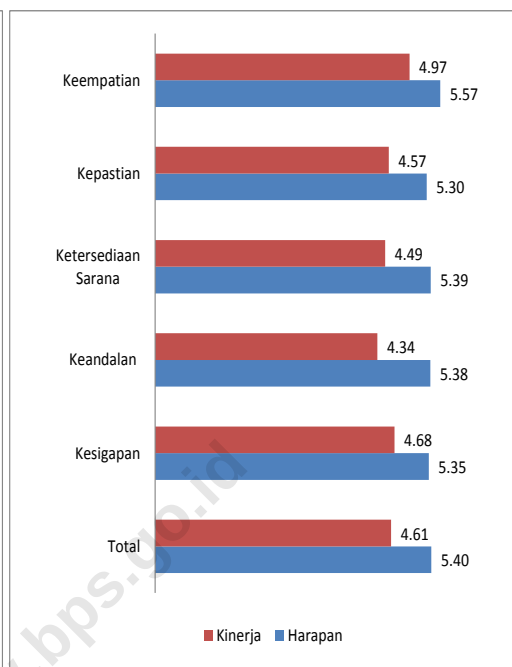
Tingkat kepuasan konsumen secara umum dapat dilihat dari rata-rata harapan dan rata-rata kinerja di setiap faktor kualitas pelayanan. Gambar 1 dan 2 menggambarkan sebaran harapan dan kinerja di masing-masing unit pelayanan. Gambaran unit PST untuk sebaran faktor kualitas pelayanan yang dianggap penting diurutkan dari tertinggi hingga terendah adalah keandalan sebesar 5,63; keempatian sebesar 5,56; kesigapan sebesar 5,32; kepastian sebesar 5,26; dan ketersediaan sarana sebesar 5,25. Sementara itu, sebaran faktor kualitas pelayanan yang memuaskan konsumen diurutkan dari tertinggi hingga terendah adalah keempatian sebesar 4,86; kesigapan sebesar 4,55; ketersediaan sarana sebesar 4,53; kepastian sebesar 4,46; dan keandalan sebesar 4,13.

Gambaran unit Layanan untuk sebaran faktor kualitas yang dianggap penting diurutkan dari tertinggi hingga terendah adalah keempatian sebesar 5,57; ketersediaan sarana sebesar 5,39; keandalan sebesar 5,38; kesigapan sebesar 5,35; dan kepastian sebesar 5,30. Adapun sebaran faktor kualitas pelayanan yang memuaskan konsumen diurutkan dari tertinggi hingga terendah adalah keempatian sebesar 4,97; kesigapan sebesar 4,68; kepastian sebesar 4,57; ketersediaan sarana sebesar 4,49; dan keandalan sebesar 4,34.

Tingkat kepuasan konsumen lebih lanjut dapat dilihat dari kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kinerja, kesenjangan merupakan selisih rata-rata kinerja terhadap rata-rata harapan. Semakin besar nilai kesenjangan suatu faktor kualitas pelayanan maka semakin penting untuk diperbaiki kinerja pelayanan yang sudah dilakukan.



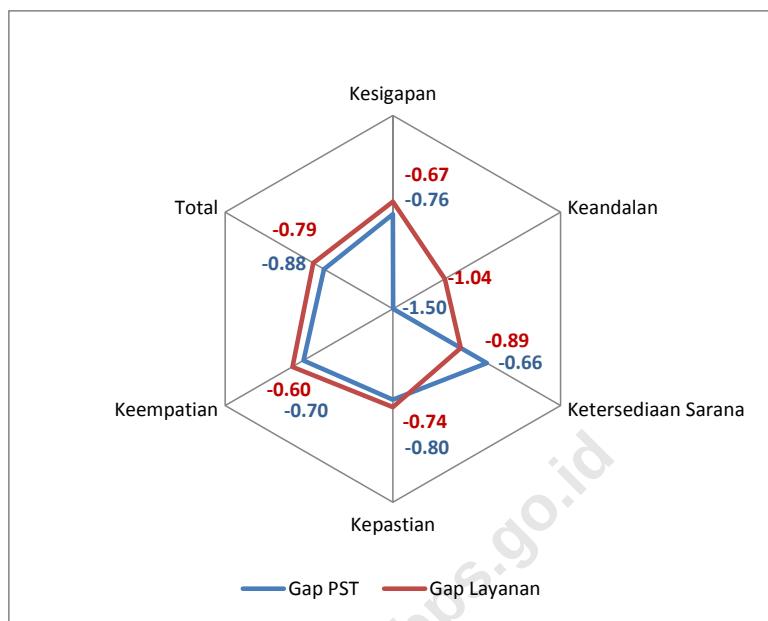
Gambar 4.10. Rata-Rata Harapan dan Kinerja Unit PST Menurut Faktor Kualitas Pelayanan, 2013



Gambar 4.11. Rata-Rata Harapan dan Kinerja Unit Layanan Menurut Faktor Kualitas Pelayanan, 2013

Gambar 4.4 dan 4.5 menggambarkan kesenjangan di setiap unit pelayanan, kesenjangan yang terjadi di setiap unit pelayanan bernilai negatif yaitu sebesar -0,88 di unit PST dan sebesar -0,78 di unit Layanan. Artinya, kinerja pelayanan yang dilakukan belum dapat memuaskan konsumen sehingga perlu dicari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kondisi di masing-masing unit pelayanan.

Sebaran kesenjangan negatif faktor kualitas pelayanan di unit PST diurutkan dari tertinggi hingga terendah yaitu keandalan sebesar -1,50; kepastian sebesar -0,80; kesigapan sebesar -0,76; keempatian sebesar -0,70; dan ketersediaan sarana sebesar -0,66. Sementara itu, sebaran kesenjangan negatif faktor kualitas pelayanan di unit layanan diurutkan dari tertinggi hingga terendah yaitu keandalan sebesar -1,04; ketersediaan sarana sebesar -0,89; kepastian sebesar -0,74; kesigapan sebesar -0,67; dan keempatian sebesar -0,60.



Gambar 4.12. Kesenjangan Kepuasan Konsumen Menurut Faktor Kualitas Pelayanan dan Unit Pelayanan BPS PUSAT, 2013

Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat lebih detail dengan memperhatikan hubungan antara harapan dan kinerja di setiap atribut kualitas pelayanan. Atribut kualitas pelayanan dipetakan dalam empat kuadran kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan). Masing-masing kuadran dipisahkan oleh rata-rata harapan dan rata-rata kinerja.

Gambar 4.6 menginformasikan tingkat kepuasan konsumen di setiap atribut kualitas pelayanan di unit PST. Berdasarkan gambar 4.2 terlihat bahwa faktor kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah faktor keandalan, dijelaskan pada gambar 4.3 bahwa terdapat satu-satunya atribut di faktor tersebut berada pada kuadran A, yaitu Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a).

Faktor kepastian menjadi prioritas kedua perbaikan/prioritas rendah, terlihat pada gambar 4 bahwa 3 dari 5 atribut (60 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, ketiga atribut tersebut adalah:

1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (4e)
2. Keamanan pada unit pelayanan ini (4f)
3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n)

Atribut faktor kepastian lainnya berada di kuadran B, yaitu

1. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a)
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g)

Faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas ketiga perbaikan, terlihat pada gambar 4 bahwa 4 dari 5 atribut (80 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, keempat atribut tersebut adalah

1. Kenyamanan ruang pelayanan (3a)
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b)
3. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog (3c)
4. Ketersediaan mesin photocopy (3h)

Atribut faktor ketersediaan sarana lainnya berada di kuadran A, yaitu Kenyamanan ruang pelayanan (3a).

Faktor kesigapan perlu dipertahankan kinerja yang sudah dilakukan, terlihat pada gambar 4 bahwa 7 dari 10 atribut (70 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran B, ketujuh atribut tersebut adalah

1. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen (1a)
2. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data (1b)
3. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c)
4. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan (1d)
5. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen (1e)
6. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g)
7. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h)

Atribut faktor kesigapan lainnya berada di kuadran A dan C. Kuadran A memuat 1 dari 10 atribut (10 persen), yaitu Kecepatan layanan photocopy (1f). Pada kuadran C memuat 2 dari 10 atribut (20 persen), yaitu

1. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i)
2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)

Faktor keempatian perlu dipertahankan kinerja yang sudah dilakukan, terlihat pada gambar 4 bahwa semua atribut di faktor tersebut berada pada kuadran B, yaitu

1. Keramahan petugas selama pelayanan (5a)
2. Kepedulian terhadap keluhan (5b)
3. Upaya memberikan pelayanan yang optimal (5c)

Gambar 4.5 menginformasikan tingkat kepusan konsumen di setiap atribut kualitas pelayanan di unit layanan. Sebaran atribut tersebut 74 persen berada di kuadran B (pertahankan prestasi) dan 26 persen berada di kuadran C (prioritas rendah). Atribut yang menjadi perhatian untuk diperbaiki kinerjanya adalah atribut yang berada di kuadran C, sedangkan atribut di kuadran B dipertahankan kinerja yang sudah ada.

Faktor kesigapan menjadi prioritas perbaikan, terlihat pada gambar 4.8 bahwa 3 dari 9 atribut (33 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, ketiga atribut tersebut adalah

1. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (1i)
2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (1j)
3. Kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail (1k)

Atribut faktor kesigapan sarana lainnya berada di kuadran B, yaitu

1. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen (1a)
2. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen (1c)
3. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan (1d)
4. Kecepatan layanan photocopy (1f)
5. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini (1g)
6. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h)

Faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas perbaikan, terlihat pada gambar 4.8 bahwa 2 dari 7 atribut (29 persen) di faktor tersebut berada pada kuadran C, kedua atribut tersebut adalah

1. Kenyamanan ruang pelayanan (3a)
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b)

Atribut faktor ketersediaan lainnya berada di kuadran B, yaitu

1. Kelengkapan data pada website BPS (3e)

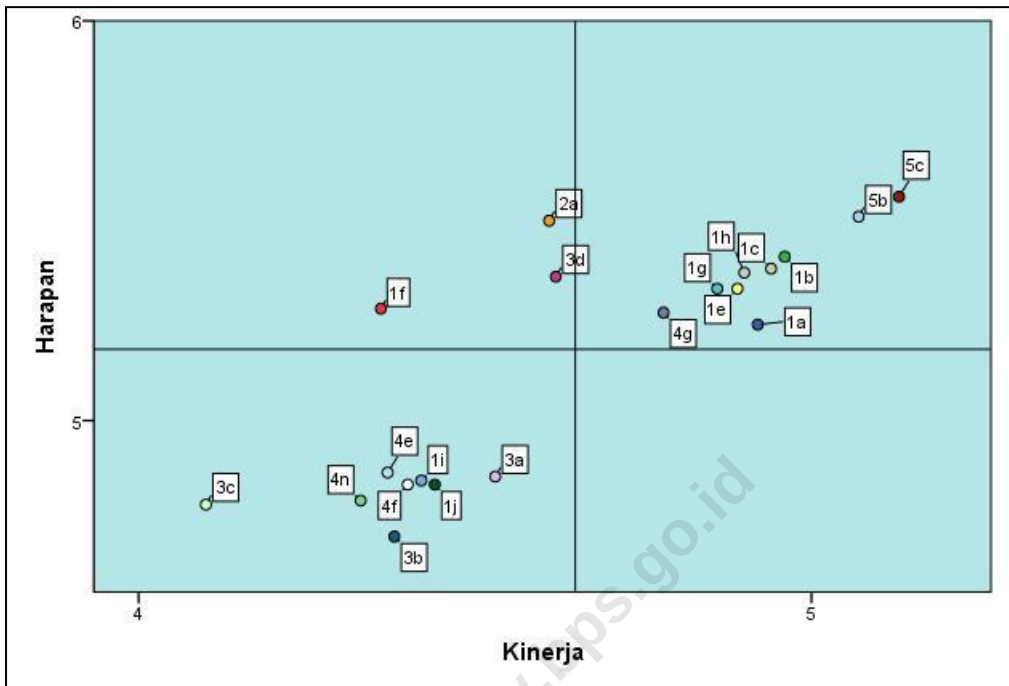
2. Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan (3f)
3. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan (3g)
4. Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi (3i)
5. Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi (3j)

Atribut faktor kepastian lainnya berada di kuadran B, yaitu

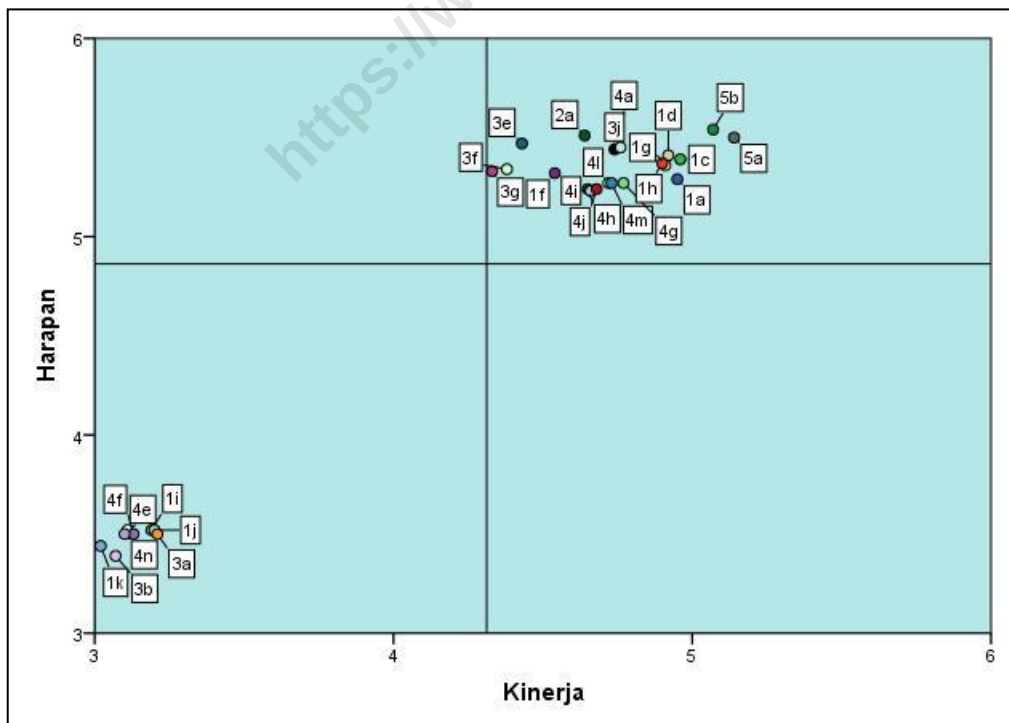
1. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a)
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data) (4g)
3. Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h)
4. Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi (4i)
5. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata (4j)
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi (4k)
7. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi (4l)
8. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata (4m)

Atribut pada faktor keandalan dan keempatian seluruhnya berada di kuadran B, atribut faktor keandalan yang berada di kuadran B adalah kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a). Atribut faktor keempatian yang berada di kuadran B adalah

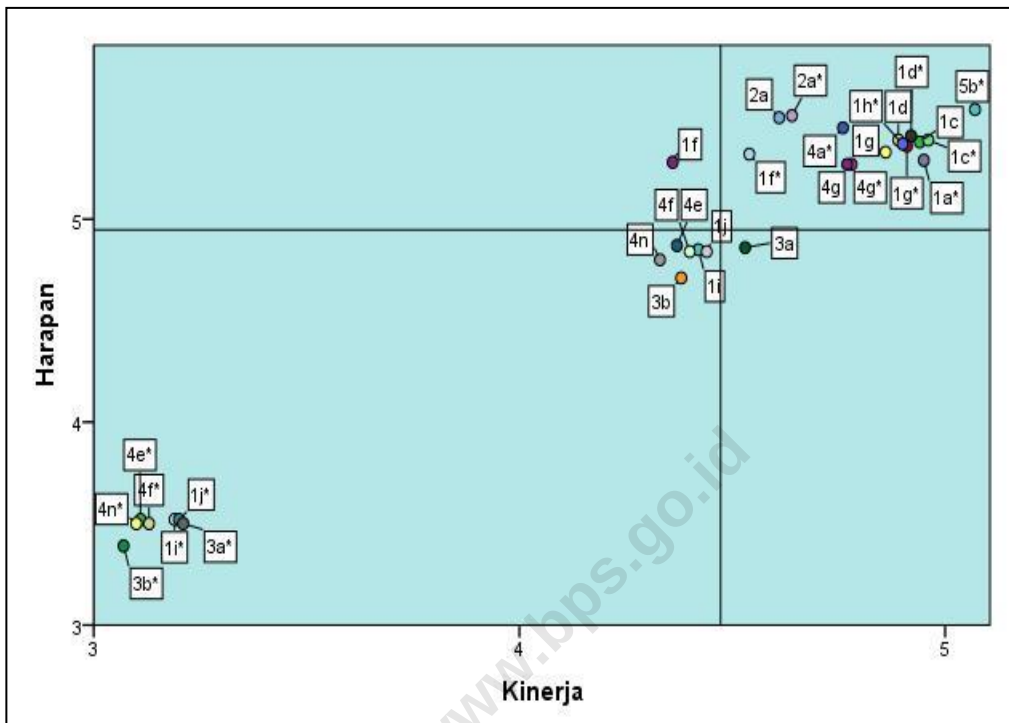
1. Keramahan petugas selama pelayanan (5a)
2. Kepedulian terhadap keluhan (5b)
3. Upaya memberikan pelayanan yang optimal (5c)



Gambar 4.13. Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan di Unit PST, 2013



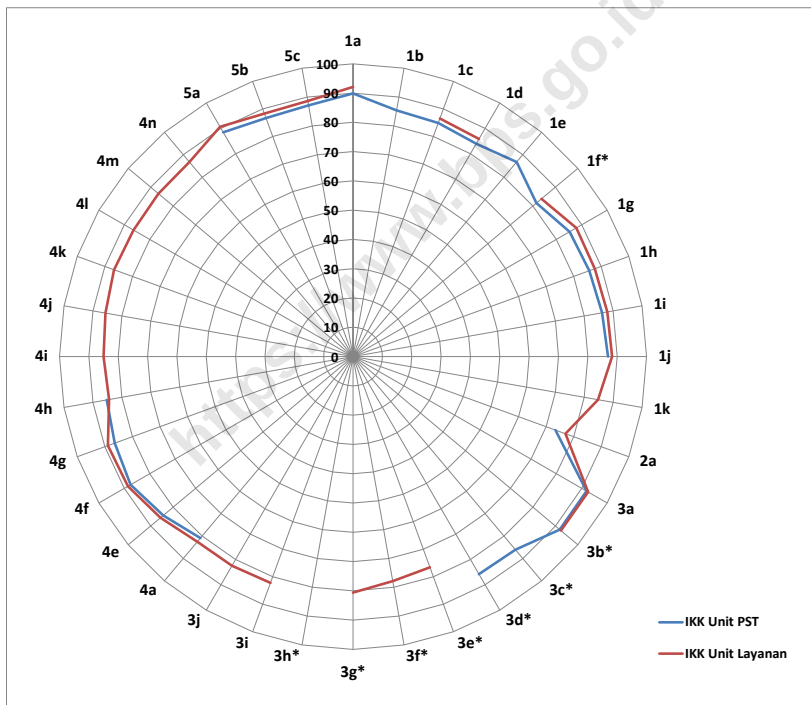
Gambar 4.14. Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan di Unit Layanan, 2013



Gambar 4.15. Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan di Unit PST dan Unit Layanan, 2013

IKK mengukur perbandingan dari kinerja pelayanan yang diterima konsumen terhadap harapan yang diinginkan. Semakin tinggi nilai IKK maka tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah nilai IKK maka tingkat kepuasan konsumen semakin rendah pula.

Penghitungan IKK tahun 2013 di unit layanan menggunakan 31 atribut pelayanan sedangkan penghitungan di unit PST menggunakan 24 atribut kualitas pelayanan. Adanya perbedaan atribut kualitas pelayanan yang digunakan dalam penghitungan IKK lebih jelas terlihat pada gambar 4.10. yaitu adanya garis yang terputus pada beberapa atribut, menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak dihitung pada unit pelayanan dimaksud.



Gambar 4.16. IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di Unit PST, 2013

Berdasarkan hasil penghitungan pada Tabel 4.10, atribut kualitas pelayanan di Unit PST mencapai mutu kinerja pelayanan sangat memuaskan sebanyak 5 atribut (20,83 persen), atribut yang mencapai mutu kinerja pelayanan memuaskan sebanyak 18 atribut (75 persen), dan atribut yang mencapai mutu pelayanan cukup memuaskan sebanyak 1 atribut (4,17 persen). IKK tertinggi untuk mutu kinerja

pelayanan sangat memuaskan terdapat pada atribut ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu (3b) sebesar 91,92 sedangkan IKK terendah terdapat pada atribut keamanan pada unit pelayanan ini (4f) sebesar 87,55. IKK tertinggi untuk mutu kinerja pelayanan memuaskan terdapat pada atribut upaya memberikan pelayanan yang optimal (5c) sebesar 87,12 sedangkan IKK terendah terdapat pada atribut kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data (4a) sebesar 80,89. IKK untuk mutu kinerja pelayanan cukup memuaskan terdapat pada atribut kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy (2a) sebesar 73,40.

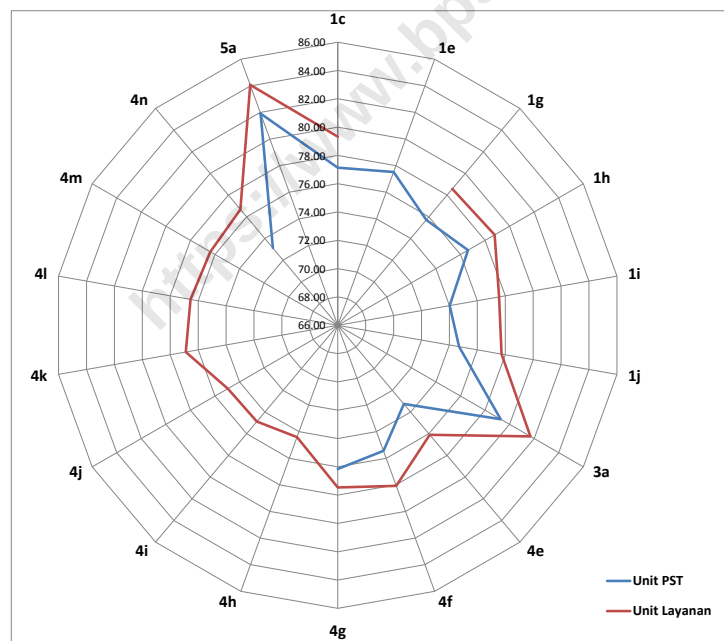
Atribut kualitas pelayanan di Unit Layanan mencapai mutu kinerja pelayanan sangat memuaskan sebanyak 12 atribut (38,71 persen) sedangkan atribut yang mencapai mutu kinerja pelayanan memuaskan sebanyak 19 atribut (61,29 persen). IKK tertinggi untuk mutu kinerja pelayanan sangat memuaskan terdapat pada atribut kenyamanan ruang pelayanan (3a) sebesar 92,48 sedangkan IKK terendah terdapat pada atribut kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (1h) sebesar 87,67. IKK tertinggi untuk mutu kinerja pelayanan memuaskan terdapat pada atribut ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n) sebesar 86,73 sedangkan IKK terendah terdapat pada atribut kelengkapan data pada website BPS (3e) sebesar 76,62.

Tabel 4.13. IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Unit Pelayanan BPS pusat, 2013

Atribut Kualitas Pelayanan		IKK 2013	
		Unit PST	Unit Layanan
(1)	(2)	(3)	
Umum	83.79 Memuaskan	84.70 Memuaskan	
1 Kesigapan			
1a Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen	89.90 Sangat Memuaskan	92.11 Sangat Memuaskan	
1b Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data	85.38 Memuaskan		
1c Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen	84.92 Memuaskan	86.54 Memuaskan	
1d Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan	83.96 Memuaskan	85.85 Memuaskan	
1e Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen	86.73 Memuaskan		
1f Kecepatan layanan photocopy	81.58 Memuaskan	83.84 Memuaskan	
1g Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini	85.21 Memuaskan	87.84 Sangat Memuaskan	
1h Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	85.69 Memuaskan	87.67 Sangat Memuaskan	
1i Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	86.15 Memuaskan	87.97 Sangat Memuaskan	
1j Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	86.89 Memuaskan	88.26 Sangat Memuaskan	
1k Kecepatan dalam merespon/menjawab faximile/e-mail		84.76 Memuaskan	
2 Keandalan			
2a Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun	73.40 Cukup Memuaskan	77.03 Memuaskan	
3 Ketersediaan sarana			
3a Kenyamanan ruang pelayanan	91.84 Sangat Memuaskan	92.48 Sangat Memuaskan	
3b Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku	91.92 Sangat Memuaskan	92.45 Sangat Memuaskan	
3c Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi	86.09 Memuaskan		
3d Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS	85.77 Memuaskan		
3e Kelengkapan data pada website BPS		76.62 Memuaskan	
3f Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan		77.84 Memuaskan	
3g Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan		80.60 Memuaskan	
3h Ketersediaan mesin photocopy	81.11 Memuaskan		
3i Kemudahan mendapatkan softcopy publikasi		82.23 Memuaskan	
3j Kemudahan mendapatkan hardcopy publikasi		82.51 Memuaskan	
4 Kepastian			
4a Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data	80.89 Memuaskan	82.55 Memuaskan	
4b Kepercayaan terhadap independensi data BPS			
4c Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS			
4d Keyakinan terhadap kualitas data BPS			
4e Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	84.41 Memuaskan	85.65 Memuaskan	
4f Keamanan pada unit pelayanan ini	87.55 Sangat Memuaskan	88.58 Sangat Memuaskan	
4g Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh:	86.43 Memuaskan	88.88 Sangat Memuaskan	
4h Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi		84.42 Memuaskan	
4i Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi		85.03 Memuaskan	
4j Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata		85.66 Memuaskan	
4k Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan		86.66 Memuaskan	
4l Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan		86.41 Memuaskan	
4 Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan		86.59 Memuaskan	
4n Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	85.21 Memuaskan	86.73 Memuaskan	
5 Kesimpatikan			
5a Keramahan petugas selama pelayanan	88.44 Sangat Memuaskan	90.64 Sangat Memuaskan	
5b Kepedulian terhadap keluhan	86.69 Memuaskan	88.34 Sangat Memuaskan	
5c Upaya memberikan pelayanan yang optimal	87.12 Memuaskan	88.63 Sangat Memuaskan	

IKM mengukur kualitas kinerja pelayanan dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Semakin tinggi nilai IKM maka tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah nilai IKM maka tingkat kepuasan konsumen semakin rendah pula. Penghitungan IKM berbeda dengan IKK, IKM menghitung kualitas pelayanan dari sisi kinerja pelayanan yang diterima konsumen sedangkan IKK menghitung dari dua sisi yaitu harapan yang diinginkan dan kinerja pelayanan yang diterima konsumen.

Penghitungan IKM tahun 2013 di unit PST menggunakan 12 atribut pelayanan sedangkan penghitungan di unit layanan menggunakan 17 atribut kualitas pelayanan. Adanya perbedaan atribut kualitas pelayanan yang digunakan dalam penghitungan IKM lebih jelas terlihat pada gambar 4.11. yaitu adanya garis yang terputus pada beberapa atribut, menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak dihitung pada unit pelayanan dimaksud.



Gambar 4.17. IKK Menurut Atribut Kualitas Pelayanan di Unit Layanan, 2013

Berdasarkan hasil penghitungan pada Tabel 4.14, atribut kualitas pelayanan di Unit PST seluruhnya mencapai mutu kinerja pelayanan memuaskan. IKM tertinggi dengan mutu kinerja pelayanan memuaskan terdapat pada atribut keramahan petugas selama pelayanan (5a) sebesar 81,91 sedangkan IKM terendah terdapat pada atribut ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (4n) sebesar 73,13.

Tabel 4.14. IKM Menurut Atribut Kualitas Pelayanan dan Unit Pelayanan BPS pusat, 2013

Atribut Kualitas Pelayanan	IKM 2013	
	Unit PST	Unit Layanan
(1)	(2)	(3)
Umum	76.24 Memuaskan	77.65 Memuaskan
1c Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen	77.13 Memuaskan	79.33 Memuaskan
1e Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen	77.52 Memuaskan	
1g Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini	75.71 Memuaskan	78.58 Memuaskan
1h Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	76.62 Memuaskan	78.78 Memuaskan
1i Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	74.02 Memuaskan	77.56 Memuaskan
1j Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	74.69 Memuaskan	77.73 Memuaskan
3a Kenyamanan ruang pelayanan	79.27 Memuaskan	81.70 Memuaskan
4e Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	73.26 Memuaskan	76.11 Memuaskan
4f Keamanan pada unit pelayanan ini	75.44 Memuaskan	78.07 Memuaskan
4g Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)	76.16 Memuaskan	77.46 Memuaskan
4h Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi		74.41 Memuaskan
4i Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi		74.89 Memuaskan
4j Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata		74.95 Memuaskan
4k Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi		76.89 Memuaskan
4l Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi		76.55 Memuaskan
4m Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata		76.38 Memuaskan
4n Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	73.13 Memuaskan	76.68 Memuaskan
5a Keramahan petugas selama pelayanan	81.91 Memuaskan	84.07 Memuaskan

Atribut kualitas pelayanan di Unit Layanan seluruhnya mencapai mutu kinerja pelayanan memuaskan. IKM tertinggi dengan mutu kinerja pelayanan memuaskan terdapat pada atribut keramahan petugas selama pelayanan (5a) sebesar 84,07 sedangkan IKM terendah terdapat pada atribut Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi (4h) sebesar 74,41.

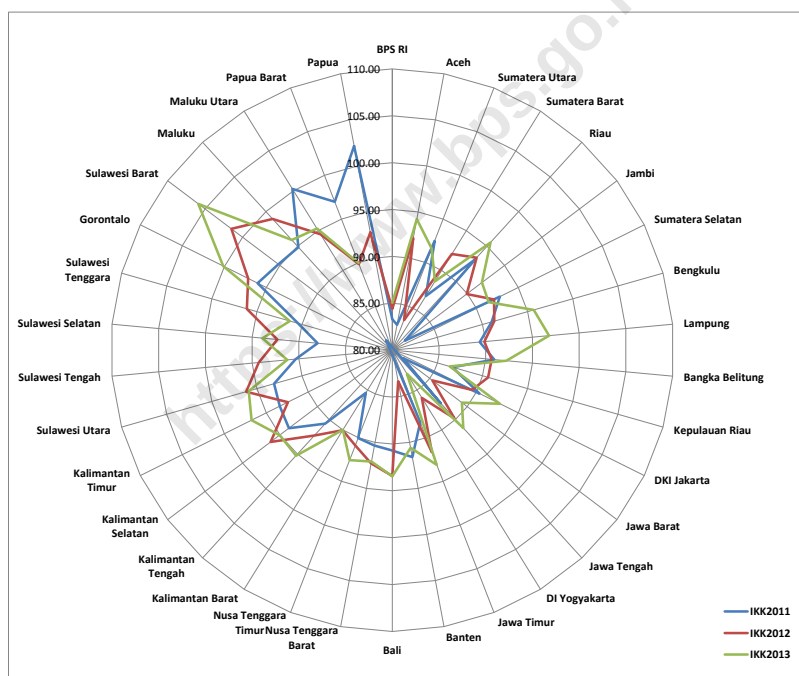
<https://www.bps.go.id>

BAB V

KETERBANDINGAN INDIKATOR

5.1. Dinamika Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK merupakan suatu ukuran untuk melihat perkembangan kinerja pelayanan dari tahun ke tahun. IKK dihitung sejak tahun 2011 dengan atribut kualitas pelayanan yang terus berkembang menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan. IKK tahun 2011 menggunakan 27 atribut, IKK tahun 2012 menggunakan 42 atribut, dan IKK tahun 2013 menggunakan 43 atribut. Rincian atribut tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.1.1.



Gambar 5.1. IKK Menurut Wilayah PST, 2012-2013

Pada gambar 5.1 terlihat bahwa pada periode tahun 2011-2012 dan 2012-2013 terdapat 14 wilayah PST yang konsisten mengalami kenaikan IKK, satu wilayah PST yang konsisten mengalami penurunan IKK, dan 18 wilayah PST yang mengalami fluktuasi kenaikan/penurunan. Provinsi Papua hanya dapat dilihat besaran nilai IKK tahun 2011 dan 2012 saja, namun tidak dapat dianalisis pada bab ini karena sampel pada tahun 2013 tidak cukup.

Wilayah yang konsisten mengalami kenaikan IKK adalah BPS pusat, Aceh, Riau, Jambi, Bengkulu, Lampung, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Tengah, Gorontalo, dan Sulawesi Barat. Wilayah yang mengalami penurunan IKK secara berkelanjutan adalah Sumatera Selatan. Wilayah yang mengalami fluktuasi kenaikan/penurunan IKK adalah Sumatera Utara, Sumatera Barat, Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, DI Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku, Maluku Utara, dan Papua Barat.

IKK tahun 2011 tertinggi terdapat di Provinsi Maluku Utara dan terendah di Provinsi DI Yogyakarta. IKK tahun 2012 tertinggi terdapat di Provinsi Sulawesi Barat dan terendah di Provinsi Banten. IKK tahun 2013 tertinggi terdapat di Provinsi Sulawesi Barat dan terendah di Provinsi DI Yogyakarta. Peringkat IKK ini dapat dilihat pada Tabel 5.1, namun perlu dicatat bahwa peringkat disini hanya untuk melihat pergeseran besaran nilai IKK dari tahun ke tahun tidak dapat digunakan untuk membandingkan antar wilayah.

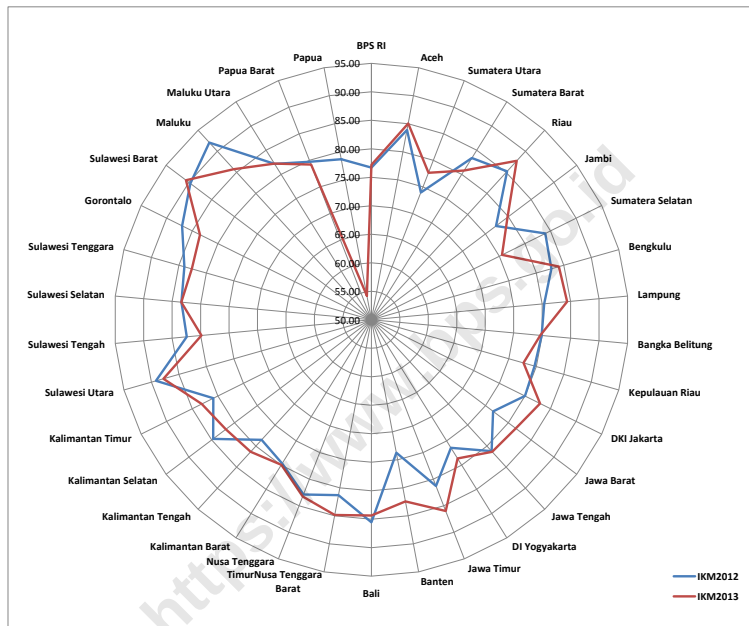
Contoh kasus, DI Yogyakarta di peringkat IKK terbawah (peringkat 33) pada tahun 2011 sebesar 78,75 kemudian naik menjadi peringkat IKK ke-29 dengan IKK sebesar 85,98 selanjutnya turun menjadi peringkat terbawah kembali (Peringkat 33) dengan IKK sebesar 82,96. Terlihat bahwa nilai IKK DI Yogyakarta sudah mengalami peningkatan, demikian juga wilayah lainnya mengalami peningkatan, namun peningkatan nilai IKK di DI Yogyakarta masih lebih kecil dibandingkan wilayah lainnya sehingga walaupun DI Yogyakarta mengalami peningkatan besaran nilai IKK namun peringkatnya tidak mengalami peningkatan yang berarti.

Tabel 5.1. IKK dan Peringkat IKK Menurut Wilayah PST , 2011-2013

Wilayah PST	2011		2012		2013	
	IKK	Peringkat	IKK	Peringkat	IKK	Peringkat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
00 BPS RI	83.30	29	84.40	31	85.06	32
11 Aceh	82.75	30	92.14	15	94.23	12
12 Sumatera Utara	92.50	11	83.45	32	91.63	21
13 Sumatera Barat	86.79	26	92.07	17	88.64	30
14 Riau	93.13	8	93.35	10	95.54	8
15 Jambi	81.68	31	89.94	24	91.98	20
16 Sumatera Selatan	92.81	10	92.12	16	91.48	22
17 Bengkulu	91.02	13	91.29	19	95.68	7
18 Lampung	89.37	22	89.86	25	96.79	3
19 Bangka Belitung	90.92	14	90.63	21	92.22	18
21 Kepulauan Riau	86.67	27	90.61	22	86.36	31
31 DKI Jakarta	90.39	18	89.50	28	92.81	16
32 Jawa Barat	81.39	32	85.35	30	89.29	29
33 Jawa Tengah	87.69	25	89.83	27	91.24	25
34 DI Yogyakarta	78.75	33	85.98	29	82.96	33
35 Jawa Timur	88.25	23	91.66	18	93.11	15
36 Banten	91.61	12	83.38	33	90.60	26
51 Bali	90.71	15	93.42	9	93.45	14
52 Nusa Tenggara Barat	90.34	19	92.28	14	92.08	19
53 Nusa Tenggara Timur	90.05	21	90.91	20	92.57	17
61 Kalimantan Barat	85.35	28	90.05	23	89.99	27
62 Kalimantan Tengah	90.61	16	92.31	12	95.23	10
63 Kalimantan Selatan	93.81	6	96.25	4	95.05	11
64 Kalimantan Timur	93.40	7	92.43	11	96.75	4
71 Sulawesi Utara	93.10	9	96.19	5	95.91	5
72 Sulawesi Tengah	90.34	20	94.30	8	91.24	24
73 Sulawesi Selatan	87.99	24	92.30	13	93.89	13
74 Sulawesi Tenggara	90.43	17	96.11	6	91.36	23
75 Gorontalo	96.03	3	97.16	3	100.13	2
76 Sulawesi Barat	95.21	4	101.49	1	105.90	1
81 Maluku	94.86	5	98.94	2	95.90	6
82 Maluku Utara	100.24	1	94.54	7	95.26	9
91 Papua Barat	96.98	2	89.85	26	89.98	28

5.2. Dinamika Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Fungsi IKM sama dengan IKK yaitu untuk melihat perkembangan kinerja pelayanan dari tahun ke tahun, hanya saja IKM dapat dibandingkan dengan instansi pemerintah lainnya yang menggunakan metode penghitungan IKM yang digulirkan Kemenpan. IKM dihitung sejak tahun 2012 dengan atribut kualitas pelayanan yang sama yaitu 18 atribut seperti yang telah dibahas pada bab 4.2.



Gambar 5.2. IKM Menurut Wilayah PST, 2012-2013

Pada gambar 5.2 terlihat bahwa pada periode tahun 2012-2013 terdapat 21 wilayah PST yang mengalami kenaikan IKM dan 12 wilayah PST yang mengalami penurunan IKM. Provinsi Papua hanya dapat dilihat besaran nilai IKM 2012 saja, namun tidak dapat dianalisis pada bab ini karena sampel pada tahun 2013 tidak cukup.

Tabel 5.2. IKM dan Peringkat IKM Menurut Wilayah PST, 2012-2013

Wilayah PST	2012		2013	
	IKM	Peringkat	IKM	Peringkat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
00 BPS RI	76.70	29	77.20	32
11 Aceh	83.89	10	85.05	6
12 Sumatera Utara	73.96	32	77.65	31
13 Sumatera Barat	83.38	11	80.80	23
14 Riau	85.24	6	87.74	3
15 Jambi	77.32	28	79.84	26
16 Sumatera Selatan	83.97	9	75.54	33
17 Bengkulu	82.74	14	84.10	10
18 Lampung	80.35	21	84.39	8
19 Bangka Belitung	79.92	23	79.69	27
21 Kepulauan Riau	79.68	25	77.66	30
31 DKI Jakarta	80.02	22	82.97	15
32 Jawa Barat	76.69	30	81.65	20
33 Jawa Tengah	81.21	19	81.35	22
34 DI Yogyakarta	76.42	31	78.63	29
35 Jawa Timur	81.27	18	85.98	4
36 Banten	73.75	33	82.44	17
51 Bali	85.54	5	84.35	9
52 Nusa Tenggara Barat	81.31	17	84.86	7
53 Nusa Tenggara Timur	82.88	13	83.25	13
61 Kalimantan Barat	79.66	26	79.93	24
62 Kalimantan Tengah	78.50	27	81.36	21
63 Kalimantan Selatan	84.68	7	81.89	19
64 Kalimantan Timur	80.89	20	83.16	14
71 Sulawesi Utara	89.17	3	87.82	2
72 Sulawesi Tengah	82.42	15	79.86	25
73 Sulawesi Selatan	83.37	12	83.39	12
74 Sulawesi Tenggara	84.01	8	82.65	16
75 Gorontalo	86.99	4	83.49	11
76 Sulawesi Barat	89.68	2	90.63	1
81 Maluku	92.08	1	85.74	5
82 Maluku Utara	82.17	16	82.24	18
91 Papua Barat	79.73	24	79.21	28

Wilayah yang mengalami kenaikan IKM adalah BPS pusat, Aceh, Sumatera Utara, Riau, Jambi, Bengkulu, Lampung, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Maluku Utara. Wilayah yang mengalami penurunan IKM adalah Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Bali, Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, Papua Barat.

IKM tahun 2012 tertinggi terdapat di Provinsi Maluku dan terendah di Provinsi Banten. IKM tahun 2013 tertinggi terdapat di Provinsi Sulawesi Barat dan terendah di Provinsi Sumatera Selatan. Peringkat IKM ini dapat dilihat pada Tabel 5.2, namun perlu dicatat bahwa peringkat disini hanya untuk melihat pergeseran besaran nilai IKM dari tahun ke tahun tidak dapat digunakan untuk membandingkan antar wilayah.

BAB VI

PENUTUP

Hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) dapat memberikan gambaran yang berkaitan dengan karakteristik konsumen data atau segmentasi pengguna, data yang dicari, dan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan yang diberikan Badan Pusat Statistik melalui Pelayanan Statistik Terpadu.

1. Konsumen data yang berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan SLTA ke bawah, yaitu mencapai 53,18 persen. Penyebab dominasi ini sangat dimungkinkan adanya pencarian data untuk keperluan tugas sekolah/kuliah maupun penulisan skripsi.
2. Berdasarkan tujuan pencarian data, 41,06 persen konsumen menyatakan untuk penulisan skripsi/thesis/disertasi, sedangkan untuk tugas sekolah/kuliah dinyatakan oleh 36,56 persen konsumen data. Sementara itu, sebanyak 13,16 persen menyatakan untuk keperluan tugas kantor/instansi/institusi.
3. Pada SKD 2013, jenis data dapat dibedakan menjadi tiga yaitu jenis data ekonomi, sosial, dan lainnya atau lintas sektor. Sebagian besar data yang dicari jenis data sosial mencapai 39,62 persen, sedangkan 0,38 persen adalah jenis data lainnya.
4. Sebanyak 85,28 persen data ekonomi yang dicari dinyatakan sesuai dengan yang diperlukan oleh konsumen data. Adapun level data ekonomi yang banyak dicari oleh konsumen data adalah level kabupaten/kota (62,97 persen), sedangkan periode yang banyak dicari adalah data tahunan (83,00 persen). Sementara itu, sebagian besar konsumen merasa puas terhadap akurasi, kelengkapan, dan kemitakhiran data ekonomi.

5. Jenis data sosial yang sesuai dengan yang diperlukan oleh konsumen data mencapai 83,82 persen. Level data sosial yang banyak dicari oleh konsumen data adalah level kabupaten/kota (59,34 persen), sedangkan periode data yang banyak dicari adalah tahunan (88,52 persen). Seperti halnya kepuasan terhadap data ekonomi, konsumen sosial juga merasa puas terhadap akurasi, kelengkapan, dan kemutakhiran datanya.
6. Berbeda dengan data sosial maupun ekonomi, level data yang banyak dicari oleh konsumen adalah data desa/kelurahan (88,30 persen). Adapun periode yang dicari adalah data tahunan (96,18 persen). Berbeda dengan kepuasan data ekonomi dan sosial, kepuasan konsumen terhadap akurasi, kelengkapan, dan kemutakhiran data berbeda pada setiap lokus. Konsumen data lainnya di lokus Bengkulu lebih banyak yang merasa tidak puas terhadap akurasi dan kemutakhiran data. Sementara itu, ketidakpuasan terhadap kelengkapan data terjadi di lokus Nusa Tenggara Barat.
7. Pendapat konsumen terhadap kinerja pelayanan ditunjukkan dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan pendekatan terhadap harapan dan kinerja, secara umum menunjukkan bahwa hanya pada lokus Gorontalo dan Sulawesi Barat yang memiliki kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan harapan konsumen. Dengan demikian, hanya pada kedua lokus tersebut yang memiliki gap positif, sedangkan pada lokus lainnya memiliki gap negatif. Dengan kata lain, selain pada lokus Gorontalo dan Sulawesi Barat, harapan konsumen cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja pelayanan statistik terpadu.
 - a. Faktor kesigapan (*responsiveness*) dan keempatian (*empathy*) memiliki perbedaan (gap) antara harapan dengan kinerja tidak lebih dari satu point. Hal ini menunjukkan bahwa dari faktor kesigapan, pelayanan yang diberikan telah mendekati harapan konsumen data. Kondisi ini terjadi pada semua lokus pelayanan.

- b. Pada faktor keandalan (*Reliability*), gap yang lebih dari satu terjadi pada lokus BPS pusat, Kepulauan Riau, dan DI Yogyakarta. Keadaan ini perlu diperhatikan karena adanya harapan konsumen yang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang telah dilakukan selama ini.
 - c. Faktor ketersediaan sarana (*tangible*) pada lokus Kepulauan Riau dan DI Yogyakarta memiliki gap lebih dari satu. Oleh karena itu, pada kedua lokus ini faktor ketersediaan sarana menjadi hal yang penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kinerja pelayanan. Pada kedua lokus tersebut, konsumen memiliki harapan yang cenderung lebih besar dibandingkan dengan kinerja yang ada saat ini.
 - d. Faktor kepastian (*assurance*), gap yang lebih dari satu, hanya terjadi pada lokus DI Yogyakarta. Harapan masyarakat yang lebih tinggi sangat perlu diimbangi dengan adanya peningkatan kinerja. Kinerja yang perlu ditingkatkan antara lain kejelasan informasi ketersediaan maupun ketepatan waktu terbit buku/publikasi/data, serta kewajaran dan kesesuaian biaya perolehan buku/publikasi/data.
8. Khusus untuk kinerja pelayanan pada lokus BPS pusat dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai IKK yang lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2013, nilai IKK BPS pusat sebesar 85,06, sedangkan pada tahun 2012 dan 2011 masing-masing sebesar 84,40 dan 83,30. Meskipun terjadi kenaikan nilai IKK, tetapi peringkat mengalami penurunan, sedangkan kategori kepuasan meningkat menjadi memuaskan dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya cukup memuaskan. Berdasarkan faktor pembentuknya, maka kinerja pelayanan pada lokus BPS pusat dapat diringkaskan sebagai berikut:
- a. Faktor Kesigapan (*Responsiveness*).
Faktor kesigapan yang perlu mendapatkan perhatian sebagai prioritas setelah utama terdiri dari kecepatan layanan *photocopy*, kejelasan

(keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani, kecepatan dalam merespon/menjawab faximili/e-mail. Sementara itu, atribut lainnya memiliki penilaian untuk dipertahankan.

b. Faktor Keandalan (*Reliability*)

Secara umum faktor ini merupakan prioritas perbaikan. Adapun atribut yang dianggap perlu mendapatkan prioritas perbaikan terdiri dari kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* serta atribut kemutakhiran data (*up to date*). Adapun atribut pada faktor keandalan lainnya memiliki penilaian untuk dipertahankan.

c. Faktor Ketersediaan Sarana (*Tangible*)

Secara umum faktor ini merupakan faktor yang memerlukan perbaikan walaupun bukan prioritas utama. Sementara itu, atribut yang perlu memerlukan prioritas perbaikan terdiri dari kelengkapan data pada website BPS, ketersediaan mesin *photocopy*, kemudahan mendapatkan publikasi *softcopy* maupun *hardcopy*.

Atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya terdiri dari kenyamanan ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data, akses website BPS, dan pengisian buku tamu. Sementara itu atribut lainnya perlu diperbaiki tetapi belum perlu menjadi prioritas utama.

d. Faktor Kepastian (*Assurance*)

Faktor kepastian memiliki prioritas perbaikan yang ketiga setelah faktor keandalan dan ketersediaan sarana. Adapun atribut dengan prioritas utama perbaikan terdiri dari kejelasan informasi tentang ketersediaan serta atribut ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data. Sementara itu yang memerlukan perbaikan berikutnya adalah atribut kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kewajaran biaya maupun kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan

untuk pembelian publikasi baik *hardcopy* maupun *softcopy*, *raw data*. Atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah kepercayaan konsumen terhadap independensi data BPS, keyakinan terhadap kualitas data, kemudahan prosedur pelayanan, keamanan, dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

e. Faktor Keempatian (*Empathy*)

Faktor keempatian petugas pada pelayanan statistik terpadu dirasakan oleh konsumen data untuk dipertahankan. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh atribut pada faktor keempatian.

9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan metode penghitungan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penghitungan dilakukan hanya pada 14 atribut yang oleh BPS dikembangkan dalam 18 atribut pelayanan. Indeks ini mulai dihitung tahun 2012.
10. Berdasarkan nilai IKM, terdapat lima lokus pelayanan yang memiliki kinerja pelayanan baik (mutu pelayanan B) yaitu BPS pusat (77,20), Sumatera Utara (77,65), Sumatera Selatan (75,54), Kepulauan Riau (77,66), dan DI Yogyakarta (78,63). Adapun 27 lokus lainnya memiliki kinerja pelayanan sangat baik (mutu pelayanan A).

Kinerja pelayanan yang mengalami peningkatan dari kinerja baik menjadi sangat baik dari tahun sebelumnya terjadi pada lokus Jambi dari 77,32 menjadi 79,84, Jawa Barat dari 76,69 menjadi 81,65, Banten dari 73,75 menjadi 82,44, dan Kalimantan Tengah dari 78,50 menjadi 81,36. Sementara itu, yang mengalami penurunan kinerja terjadi pada lokus Sumatera Selatan dari 83,97 menjadi 75,54 dan lokus Kepulauan Riau dari 79,68 menjadi 77,66.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik (BPS), 2011, *Analisis Survei Kebutuhan Data 2011*, BPS, Jakarta.

----- . 2012, *Analisis Survei Kebutuhan Data 2012*, BPS, Jakarta.

Grenacree, M.J. 1984, *Theory and Aplication of Corespondence Analysis*. Academic Press, Inc. New York.

Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Parasuraman, A.Valerie, 2001, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Singgih Santoso, 2010, *Analisis Multivariat (Konsep dan Aplikasi dengan SPSS)*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

LAMPIRAN

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

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2013**

VKD13-P

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

1. Nama pencacah / pemeriksa : /

2. Tanggal pencacahan / pemeriksaan : 2013 / 2013

Blok I. Keterangan Konsumen Data

(diisi editor)

1. Nama :

2. Umur : tahun

3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2

4. Pendidikan terakhir
 yang ditamatkan : ≤ SLTA - 1 D4/S1 - 3
 D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4

5. Instansi/Institusi tempat : Lembaga Pendidikan & Penelitian - 1 Media Masa - 4 Swasta - 7
 bekerja/beraktivitas : Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 Pemerintah Daerah - 5 Lainnya (.....) - 8
 Lembaga Internasional - 3 Perbankan - 6

6. Nama Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas:

7. Jenis layanan yang digunakan:
Layanan Baca Publikasi Tercetak - 1 Pembelian Publikasi Tercetak - 4 Konsultasi Statistik - 16
Layanan Baca Publikasi Digital - 2 Pembelian Publikasi Digital/Rawdata/Softcopy - 8

8. Data yang diperlukan akan digunakan untuk:
Tugas Sekolah/Kuliah - 1 Penelitian - 3
Skripsi/Thesis/Disertasi - 2 Tugas Kantor/Instansi/Institusi - 4

Blok II. Data yang Diperlukan

No.	Jenis data yang diperlukan (tuliskan dengan jelas dan lengkap)	Kode data (diisi editor)	Level data (kode)	Periode data (kode)	Apakah data yang diperlukan dapat diperoleh? Ya, sesuai - 1 *) Ya, tidak - 2 sesuai Tidak - 3	Sumber informasi (judul publikasi, rawdata, atau nama sensus/survei/kompilasi) (diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)	Tingkat Kepuasan (diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2) Kode : 1. Puas 2. Tidak Puas		
							Kelengkapan data	Akurasi data	Kemutakhiran data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1		 							
2		 							
3		 							
4		 							
5		 							
6		 							

*) Data yang diinginkan tidak didapatkan walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti (misal: tahun series yang diinginkan tidak ada, sebagai gantinya tahun yang ada saja)

Kode level data kolom (4)

1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota

4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu/data mikro

Kode periode data kolom (5)

1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan

4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan

7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian

10. Lainnya

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** faktor-faktor berikut: (beri tanda $\checkmark$ menurut pilihan Saudara)

	TINGKAT KEPENTINGAN	KINERJA
--	---------------------	---------

(diisi editor)

Keterangan kolom **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** :

5m Sangat memudahkan

--

Lampiran 2. Kuesioner SKD-D

RAHASIA		VKD13-D							
SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2013									
1. Nama pencacah / pemeriksa : / 2. Tanggal pencacahan / pemeriksaan : 2013 / 2013									
Blok I. Keterangan Konsumen Data									
(diisi editor)									
1. Nama Instansi/Institusi :	 								
2. Alamat Instansi/Institusi :									
3. Penanggungjawab pengisian									
a. Nama :									
b. Jabatan :									
c. Jenis Kelamin :	Laki-laki - 1 Perempuan - 2	☐							
d. Pendidikan terakhir :	≤ SLTA - 1 D4/S1 - 3 yang ditamatkan D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4	☐							
4. Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas :	Lembaga Pendidikan & Penelitian - 1 Media Masa - 4 Swasta - 7 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 Pemerintah Daerah - 5 Lainnya (.....) - 8 Lembaga Internasional - 3 Perbankan - 6	☐							
5. Fasilitas komunikasi utama dengan BPS :	Website - 1 Surat - 4 Telepon/Faximile - 2 Lainnya (.....) - 5 E-mail - 3	☐							
6. Jenis layanan yang digunakan :	Pembelian Publikasi Tercetak - 1 Pembelian Publikasi Digital/Rawdata/Softcopy - 2 Konsultasi Statistik - 4	☐							
7. Data yang diperlukan akan digunakan untuk :	Penelitian - 1 Tugas Kantor/Instansi/Institusi - 2	☐							
Blok II. Data yang Diperlukan									
No.	Jenis data yang diperlukan (tulis dengan jelas dan lengkap)	Kode data (diisi editor)	Level data (kode)	Periode data (kode)	Apakah data yang diperlukan dapat diperoleh? Ya, sesuai - 1 *) Ya, tidak - 2 Tidak - 3	Sumber informasi (judul publikasi, rawdata, atau nama sensus/survei/kompilasi) (diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)	Tingkat Kepuasan (diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2) Kode : 1. Puas 2. Tidak Puas		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	Kelengkapan data	Akurasi data	Kemutakhiran data
(8)	(9)	(10)							
1									
2									
3									
4									
5									
*) Data yang diinginkan tidak didapatkan walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti (misal: tahun series yang diinginkan tidak ada, sebagai gantinya tahun yang ada saja)									
Kode level data kolom (4) 1. Nasional 4. Kecamatan 2. Provinsi 5. Desa/kelurahan 3. Kabupaten/kota 6. Individu/data mikro									
Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan 0. Lainnya 2. Lima tahunan 5. Semesteran 8. Mingguan 3. Tiga tahunan 6. Trwulan 9. Harian									

Blok III. Kepuasan Konsumen Data

 Menurut pendapat Saudara, bagaimana **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** faktor-faktor berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)

Faktor Kualitas	TINGKAT KEPENTINGAN						KINERJA							
	Stp	Tp	Kp	Cp	P	Sp	Stm	Tm	Km	Cm	M	Sm		
1. Kesigapan (Responsiveness)													(diisi editor)	
a. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen														
b. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan														
c. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen														
d. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini														
e. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan														
f. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan														
g. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan														
h. Kecepatan dalam merespon/menjawab <i>faximile</i> / <i>e-mail</i>														
2. Keandalan (Reliability)														
a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i>														
b. Akurasi data (data dapat dipercaya)														
c. Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)														
d. Kejelasan konsep dan definisi														
3. Ketersediaan Sarana (Tangible)														
a. Kemudahan akses website BPS dimanapun konsumen														
b. Kelengkapan data pada <i>website</i> BPS														
c. Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i> ke unit layanan														
d. Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i> ke unit layanan														
e. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> publikasi														
f. Kemudahan mendapatkan <i>hardcopy</i> publikasi														
4. Kepastian (Assurance)														
a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data														
b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS														
c. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS														
d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS														
e. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian <i>rawdata</i> dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)														
f. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>softcopy</i> publikasi														
g. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>hardcopy</i> publikasi														
h. Kewajaran biaya untuk pembelian <i>rawdata</i>														
i. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>softcopy</i> publikasi														
j. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>hardcopy</i> publikasi														
k. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian <i>rawdata</i>														
5. Keempatan (Empathy)														
a. Keramahan petugas selama pelayanan														
b. Kepedulian terhadap keluhan														
c. Upaya memberikan pelayanan yang optimal														

*) Boleh tidak diisi untuk Kinerja Pelayanan

 Keterangan kolom **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** :

Tingkat Kepentingan : Stp = Sangat tidak penting

Tp = Tidak penting

Kp = Kurang penting

Cp = Cukup penting

P = Penting

Sp = Sangat penting

Kinerja : Stn = Sangat tidak memuaskan

Tm = Tidak memuaskan

Km = Kurang memuaskan

Cm = Cukup memuaskan

M = Memuaskan

Sm = Sangat memuaskan

Blok IV. Catatan

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710

Telp. : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax. : (021) 3857046

Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : bpshq@bps.go.id

ISSN 2302-7738

