

LAPORAN SURVEI KEPUASAN KONSUMEN BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)

TAHUN 2015



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Akhir untuk Pekerjaan Survei Kepuasan Konsumen BPS Pusat Tahun 2015 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Konsumen BPS Pusat Tahun 2015 ini mulai diselenggarakan pada tanggal 1 September 2015. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan BPS Pusat.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh BPS Pusat, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Akhir Survei Kepuasan Konsumen Tahun 2015 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, November 2015

PT. Iconesia Solusi Prioritas

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
1. Bab 1 Pendahuluan	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Maksud dan Tujuan	6
1.3. Lingkup Pekerjaan	7
2. Bab 2 Pendekatan dan Metodologi	9
2.1. Tahap Persiapan	9
2.1.1. Instrumen Survei	10
2.1.2. Rancangan Sampel Survei	16
2.1.3. Jadwal Pelaksanaan Survei	18
2.2. Tahap Pelaksanaan	19
2.2.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data Survei	19
2.2.2. Proses Quality Control Survei	20
2.2.3. Tabulasi Hasil Survei	21
2.3. Tahap Analisis Data	21
2.3.1. Penyusunan Dummy Table Hasil Survei	21
2.3.2. Metode Analisis Data	21
2.3.3. Penyusunan Laporan	26
3. Bab 3 Analisis dan Pembahasan Survei Kepuasan Konsumen	
BPS Pusat	28
3.1. Deskripsi Responden	28
3.1.1. Deskripsi Responden Secara Umum	28
3.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Akses Responden Terhadap Layanan BPS	30
3.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik (Satker BPS Pusat)	37
3.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Layanan BPS	38
3.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS	47
3.2.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Statistik Sosial	48

3.2.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Statistik Produksi	55
3.2.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Distribusi dan Jasa	60
3.2.2.4. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik	66
3.2.2.5. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Metodologi Statistik	72
3.2.3. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS ...	78
3.2.4. Tanggapan, Keluhan dan Saran Konsumen/ Pengguna Data BPS	85
4. Bab 4. Analisa dan Pembahasan Survei Kepuasan Konsumen BPS Gabungan Nasional	87
4.1. Deskripsi Responden	87
4.1.1. Deskripsi Responden Secara Umum	88
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Akses Responden Terhadap Layanan BPS	89
4.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik	98
4.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Layanan BPS	98
4.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS	107
4.2.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Statistik Sosial	108
4.2.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Statistik Produksi	114
4.2.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Data Distribusi dan Jasa	120
4.2.2.4. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam	

Data Neraca dan Analisis Statistik	126
4.2.2.5. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS pada Ragam Metodologi Statistik	131
4.2.3. Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS	138
4.3. Tanggapan, Keluhan dan Saran Konsumen/ Pengguna Data BPS	145
5. Bab 5 Kesimpulan dan Rekomendasi	147
5.1. Kesimpulan	147
5.2. Rekomendasi	151
6. Bab 6 Penutup	154

Lampiran :

1. Perhitungan *Response Error*
2. Tabel Penilaian IKU Gabungan Nasional dan Setiap Satker
3. Tabel Penilaian IKU Gabungan Nasional dan Satker BPS Pusat

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan professional. Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai salah satu Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang melaksanakan program reformasi birokrasi, mempunyai tugas untuk menyediakan data statistik yang lengkap, akurat, dan mutakhir dalam mewujudkan Sistem Statistik Nasional . Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dengan demikian, BPS sebagai lembaga publik memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan data dan informasi statistik.

Terkait dengan road map Reformasi Birokrasi di lingkungan BPS terdapat 8 (delapan) area perubahan dimana pelayanan publik merupakan salah satunya. Konsep pelayanan yang diberikan oleh BPS merujuk pada konsep pelayanan prima, hal ini selaras dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar BPS dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan statistik.

Pada tahun 2005, BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dirancang untuk mengidentifikasi ketersediaan dan kesesuaian data serta kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Pelaksanaan kegiatan tersebut dilanjutkan pada tahun 2008 hingga 2015. Disamping itu, untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi di BPS, dibutuhkan Survei Kepuasan Konsumen (SKK) yang dilakukan oleh pihak eksternal BPS guna menjamin independensi hasil survei.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan Permenpan-RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Untuk Penilaian terhadap persepsi anti korupsi didasarkan pada Perpres No.55 tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK).

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyelenggaraan Survei ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran obyektif terhadap kualitas data dan pelayanan BPS serta persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi di BPS. Adapun tujuan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Konsumen adalah memberikan gambaran dan analisis tentang segmentasi pengguna data, kualitas data, dan tingkat kepuasan serta rekomendasi terhadap:

1. Jenis dan kualitas data dan informasi statistik;
2. Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan;
3. Perilaku anti korupsi yang perlu ditingkatkan
4. Aksi tindak lanjut terhadap hasil survei

1.3. LINGKUP PEKERJAAN

Lingkup pekerjaan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen tahun 2015 dapat dibedakan menjadi beberapa cakupan yang terkait dengan penyusunan instrumen survei, pelaksanaan survei, dan analisis hasil survei. Lingkup pekerjaan secara umum mencakup:

a. Perencanaan

- i. Penyusunan jadwal pelaksanaan survei
- ii. Penyusunan dummy table bersama dengan satuan kerja (subject matter)

b. Pelaksanaan

- i. Pelaksanaan pelatihan/*briefing* petugas survei
- ii. Pelaksanaan pendataan
- iii. Pelaksanaan Pengolahan

c. Pengkajian/analisis

- i. Pelaksanaan Analisis
- ii. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai *reentry*
- iii. Perbaikan kajian

d. Pendiseminasian

- i. Pemaparan hasil akhir
- ii. Pembuatan laporan akhir

Muatan survei dalam lingkup pekerjaan ini, sekurang-kurangnya memuat informasi sebagai berikut:

- a. Identitas responden
- b. Kepuasan aspek kualitas data yang terdiri dari aspek:
 - i. Akurasi/ketepatan data
 - ii. Kemutakhiran data
 - iii. Relevansi data
 - iv. Aksesibilitas data
 - v. Komparabilitas data
 - vi. Koheren
 - vii. Interpretabilitas
 - viii. Kelengkapan data
 - ix. Aktualitas dan ketepatan waktu
- c. Kepuasan aspek kualitas pelayanan
 - i. Pelayanan *online*
 - ii. Pelayanan *offline/inline*
- d. Persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi yang berhubungan dengan penyelenggaraan statistik.

Pekerjaan/pengadaan jasa konsultan ini berlokasi di BPS Pusat. Untuk melaksanakan tugasnya, penyedia jasa Konsultan mendapatkan informasi yang diperlukan.

BAB 2

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. TAHAP PERSIAPAN

Pada tahap ini, dilakukan konsolidasi antara tim Survei Kepuasan Konsumen (SKK) BPS Pusat dan konsultan untuk merumuskan beberapa hal sebagai persiapan kegiatan survey. Konsolidasi dimulai dengan *kick off meeting*, pada 1 September 2015 yang dihadiri oleh BPS Pusat dan konsultan.



Gambar 1. Foto/ Dokumentasi Kick Off Meeting Persiapan Kegiatan

Hasil dari rapat-rapat persiapan kegiatan adalah kesepakatan mengenai instrumen survey, rancangan sampel, manajemen surveyor, sistem tabulasi data dan *dummy table*.

2.1.1. Instrumen Survei

Instrumen survey adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

a. Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokan (segmentasi) responden. Data identitas responden meliputi : nama, alamat lembaga/ instansi/ institusi, nama lembaga/ instansi/ institusi, nomor telepon lembaga/ instansi/ institusi, nomor HP responden, alamat email responden.

b. Akses responden terhadap layanan BPS

Bagian ini berisi data akses responden terhadap layanan BPS yang meliputi :

- Jenis layanan BPS yang pernah diakses/ digunakan dalam 1 tahun terakhir.
- Media komunikasi yang digunakan untuk mengakses layanan BPS dalam 1 tahun terakhir
- Tujuan mengakses data BPS
- Kegunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Jenis dan periode data BPS yang pernah digunakan dalam 1 tahun terakhir

Responden mengisi bagian ini dengan memilih jawaban yang sesuai dengan kenyataan yang dialami, sesuai pilihan jawaban yang disediakan dan petunjuk pengisian.

c. Kepuasan dan harapan terhadap kualitas layanan BPS

Pada bagian ini responden diminta menilai kepuasan dan harapan terhadap kualitas layanan BPS yang dirinci dalam 24 pertanyaan, yaitu :

- 1) Publikasi persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- 2) Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan
- 3) Pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan
- 4) Alur dari prosedur pelayanan
- 5) Publikasi waktu pelaksanaan layanan
- 6) Kesesuaian waktu pelaksanaan layanan
- 7) Publikasi target waktu penyelesaian layanan
- 8) Kesesuaian target waktu penyelesaian layanan
- 9) Informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan diinformasikan
- 10) Ketersediaan petugas pelayanan dalam jumlah yang memadai/seimbang
- 11) Kemudahan bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan
- 12) Sikap petugas pelayanan
- 13) Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen
- 14) Kesesuaian pelaksanaan layanan dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan
- 15) Kenyamanan ruang pelayanan

- 16) Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS
- 17) Kemasan produk layanan
- 18) Ketersediaan sarana pengaduan
- 19) Tindak lanjut pengaduan/saran/masukan konsumen
- 20) Kemudahan mengakses halaman website BPS
- 21) Kemudahan menemukan data BPS melalui website BPS
- 22) Kelengkapan dan kemudahan fitur website BPS
- 23) Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (download) data BPS melalui website
- 24) Kemudahan bahasa website BPS

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

d. Kepuasan dan harapan terhadap kualitas data BPS

Pada bagian ini responden diminta menilai kepuasan dan harapan terhadap kualitas data BPS yang meliputi 5 ragam data, yaitu : Statistik Sosial, Statistik Produksi, Statistik Distribusi dan Jasa, Neraca dan Analisis Statistik serta Metodologi Statistik. Di setiap ragam data akan ditanyakan 9 pertanyaan yang meliputi :

- 1) Akurasi/ketepatan data
- 2) Kemutakhiran data
- 3) Relevansi data
- 4) Aksesibilitas data
- 5) Komparabilitas data
- 6) Koheren
- 7) Interpretabilitas
- 8) Kelengkapan data
- 9) Aktualitas dan ketepatan waktu

Sama halnya dengan bagian sebelumnya, untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting

- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

e. Kualitas pelayanan dan harapan perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS

Pada bagian ini responden diminta menilai kualitas pelayanan dan harapan perbaikan terkait dengan perilaku anti korupsi yang ada di lingkungan BPS. Pertanyaan dalam bagian ini memuat 11 item yang terdiri dari :

- 1) Peluang timbulnya KKN pada sistem dan prosedur pelayanan
- 2) Tawaran yang disampaikan petugas pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu
- 3) Penerimaan tawaran oleh petugas pelayanan untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu
- 4) Adanya pelayanan di luar prosedur dan waktu oleh petugas pelayanan
- 5) Adanya praktek percaloan
- 6) Ketidaksesuaian biaya yang dibayarkan dengan tarif pelayanan yang ditetapkan
- 7) Permintaan imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi oleh petugas pelayanan
- 8) Penerimaan tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi oleh petugas pelayanan
- 9) Adanya perbedaan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan
- 10) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

- 11) Penerimaan hadiah/barang dari pengguna (gratifikasi) oleh petugas pelayanan

Untuk pertanyaan kualitas pelayanan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) TS : Tidak Setuju
- 4) STS : Sangat Tidak Setuju

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) SP : Sangat Penting
- 2) P : Penting
- 3) TP : Tidak Penting
- 4) STP : Sangat Tidak Penting

- f. Keluhan dan saran/ masukan konsumen pengguna layanan BPS

Bagian ini berisi 2 pertanyaan terbuka tentang keluhan yang pernah dirasakan terkait kualitas layanan dan atau kualitas data BPS yang dirasakan selama ini serta saran/ masukan konsumen pengguna data agar BPS dapat meningkatkan kualitas layanan dan atau kualitas data untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

g. Identitas tim lapangan

Identitas tim lapangan, merupakan data tim lapangan yang bertugas saat itu yang meliputi : nama surveyor/ enumerator, tanggal wawancara, metode survey, nama petugas QC, nama petugas entry, dan catatan petugas QC maupun entry data.

Kuesioner yang sudah disepakati kemudian dikirim ke propinsi dan kabupaten / kota agar dapat dilakukan survey dengan materi yang sama.

2.1.2. Rancangan Sampel Survei

Responden yang akan didata dalam pelaksanaan Jasa Konsultan Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2015 ini adalah konsumen data BPS Pusat dan perusahaan yang pernah menjadi responden salah satu survei yang dilakukan BPS. Konsumen data adalah para pengguna data BPS dan pernah datang langsung ke BPS atau pernah menghubungi BPS melalui telepon/email/website dan lainnya.

Jumlah responden sekurang-kurangnya 100 (seratus) responden. Konsumen data yang dimaksud adalah mereka yang mempunyai tujuan untuk mencari data, meliputi kementerian/ lembaga/ dinas/ instansi/ institusi/ unit kerja, terutama yang berdomisili di DKI Jakarta, dan lembaga asing (yang berdomisili di DKI Jakarta). Konsumen data tersebut menggunakan data BPS. Responden dikelompokkan menjadi 7 (tujuh) kelompok yaitu:

- Kementerian/Lembaga Pemerintah

- Pemerintah Daerah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)
- Lembaga Pendidikan dan Penelitian : Nasional (Dalam Negeri) maupun Internasional (Luar Negeri)
- Media Massa
- Perbankan
- Perusahaan Swasta
- Lainnya, seperti : Lembaga Internasional, LSM, Freelance, Wiraswasta

Selain di BPS Pusat, kegiatan serupa juga dilakukan di BPS Kabupaten/kota dan propinsi yang datanya akan diolah secara gabungan nasional. Jumlah responden untuk masing-masing BPS kabupaten kota/ propinsi sekurang-kurangnya 40 (empat puluh) responden. Untuk tiap satker, responden diharapkan memenuhi komposisi sampel diharapkan sebagai berikut :

- Instansi pemerintah : +60%
- Instansi swasta : +10%
- Lembaga pendidikan dan penelitian : +10%
- Lainnya : +20%

Proporsi sampel dari Instansi pemerintah ditetapkan terbanyak yaitu 60% mengingat bahwa instansi pemerintah ini adalah pengguna utama (*key user*) dari BPS.

2.1.3. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Tabel 1a. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Konsumen di BPS Pusat

Kegiatan	Minggu ke									
	September				Oktober				November	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a. Perencanaan										
i. Penyusunan disain dan instrumen survei yang digunakan di BPS, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota										
ii. Penetapan muatan bersama dengan satuan kerja (<i>subject matter</i>)										
iii. Penyusunan jadwal pelaksanaan survei										
iv. Penyusunan <i>dummy table</i> bersama dengan satuan kerja (<i>subject matter</i>)										
b. Pelaksanaan										
i. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei										
ii. Pelaksanaan pendataan										
iii. Penerimaan data dari Propinsi										
iv. Pelaksanaan Pengolahan										
c. Pengkajian/ Analisis										
i. Pelaksanaan Analisis										
ii. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai <i>reentry</i>										
iii. Perbaikan kajian										
d. Pendiseminasian										
i. Pemaparan hasil akhir										
ii. Pembuatan laporan akhir										

Tabel 1b. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Konsumen di BPS Propinsi

Kegiatan	Minggu ke									
	September				Oktober				November	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a. Pelaksanaan										
i. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei										
ii. Pelaksanaan pendataan										
iii. Pelaksanaan Pengolahan										
iv. Terima dari Kab/ kota										
v. Penggabungan data & Kirim ke pusat										
b. Pengkajian/analisis										
i. Pelaksanaan Analisis										
ii. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai <i>reentry</i>										
iii. Perbaikan kajian										
c. Pendiseminasian										
i. Pemaparan hasil akhir										
ii. Pembuatan laporan akhir										

Tabel 1c. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Konsumen di BPS Kabupaten/Kota

Kegiatan	Minggu ke						
	September		Oktober				November
	3	4	5	6	7	8	9
a. Pelaksanaan							
i. Pelaksanaan pelatihan/briefing petugas survei							
ii. Pelaksanaan pendataan							
iii. Pelaksanaan Pengolahan							
iv. Terima dari Kab/ kota							
v. Penggabungan data & Kirim ke pusat							
b. Pengkajian/analisis							
i. Pelaksanaan Analisis							
ii. Pemaparan awal untuk kalangan terbatas sebagai <i>reentry</i>							
iii. Perbaikan kajian							
c. Pendiseminasian							
i. Pemaparan hasil akhir							
ii. Pembuatan laporan akhir							

2.2. TAHAP PELAKSANAAN

2.2.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data Survei

Pelaksanaan survei kepuasan konsumen dilakukan sesuai jadwal di tingkat pusat, provinsi dan kabupaten/kota dengan tenaga surveyor yang telah mendapatkan pelatihan sesuai dengan materi survey.

2.2.2. Proses Quality Control Survei

Proses quality control survey meliputi :

- Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner

Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan dua tahapan, yaitu masing-masing oleh surveyor. Proses monitoring kelengkapan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir atau sebelum kuesioner diserahkan kepada Asisten Profesional Konsultan
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap. Untuk itu, dibuat aplikasi khusus sehingga jika memang terdapat jawaban yang belum terisi, maka input data tidak dapat disimpan (gagal).

- Monitoring Validitas Kuesioner

Monitoring validitas kuesioner dilakukan oleh tenaga ahli manajemen mutu, yaitu :

1. Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan-pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
2. Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner terisi per surveyor.

Quality control survei dilakukan sebanyak 20% dari jumlah kuesioner terkumpul.

2.2.3. Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi data dilakukan oleh tenaga operator komputer. Kegiatan ini dikoordinasi dan di kontrol oleh tenaga ahli statistik. Tabulasi data dilakukan dengan menggunakan Microsoft Access dengan format yang sama untuk semua satker (pusat, provinsi dan kabupaten/ kota)

2.3. TAHAP ANALISA DATA

2.3.1. Penyusunan *Dummy Table* Hasil Survei

Untuk mempermudah pelaksanaan analisis, dibuat beberapa *dummy table*. Format dan hasil *dummy table* diberikan dalam file *softcopy* (CD).

2.3.2. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya :

- 1. Analisis deskriptif dan grafik**

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokkan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

- 2. Perhitungan Indeks**

Perhitungan indeks memuat : indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas layanan BPS, IKK terhadap kualitas data BPS dan IKK terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS.

Mengacu pada Journal of Public Transportation, Vol. 12, No. 3, 2009 maka perhitungan IKK adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

S_k = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

W_k = bobot kepentingan (harapan)

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

3. Diagram Radar

Diagram radar merupakan salah satu metode grafis menampilkan data multivariat dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Diagram radar adalah

grafik dan / atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel . Panjang jari-jari sama dengan besarnya nilai variabel. kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut. Hal ini membentuk plot berbentuk radar atau bintang. Pada analisis ini, diagram radar dibuat berdasarkan

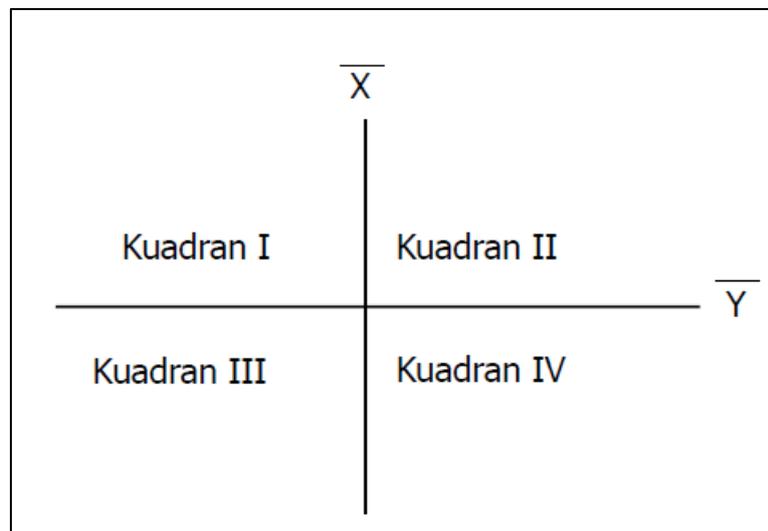
- Variabel Kualitas Layanan (C.1)
- Variabel Kualitas Data (C.2)

4. **Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett,2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (importance) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :



Gambar 2. Kuadran Cartesius *Importance Performance Analysis*

- Kuadran pertama, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran kedua, “Pertahankan Kinerja” (high importance & high performance).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- Kuadran ketiga, “Prioritas Rendah” (low importance & low performance).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran keempat, “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance).

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

2.3.3. Penyusunan Laporan

Tim konsultan menyajikan hasil survei kepuasan konsumen kepada pihak-pihak berkepentingan di BPS dan diskusi untuk

penyempurnaan hasil kajian. Keluaran pekerjaan Jasa Konsultan Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen 2015 ini adalah Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Konsumen 2015 yang mencakup lingkup pekerjaan dan dibuat dalam bentuk analisis secara komprehensif dan integral.

Dalam pelaksanaannya, tim konsultan juga memberikan laporan kemajuan pekerjaan sebagai berikut :

- a. Laporan Pendahuluan
- b. Laporan perkembangan kegiatan (Laporan Antara)
- c. Laporan Akhir
- d. Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Konsumen 2015

BAB 3

ANALISIS DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN KONSUMEN BPS PUSAT

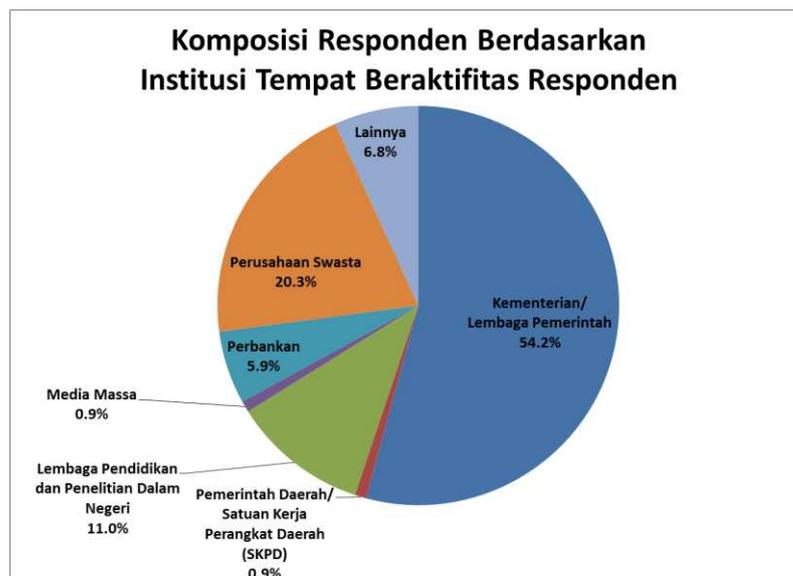
Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Konsumen (SKK) tahun 2015 ini adalah seluruh pengguna layanan BPS. Dari hasil survei, diperoleh 118 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei disampaikan dalam bab ini.

3.1. DESKRIPSI RESPONDEN

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan konsumen, akan diulas deskripsi dari responden.

3.1.1. Deskripsi Umum Responden

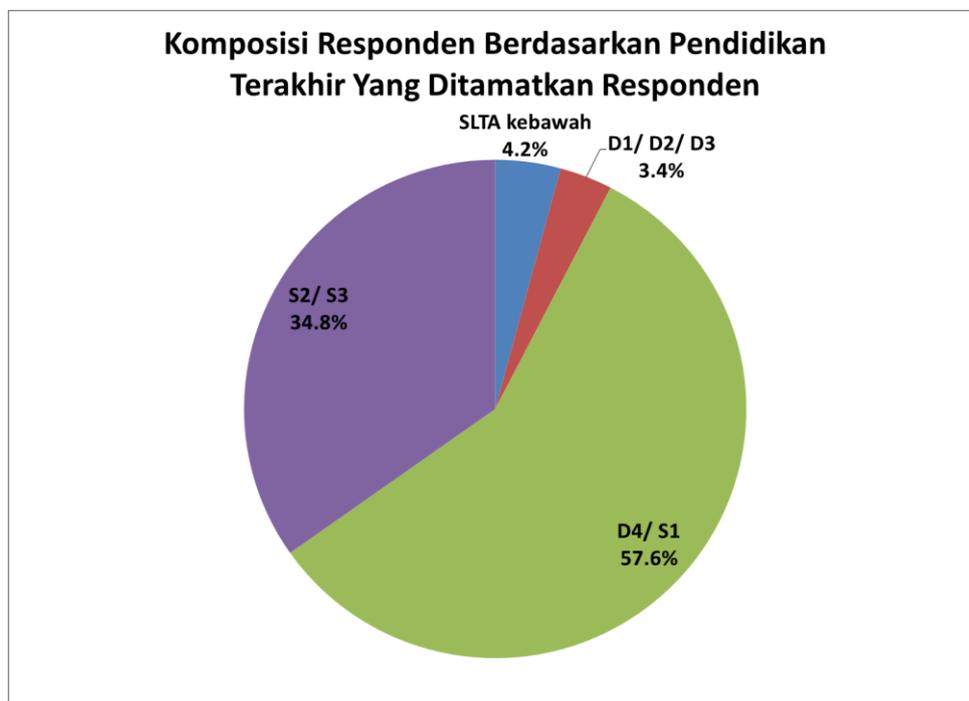
Berdasarkan asal / tempat beraktifitas dan pendidikan responden diketahui demografi responden sebagai berikut :



Gambar 3. Diagram Lingkaran Komposisi Responden Berdasarkan Institusi Tempat Beraktifitas Responden

Sesuai dengan Gambar 3, diketahui komposisi responden adalah 54,2% merupakan responden dari Kementerian/ Lembaga Pemerintahan; 20,3% berasal dari perusahaan swasta; 11% berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri; 6,8% adalah kelompok aktifitas lainnya yaitu : mahasiswa, LSM, wiraswasta; 5,9% berasal dari perbankan serta 0,9% masing-masing berasal dari media massa dan Pemerintah daerah/ SKPD.

Sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir responden, dapat diketahui bahwa data BPS terbanyak digunakan oleh kelompok responden berpendidikan terakhir D4/ S1 yaitu sebanyak 57,6% dan 34,8% berasal dari responden pendidikan terakhir S2/S3. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna data BPS adalah individu yang berpendidikan tinggi atau telah cukup memiliki wawasan tentang data.

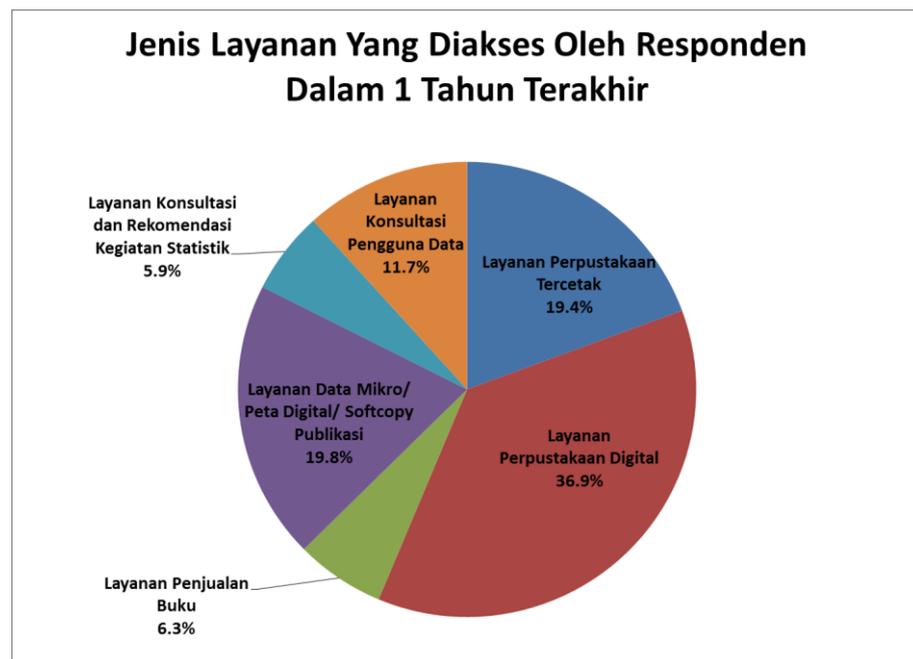


Gambar 4. Diagram Lingkaran Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan Responden

3.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Akses Responden Terhadap Layanan BPS

Deskripsi responden terkait akses terhadap layanan BPS disampaikan sebagai berikut :

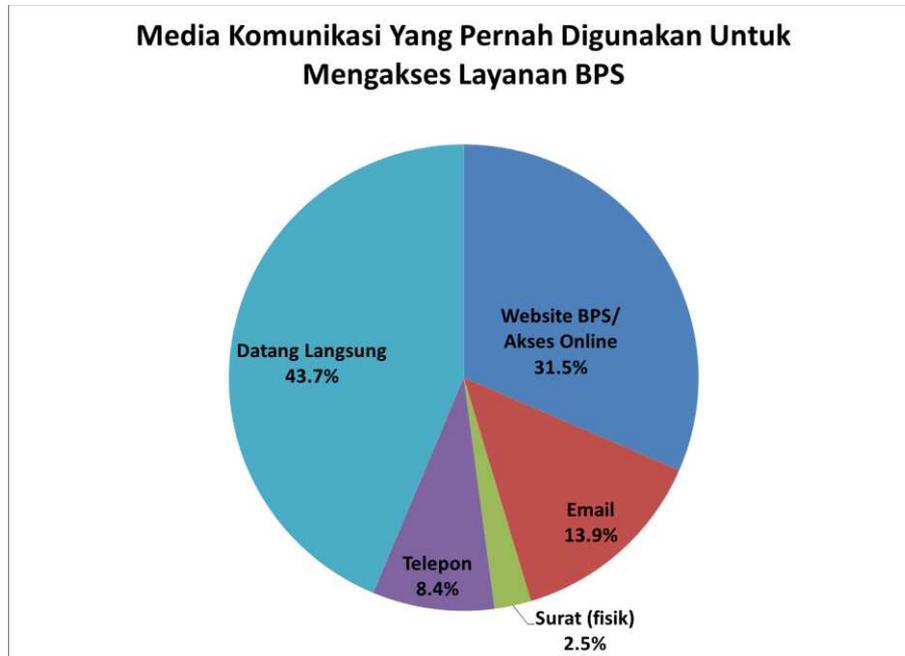
- a. Jenis layanan yang diakses dalam 1 tahun terakhir



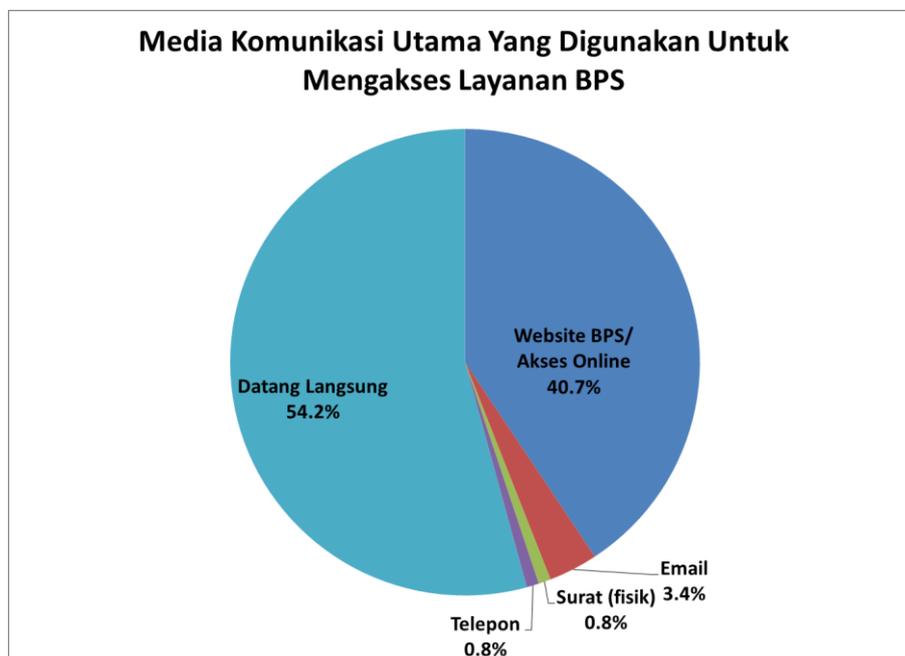
Gambar 5. Diagram Lingkaran Jenis Layanan Yang Diakses Oleh Responden Dalam 1 Tahun Terakhir

Berdasarkan grafik pada Gambar 5, diketahui bahwa layanan perpustakaan digital merupakan jenis layanan yang paling banyak diakses, yaitu sebanyak 36,9%. Layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik merupakan jenis layanan yang paling sedikit diakses yaitu hanya 5,9% . Layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik pada umumnya digunakan oleh responden dari kelompok instansi pemerintah, namun pada penelitian ini sebanyak 46,2% diantara pengguna layanan konsultasi dan penggunaan data adalah responden dari kelompok selain instansi pemerintah, yaitu : lembaga pendidikan, individu/ wiraswasta dan perusahaan swasta.

b. Media komunikasi untuk mengakses layanan BPS



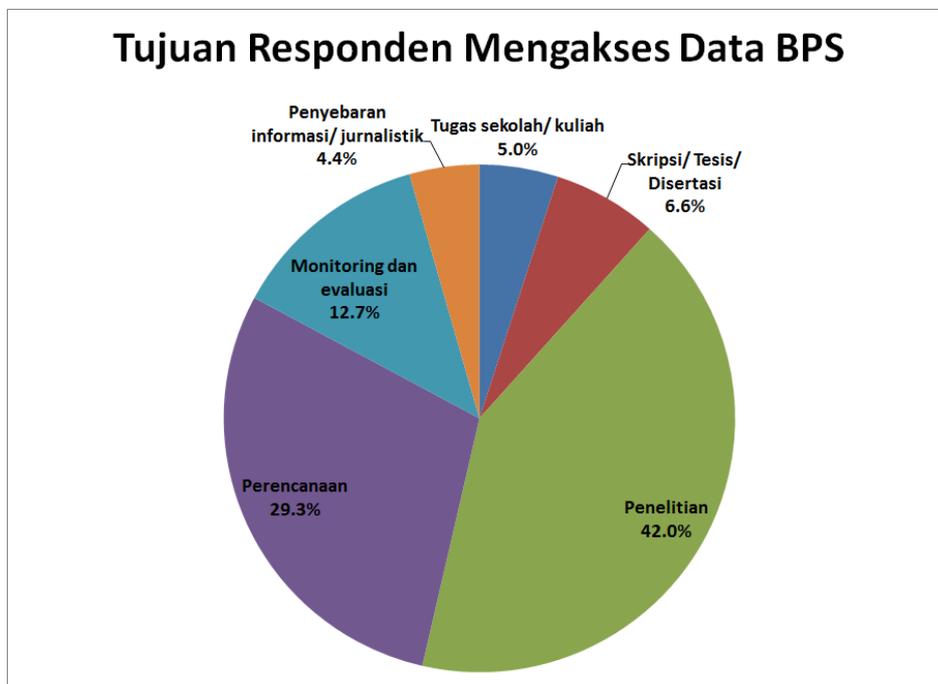
Gambar 6. Diagram Lingkaran Media Komunikasi Yang Pernah Digunakan Untuk Mengakses Layanan BPS



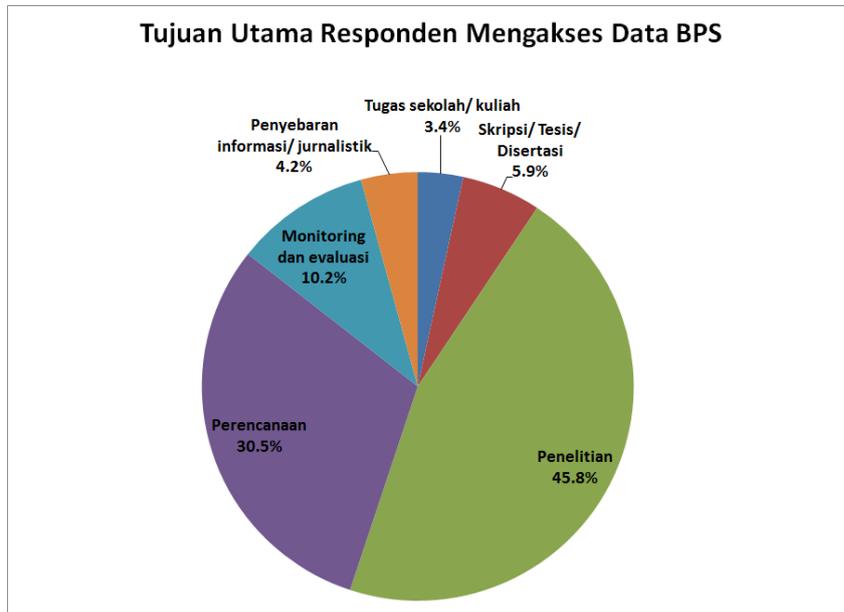
Gambar 7. Diagram Lingkaran Media Komunikasi Utama Yang Digunakan Untuk Mengakses Layanan BPS

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa “Datang langsung” jawaban terbanyak dari responden saat ditanya tentang media komunikasi yang pernah digunakan untuk mengakses layanan BPS dan media komunikasi utama yang digunakan untuk mengakses layanan BPS. Jawaban terbanyak kedua adalah dengan mengakses data melalui website BPS/ akses online. Dari kondisi ini, maka dapat diketahui pentingnya ketersediaan layanan data di kantor BPS maupun website bagi para pengguna data BPS.

c. Tujuan mengakses data BPS



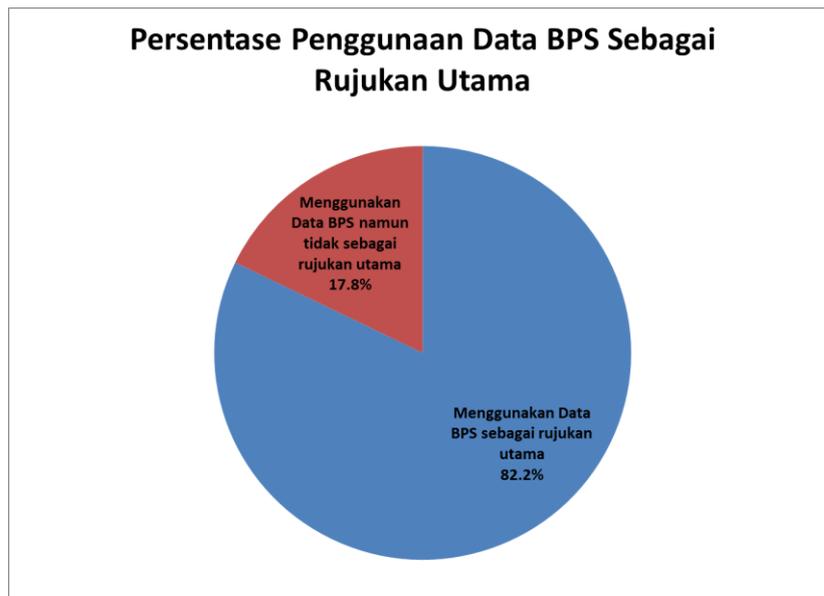
Gambar 8. Diagram Lingkaran Tujuan Responden Mengakses Layanan BPS



Gambar 9. Diagram Lingkaran Tujuan Utama Responden Mengakses Layanan BPS

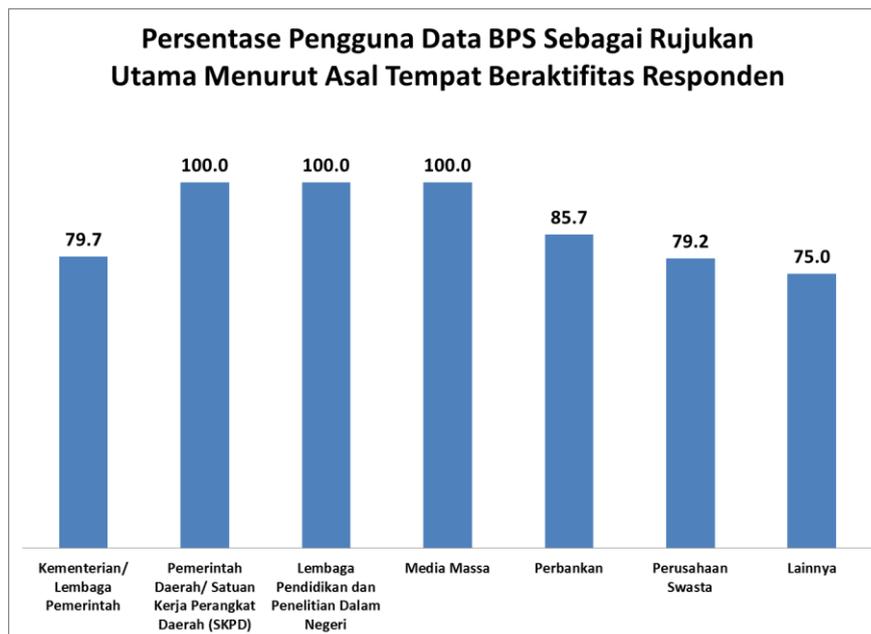
Berdasarkan grafik pada Gambar 8 dan 9 diatas, diketahui bahwa tujuan mengakses data BPS terbanyak dan utama dari responden secara berurutan adalah penelitian, perencanaan serta monitoring dan evaluasi.

d. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama



Gambar 10. Diagram Lingkaran Persentase Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

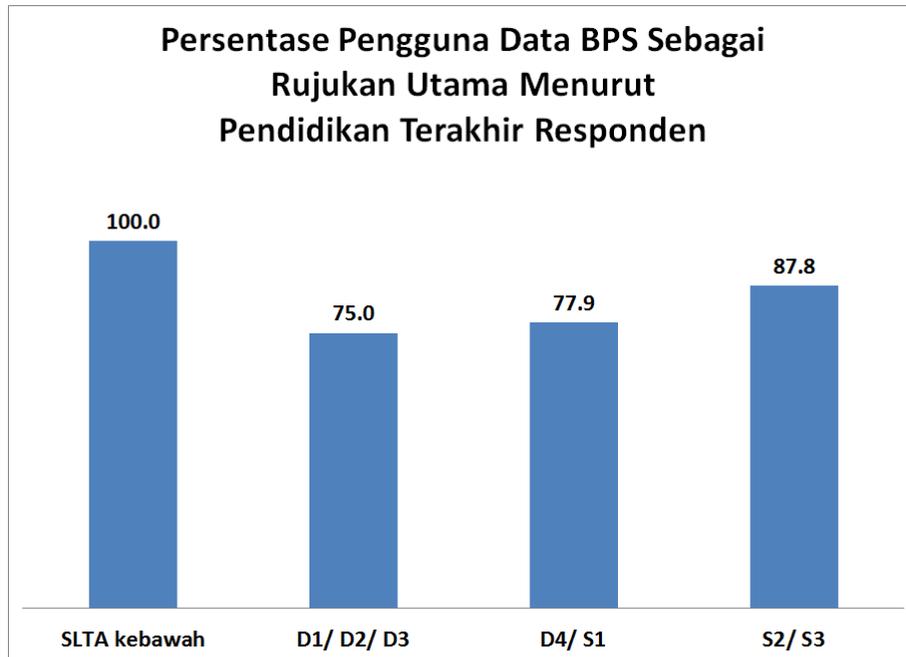
Gambar 10 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 82,2% responden menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Angka ini cukup menggembirakan, dan dapat diartikan bahwa kebutuhan terhadap data BPS bagi responden adalah tinggi. Selanjutnya, berikut ini diketahui segmentasi pengguna data BPS yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



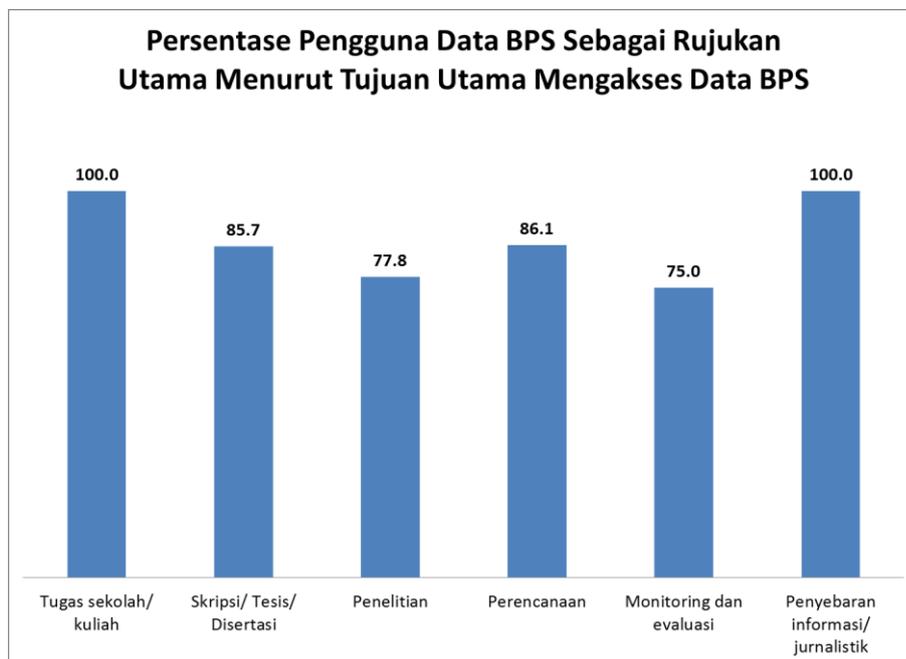
Gambar 11. Diagram Batang Persentase Pengguna Data BPS Menurut Asal Tempat Beraktifitas Responden

Berdasarkan diagram batang pada Gambar 11 diatas, diketahui bahwa 100% pengguna data yang berasal dari SKPD, lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri, serta media massa menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Diagram batang pada Gambar 12 dibawah ini menunjukkan bahwa responden berpendidikan terakhir SLTA kebawah adalah kelompok responden yang mempergunakan data BPS sebagai rujukan utama.



Gambar 12. Diagram Batang Persentase Pengguna Data BPS Menurut Pendidikan Terakhir Responden

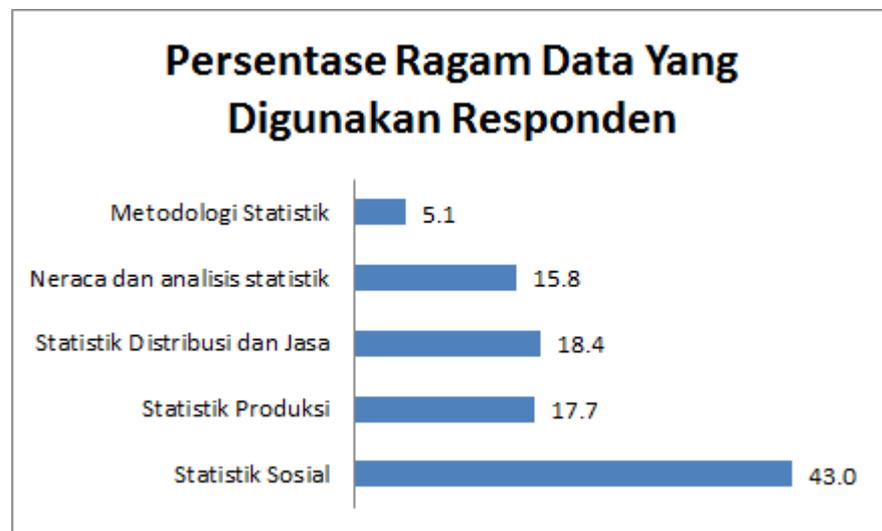


Gambar 13. Diagram Batang Persentase Pengguna Data BPS Menurut Tujuan Utama Mengakses Data BPS

Berdasarkan Gambar 13 diatas, diketahui bahwa 100% dari pengguna data BPS dengan tujuan utama tugas sekolah dan penyebaran informasi/ jurnalistik 100%

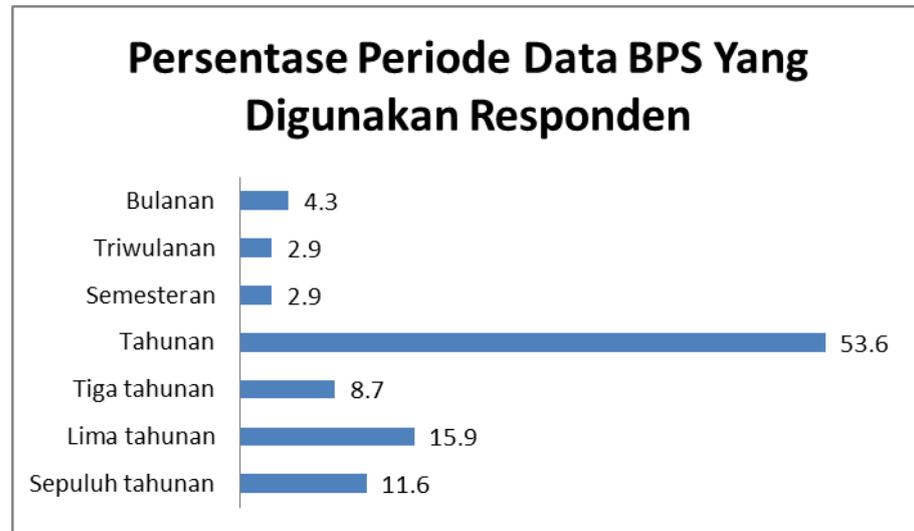
menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Jika diamati, hal ini relevan dengan grafik pada Gambar 11 dan Gambar 12, bahwa responden berpendidikan terakhir SLTA membutuhkan data BPS sebagai rujukan utama untuk tugas sekolah/ kuliah. Sedangkan, responden yang beraktifitas di media massa juga membutuhkan data BPS sebagai rujukan utama untuk penyebaran informasi/ jurnalistik.

e. Ragam data dan periode data yang pernah digunakan oleh responden



Gambar 14. Diagram Batang Persentase Ragam Data Yang Pernah Digunakan Oleh Responden

Berdasarkan diagram batang pada Gambar 14 diatas, diketahui ragam data yang terbanyak digunakan oleh responden adalah ragam data statistik sosial.



Gambar 15. Diagram Batang Persentase Periode Data Yang Pernah Digunakan Oleh Responden

Berdasarkan Gambar 15 diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan data dengan periode tahunan. Persentase ini terlihat sangat tinggi dan mencolok dibandingkan periode data yang lainnya.

3.2. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BADAN PUSAT STATISTIK (SATKER BPS PUSAT)

Seperti telah disampaikan di bagian metodologi, analisis kepuasan konsumen BPS diolah melalui beberapa metode, yaitu : analisis indeks, analisi IPA dan Diagram Radar. Dihitung Indeks Kepuasan Konsumen berdasarkan 3 aspek yaitu : aspek kualitas layanan, aspek kualitas data dan aspek perilaku anti korupsi. Rangkuman Indeks Kepuasan Konsumen BPS pusat berdasarkan ketiga aspek tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Indeks Kepuasan Konsumen BPS Pusat

Aspek Kepuasan Konsumen	Kepuasan	Harapan	Weight Score
Kualitas Layanan	2.99	3.45	1.09
Kualitas Data	2.76	3.75	1.09
Perilaku Anti Korupsi	3.00	2.29	0.72
Total Skor			2.90
Indeks Kepuasan Konsumen BPS			72.58

Berdasarkan Tabel 2 diatas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Konsumen BPS Pusat tahun 2015 adalah 72,58. Jika mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara : KEP/25/M.PAN/2/2004, maka indeks kepuasan konsumen BPS Pusat masuk pada kategori Baik (B). Selanjutnya, secara rinci dijabarkan analisis kepuasan konsumen BPS Pusat juga dirinci per aspek yang dinilai berikut ini.

3.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Layanan BPS

Kualitas layanan BPS merupakan salah satu indikator kepuasan konsumen BPS. Berdasarkan pengolahan data, diketahui rata-rata kepuasan, rata-rata harapan dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap layanan BPS pada Tabel 2.

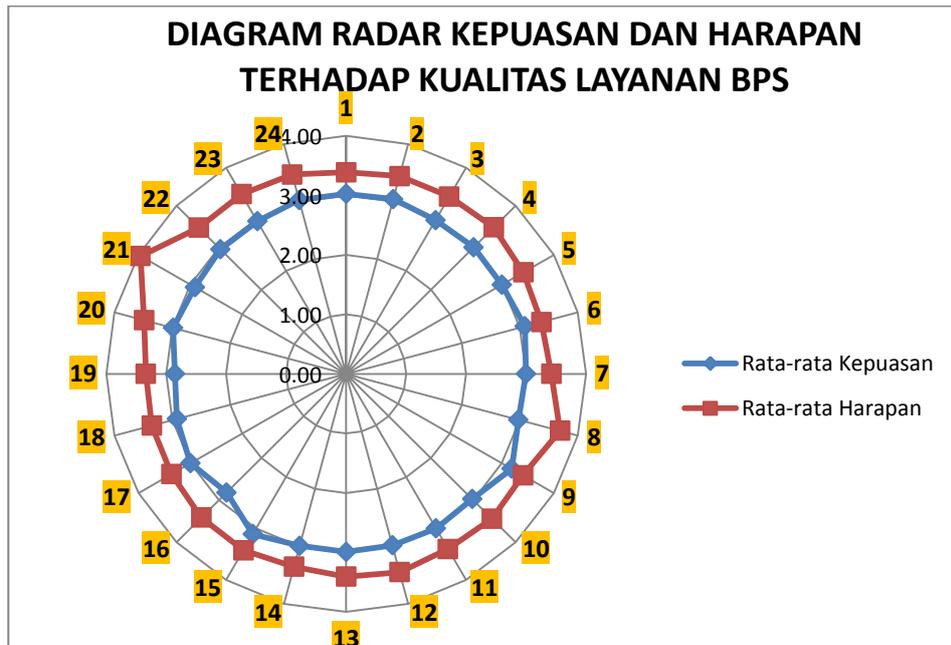
Tabel 3. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Layanan BPS

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan	3.03	3.39	0.12
2	Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	3.04	3.44	0.13
3	Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	2.98	3.44	0.12
4	Alur dari prosedur pelayanan jelas	3.01	3.48	0.13

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan	3.03	3.39	0.12
2	Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	3.04	3.44	0.13
3	Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	2.98	3.44	0.12
4	Alur dari prosedur pelayanan jelas	3.01	3.48	0.13
5	Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3.00	3.42	0.12
6	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	3.09	3.37	0.13
7	Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3.00	3.42	0.12
8	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	2.97	3.69	0.13
9	Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan	3.19	3.41	0.13
10	Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen	2.97	3.44	0.12
11	Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	3.00	3.40	0.12
12	Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani	2.98	3.45	0.12
13	Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen	2.99	3.41	0.12
14	Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	2.99	3.36	0.12
15	Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen	3.11	3.42	0.13
16	Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi)	2.82	3.42	0.12
17	Kemasan produk layanan rapi dan formal	3.00	3.36	0.12
18	Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan	2.92	3.36	0.12
19	Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik	2.85	3.34	0.11
20	Halaman website BPS mudah diakses	2.99	3.49	0.13
21	Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS	2.91	3.96	0.14
22	Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta)	2.96	3.48	0.12
23	Mudah dan cepat untuk mendapatkan (<i>download</i>) data BPS	2.96	3.49	0.12
24	Bahasa website BPS mudah dipahami	3.03	3.47	0.13
Rata-rata		2.99	3.45	2.99
Indeks Kepuasan Konsumen – Kualitas Layanan BPS				74.78

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Layanan BPS sebesar 74,78. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,99 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,45. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap

layanan BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Untuk setiap pertanyaan, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam diagram radar (Gambar 16).

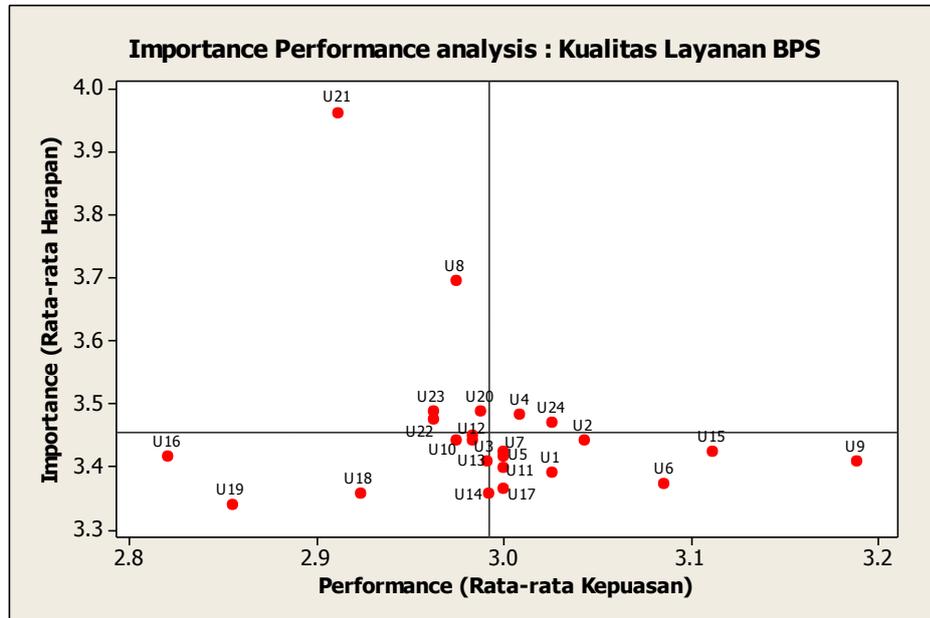


Gambar 16. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Layanan BPS

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 16, dapat diketahui bahwa untuk semua hal (pertanyaan) terdapat gap karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepuasan konsumen.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Namun, mungkin diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 17 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas

perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 17. Importance Performance Analysis Terhadap Kualitas Layanan BPS

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah :

U8 : Kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu layanan

U20 : Kemudahan mengakses halaman website BPS

U21 : Kemudahan menemukan data melalui website BPS

U22 : Kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap table, grafik maupun peta yang disajikan

U23 : Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (*download*) data BPS

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas di layanan ini. Terdapat 2 hal yang perlu dipertahankan dan perlu mendapat apresiasi, diantaranya :

U4 : Kejelasan alur prosedur pelayanan

U24 : Bahasa website BPS

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Terdapat 8 variabel yang dinilai sebagai prioritas rendah perbaikan, diantaranya :

U3 : Adanya publikasi informasi mengenai prosedur pelayanan yang mudah diketahui konsumen

U10 : Ketersediaan petugas pelayanan sesuai dengan jumlah konsumen yang harus dilayani

U12 : Kesiapan, kecepatan dan kecekatan petugas dalam melayani

U13 : Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan solusi

U14 : Kesesuaian layanan dengan maklumat/ janji pelayanan

U16 : Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS

U18 : Ketersediaan sarana pengaduan/ keluhan bagi konsumen

U19 : Tindak lanjut pengaduan/ saran/ masukan

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 9 variabel terdapat dalam kuadran in, yaitu :

U1 : Adanya publikasi persyaratan pelayanan yang dapat diketahui konsumen dengan mudah

U2 : Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan

U5 : Adanya publikasi tentang waktu layanan yang mudah diketahui oleh konsumen

U6 : Kesesuaian pelaksanaan layanan dengan waktu layanan

U7 : Adanya publikasi target waktu layanan yang dapat diketahui konsumen dengan mudah

U9 : Kejelasan informasi mengenai biaya/ tariff pelayanan

U11 : Kemudahan bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan BPS

U15 : Kenyamanan ruang pelayanan konsumen

U17 : Kerapihan dan bentuk formal kemasan produk BPS

Berdasarkan pengelompokan variabel dalam masing-masing kuadran seperti telah disampaikan diatas, dijelaskan analisis sebagai berikut :

- a. Kelompok variabel yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk peningkatan kualitas layanan adalah :
 - Kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu layanan. Dalam hal ini responden cenderung mempersepsikan bahwa target waktu layanan adalah target

waktu yang diinginkan oleh responden, bukan semata-mata target waktu yang telah terpublikasi.

- Kemudahan mengakses halaman website BPS, Kemudahan menemukan data melalui website BPS, Kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap tabel, grafik maupun peta yang disajikan, Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (download) data BPS. Keempat variabel ini muncul sebagai variabel yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena persentase pengguna data BPS melalui media online cukup besar.

- b. Kelompok variabel yang perlu mendapatkan apresiasi karena dinilai telah memenuhi harapan responden adalah :
 - Kejelasan alur prosedur pelayanan
Responden merasa bahwa alur prosedur pelayanan di BPS Pusat sudah jelas dan melebihi harapan.
 - Bahasa website BPS
Pengguna data puas terhadap penyampaian bahasa di website BPS karena dinilai mudah dipahami.

Selanjutnya untuk mengetahui IKK terhadap layanan BPS berdasarkan segmentasi pengguna layanan, dirangkum IKK Layanan BPS disertai informasi persentase pengguna layanannya dalam tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4. Rata-rata Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Tempat Beraktivitas Responden

Tempat Beraktivitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	54.2	2.98	3.39	74.57
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	0.9	2.79	3.29	65.82
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	11.0	3.02	3.36	75.53
Media Massa	0.9	3.00	3.00	75.00
Perbankan	5.9	2.98	3.29	74.56
Perusahaan Swasta	20.3	3.02	3.60	75.43
Lainnya	6.8	2.96	3.86	74.18

Berdasarkan Tabel 4 diatas, tampak bahwa IKK Layanan BPS untuk Pemerintah Daerah/ SKPD (dari 1 sampel responden) sebagai konsumen dengan persentase adalah yang paling rendah, yaitu sebesar 65,82. Sedangkan IKK Layanan BPS tertinggi ada pada lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri, yaitu sebesar 75,53.

Tabel 5. Rata-rata Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Pendidikan Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	4.2	2.83	3.30	70.64
D1/D2/D3	3.4	2.93	3.63	73.19
D4/S1	57.6	3.02	3.45	75.52
S2/S3	34.8	2.97	3.48	74.21

Berdasarkan Tabel 5, tidak tampak adanya perbedaan yang signifikan pada penilaian IKK Layanan BPS menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden. Nilai IKK Layanan BPS yang terkecil adalah 70,64 yaitu pada konsumen berpendidikan terakhir SLTA kebawah, sedangkan IKK Layanan BPS yang tertinggi adalah 75,52 yaitu pada

konsumen yang berpendidikan terakhir D4/S1. Terlihat dalam pola data pada tabel bahwa ada kecenderungan, tinggi nya tingkat pendidikan responden menimbulkan pemahaman atas kualitas layanan di BPS sehingga kepuasan terhadap layanan BPS pun lebih tinggi.

Tabel 6 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Jenis Layanan

Jenis Layanan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Perpustakaan Tercetak	19.4	2.94	3.46	73.52
Perpustakaan Digital	36.9	2.98	3.46	74.46
Penjualan Buku	6.3	2.94	3.52	73.58
Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	19.8	2.99	3.34	74.65
Konsultasi & Rekomendasi Kegiatan Statistik	5.9	3.10	3.49	77.46
Konsultasi Penggunaan Data	11.7	2.94	3.38	73.60

Berdasarkan Tabel 6, diketahui nilai IKK Layanan BPS yang terkecil adalah 73,52 yaitu pada pengguna layanan perpustakaan tercetak, sedangkan IKK Layanan BPS yang tertinggi adalah 77,46 yaitu pada layanan konsultasi & rekomendasi kegiatan statistik.

Tabel 7 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Jenis Media Komunikasi Utama

Jenis Media Komunikasi	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Website	40.7	2.97	3.57	78.81
E-mail	3.4	2.83	3.78	80.15
Surat	0.8	3.04	3.25	73.48
Telepon	0.8	3.00	3.00	66.97
Datang langsung	54.2	3.02	3.33	74.83

Berdasarkan Tabel 7 diatas, tampak bahwa IKK Layanan BPS untuk jenis media komunikasi utama terbanyak yaitu datang langsung, adalah sebesar 74,83. Diketahui pula, bahwa 3,4% responden yang menyatakan menggunakan media komunikasi utama melalui email memberikan penilaian kepuasan layanan yang tertinggi kepada BPS yaitu sebesar 80,15. Sedangkan IKK layanan BPS yang terendah terlihat pada kelompok responden yang mengakses layanan BPS melalui telepon yaitu sebesar 66,97. Walaupun demikian, perlu digarisbawahi bahwa sebenarnya pengguna jenis media komunikasi melalui email dan telepon dalam penelitian ini tidak mewakili kondisi yang sebenarnya pada seluruh pengguna jenis media komunikasi melalui email dan telepon, karena sumber data sampel didasarkan pada *customer list* yang datang langsung saja.

3.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS

Selain terhadap kualitas layanan, analisis kepuasan konsumen juga dilakukan pada kualitas data BPS yang terdiri dari 5 ragam yaitu : ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik serta ragam

data metodologi statistik. Setelah dihitung, diketahui indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Aspek Kualitas Data	Kepuasan	Harapan	Weight Score
Statistik Sosial	2.87	3.50	0.57
Statistik Produksi	2.90	3.37	0.56
Statistik Distribusi dan Jasa	2.88	3.44	0.56
Neraca dan Analisis Statistik	2.96	3.48	0.59
Metodologi Statistik	2.76	3.75	0.59
Total Skor			2.87
Indeks Kepuasan Terhadap Kualitas Data BPS			71.86

Indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat sebesar 71.86. Jika mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara : KEP/25/M.PAN/2/2004, maka indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Pusat masuk pada kategori Baik (B). Selanjutnya, analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS per ragam data disampaikan sebagai berikut.

3.2.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Statistik Sosial

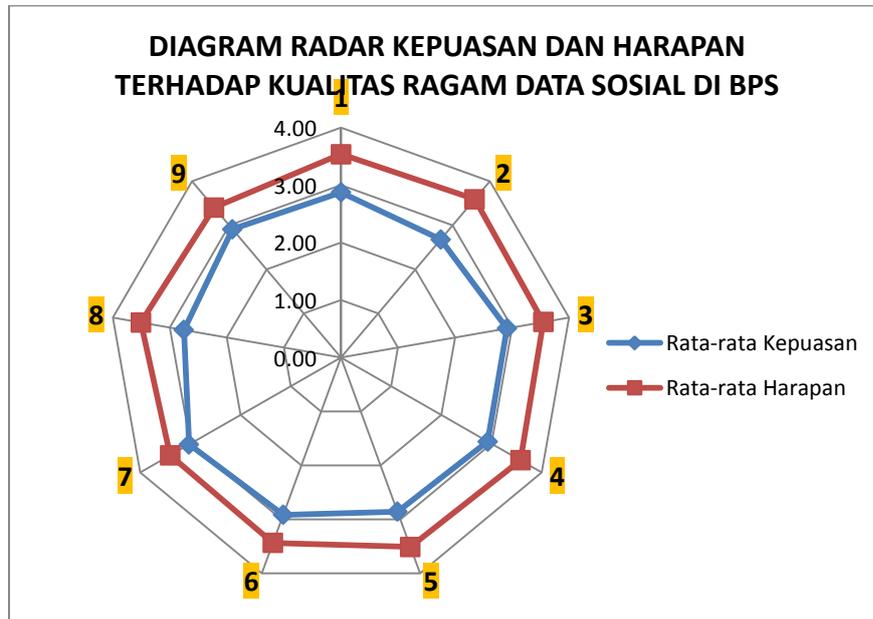
Sama halnya dengan analisis kualitas layanan, pada analisis kualitas data BPS juga digunakan beberapa metode seperti : perhitungan IKK Kualitas Data, Diagram Radar, IPA dan analisis segmen. Rata-rata kepuasan, rata-rata harapan dan IKK kualitas data disajikan dalam Tabel 9.

Tabel 9 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Sosial

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
Ragam Statistik Sosial				
1	Akurasi/ketepatan data	2.87	3.54	0.32
2	Kemutakhiran data	2.68	3.59	0.31
3	Relevansi data	2.91	3.55	0.33
4	Aksesibilitas data	2.93	3.58	0.33
5	Komparabilitas data	2.86	3.51	0.32
6	Koheren	2.91	3.43	0.32
7	Interpretabilitas	3.03	3.41	0.33
8	Kelengkapan data	2.75	3.51	0.31
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.91	3.41	0.31
Rata-rata		2.87	3.50	2.87
Indeks Kepuasan Konsumen				71.80

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam statistik sosial sebesar 71,80. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,87 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,50. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS.

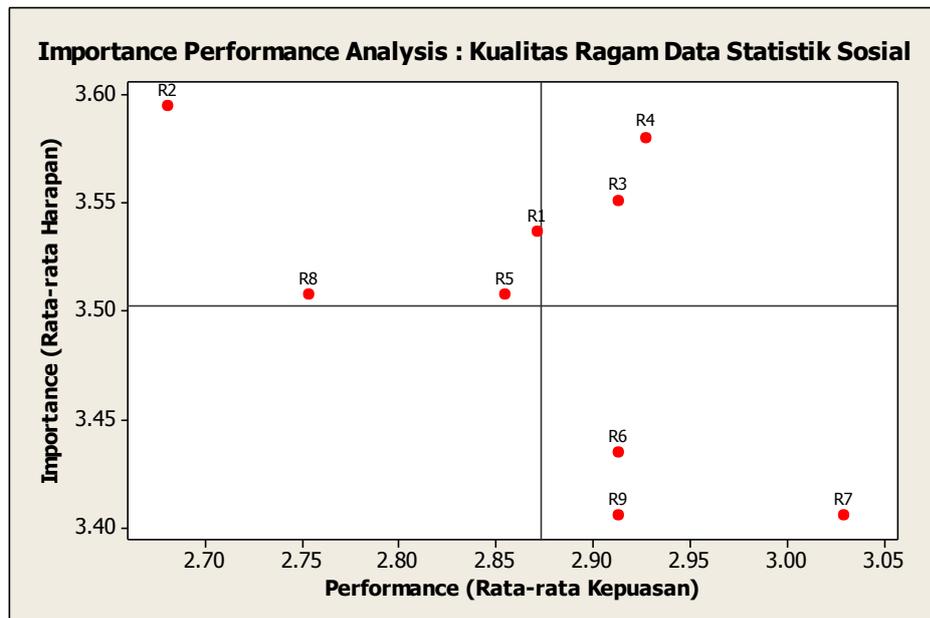
Untuk setiap pertanyaan, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam diagram radar (Gambar 18).



Gambar 18. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Sosial

Berdasarkan Tabel 9 dan Gambar 18, dapat diketahui bahwa untuk semua hal (pertanyaan) terdapat gap karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepuasan konsumen.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Namun, mungkin diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 19 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 19. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Statistik Sosial

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam data statistik sosial di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

- R1 : Akurasi/ ketepatan data
- R2 : Kemutakhiran data
- R5 : Komparabilitas data
- R8 : Kelengkapan data

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Terdapat 2 variabel yang dinilai sebagai prioritas rendah perbaikan, diantaranya :

R3 : Relevansi data

R4 : Aksesibilitas data

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Pada kenyataannya, untuk ragam data statistik sosial, tidak ada variabel yang masuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 3 variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu :

R6 : Koheren

R7 : Interpretabilitas

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 10. Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Sosial Menurut Tempat Beraktifitas Responden

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	54.4	2.86	3.54	71.39
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	1.5	2.89	3.56	71.88
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	13.2	2.86	3.49	71.56
Media Massa	1.5	3.00	3.00	75.00
Perbankan	1.5	2.67	3.56	66.41
Perusahaan Swasta	19.1	2.94	3.36	73.51
Lainnya	8.8	2.85	3.69	71.19

Tabel 10 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial pada kelompok pengguna data perbankan adalah yang paling rendah yaitu 66,41. Jika dikaitkan dengan fungsi data pada aktifitas responden, ragam data statistik sosial memang tidak terlalu ada perubahan (bulanan atau triwulanan) sebagaimana data perbankan, oleh karenanya diduga hal inilah yang menyebabkan ketidakpuasan pada pengguna data perbankan. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data media massa. Jika dikaitkan dengan deskripsi responden, hal ini merupakan prestasi yang bagus, karena data BPS dipakai sebagai rujukan utama di media massa dan mendapatkan penilaian kepuasan tertinggi oleh pengguna data di kelompok aktifitas media massa.

Tabel 11 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Sosial Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	2.9	2.83	3.61	70.77
D1/D2/D3	2.9	2.67	3.67	66.48
D4/S1	51.5	2.86	3.39	71.58
S2/S3	42.7	2.90	3.62	72.48

Tabel 11 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D1/D2/D3 adalah yang paling rendah yaitu 66,48. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial yang tertinggi sebesar 72,48 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3.

Tabel 12 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Sosial Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/ kuliah	2.9	2.50	3.17	61.84
Skripsi/ Tesis/ Disertasi	7.4	2.98	3.47	74.39
Penelitian	41.2	2.86	3.50	71.52
Perencanaan	33.8	2.86	3.64	71.59
Monitoring dan evaluasi	10.3	2.92	3.27	72.94
Penyebaran informasi/ jurnalistik	4.4	3.00	3.33	75.00

Tabel 12 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk tugas sekolah/ kuliah adalah yang paling rendah yaitu 61,84. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah penyebaran informasi/ jurnalistik.

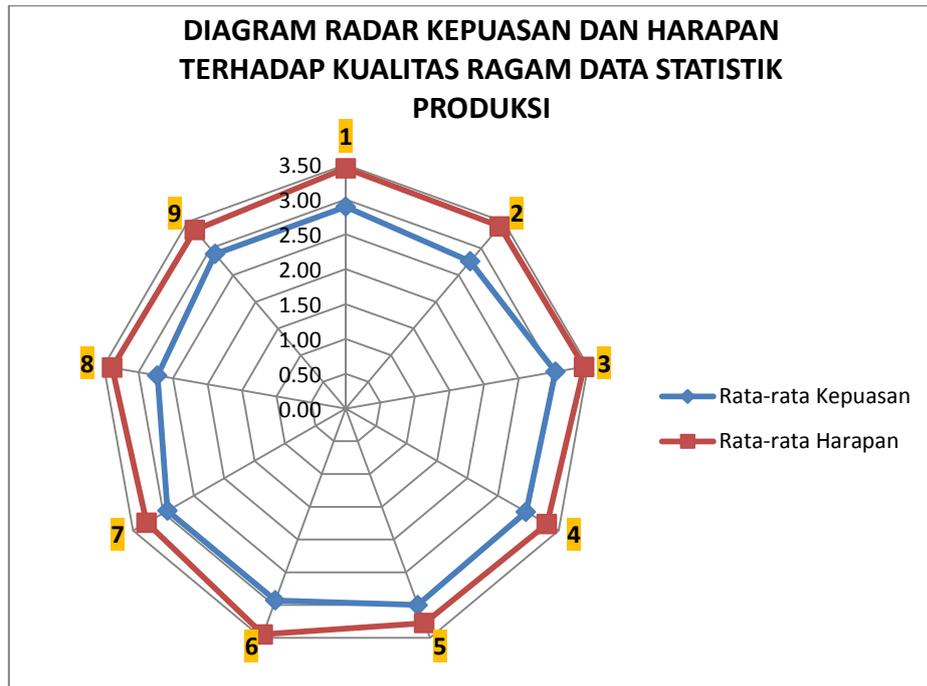
3.2.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Statistik Produksi

Perhitungan IKK, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Statistik Produksi disampaikan sebagai berikut :

Tabel 13. Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Produksi

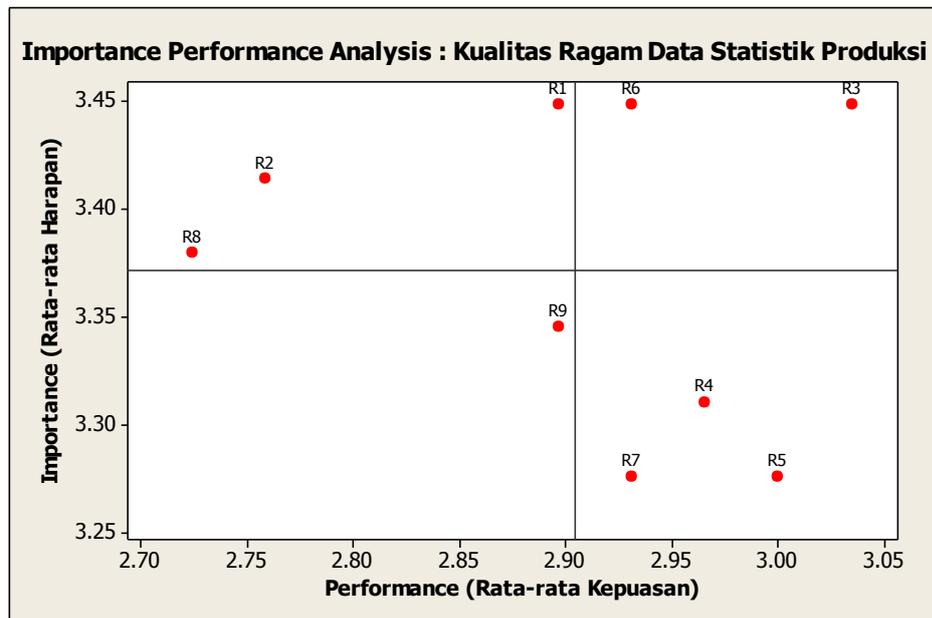
No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
Ragam Statistik Produksi				
1	Akurasi/ketepatan data	2.90	3.45	0.33
2	Kemutakhiran data	2.76	3.41	0.31
3	Relevansi data	3.03	3.45	0.34
4	Aksesibilitas data	2.97	3.31	0.32
5	Komparabilitas data	3.00	3.28	0.32
6	Koheren	2.93	3.45	0.33
7	Interpretabilitas	2.93	3.28	0.32
8	Kelengkapan data	2.72	3.38	0.30
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.90	3.34	0.32
Rata-rata		2.90	3.37	2.90
Indeks Kepuasan Konsumen				72.60

Berdasarkan Tabel 13, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam statistik produksi sebesar 72,60. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,90 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,37. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Agar gap ini dapat diilustrasikan dengan jelas, maka rata-rata kepuasan dan rata-rata harapan disajikan pada diagram radar (Gambar 20).



Gambar 20. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Produksi

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada pada kepuasan dan harapan konsumen, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Oleh karenanya, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 21 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 21. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Statistik Produksi

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam data statistik produksi di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R2 : Kemutakhiran data

R8 : Kelengkapan Data

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Terdapat 2 variabel dalam kuadran ini, yaitu :

R3 : Relevansi data

R6 : Koheren

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Variabel R9 yaitu aktualitas dan ketepatan waktu termasuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 3 variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu :

R4 : Aksesibilitas data

R5 : Komparabilitas data

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 14 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Statistik Produksi Menurut Tempat Beraktifitas Responden

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	64.2	2.94	3.44	73.58
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	3.6	3.00	3.00	75.00
Perbankan	3.6	2.56	3.22	64.66
Perusahaan Swasta	25.0	2.89	3.26	72.23
Lainnya	3.6	2.56	3.44	64.52

Tabel 14 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi pada kelompok pengguna data lainnya adalah yang paling rendah yaitu 64,52. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri.

Tabel 15 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Produksi Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	3.6	2.56	4.00	63.89
D4/S1	67.9	2.90	3.27	72.51
S2/S3	28.5	2.96	3.56	73.91

Tabel 15 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir SLTA kebawah adalah yang paling rendah yaitu 63,89. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 73,91 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3.

Tabel 16 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Statistik Produksi Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Skripsi/ Tesis/ Disertasi	3.6	3.33	3.67	81.82
Penelitian	42.9	2.97	3.31	74.35
Perencanaan	42.9	2.81	3.47	70.13
Monitoring dan evaluasi	7.0	2.78	3.22	69.61
Penyebaran informasi/jurnalistik	3.6	3.00	3.00	75.00

Tabel 16 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk monitoring dan evaluasi adalah yang paling rendah yaitu 69,61. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 81,82 ada pada kelompok pengguna data Ragam Statistik Produksi dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah skripsi/ tesis/ disertasi.

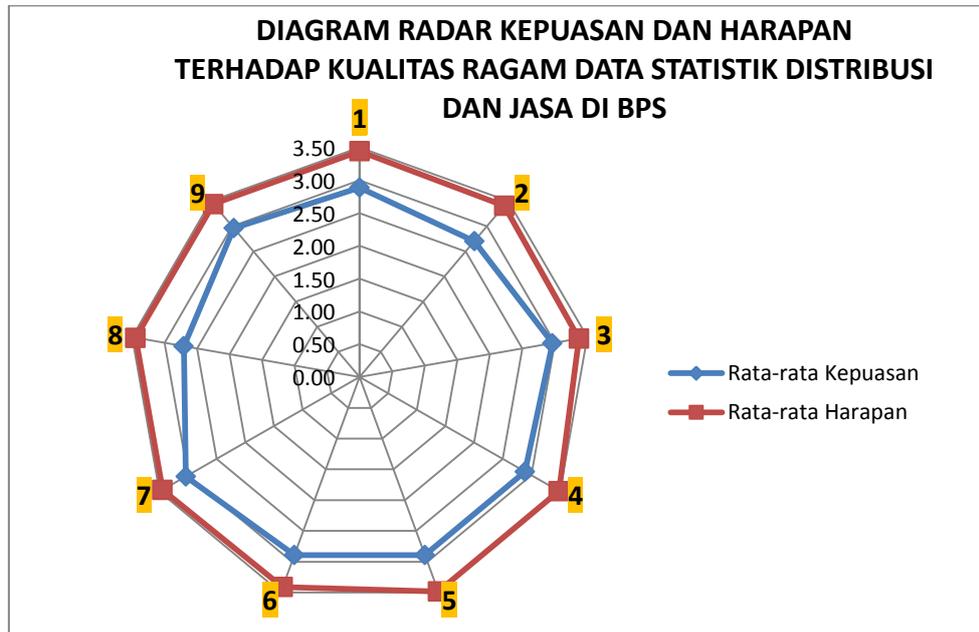
3.2.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Perhitungan IKK, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa disampaikan sebagai berikut :

Tabel 17 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Distribusi dan Jasa

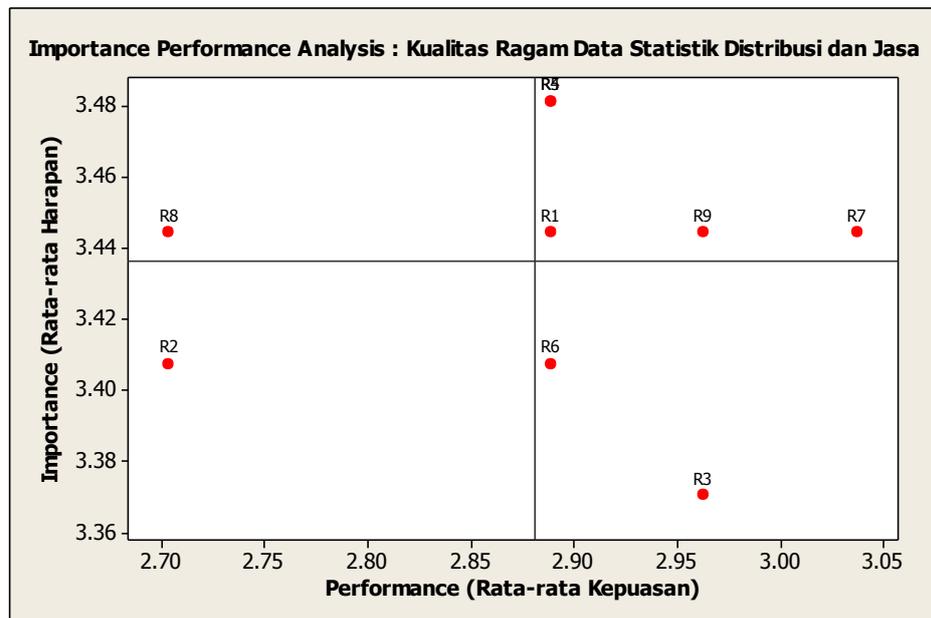
No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
Ragam Statistik Distribusi dan Jasa				
1	Akurasi/ketepatan data	2.89	3.44	0.32
2	Kemutakhiran data	2.70	3.41	0.30
3	Relevansi data	2.96	3.37	0.32
4	Aksesibilitas data	2.89	3.48	0.33
5	Komparabilitas data	2.89	3.48	0.33
6	Koheren	2.89	3.41	0.32
7	Interpretabilitas	3.04	3.44	0.34
8	Kelengkapan data	2.70	3.44	0.30
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.96	3.44	0.33
Rata-rata		2.88	3.44	2.88
Indeks Kepuasan Konsumen				72.02

Berdasarkan Tabel 17, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam statistik distribusi dan jasa cukup sebesar 72,02. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,88 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,44. Dari kondisi ini, juga diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Adanya gap tersebut tampak jelas dalam ilustrasi diagram radar pada Gambar 22.



Gambar 22. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Distribusi dan Jasa

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Namun, diperlukan prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 23 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 23. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam data statistik distribusi dan jasa di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah variabel R8 yaitu kelengkapan data.

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- R1 : Akurasi/ ketepatan data
- R4 : Aksesibilitas data
- R5 : Komparabilitas data
- R7 : Interpretabilitas
- R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Untuk ragam data statistik distribusi dan jasa, hanya variabel R2 yaitu kemutakhiran data yang masuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 2 variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu :

- R3 : Relevansi data
- R6 : Koheren

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 18 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Tempat Beraktifitas Responden

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	44.8	2.87	3.41	71.79
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	17.2	2.89	3.25	72.22
Perbankan	10.4	2.93	3.30	73.13
Perusahaan Swasta	20.7	2.84	3.71	71.02
Lainnya	6.9	2.94	3.50	73.61

Tabel 18 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada kelompok pengguna data perusahaan swasta adalah yang terendah yaitu 71,02. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 73,61 ada pada kelompok pengguna data lainnya.

Tabel 19 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	6.9	3.00	3.00	75.00
D1/D2/D3	3.4	3.00	4.00	75.00
D4/S1	55.2	2.87	3.53	71.67
S2/S3	34.5	2.86	3.31	71.58

Tabel 19 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3 adalah yang paling rendah yaitu 71,58. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir SLTA kebawah dan D1/ D2/ D3.

Tabel 20 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/ kuliah	6.9	3.00	3.00	75.00
Skripsi/ Tesis/ Disertasi	6.9	3.00	3.00	75.00
Penelitian	37.9	2.92	3.43	73.03
Perencanaan	37.9	2.79	3.68	69.72
Monitoring dan evaluasi	10.4	2.96	3.00	74.07

Tabel 20 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk perencanaan adalah yang paling rendah yaitu 69,72. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah tugas sekolah/ kuliah serta skripsi/ tesis/ disertasi.

3.2.2.4. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

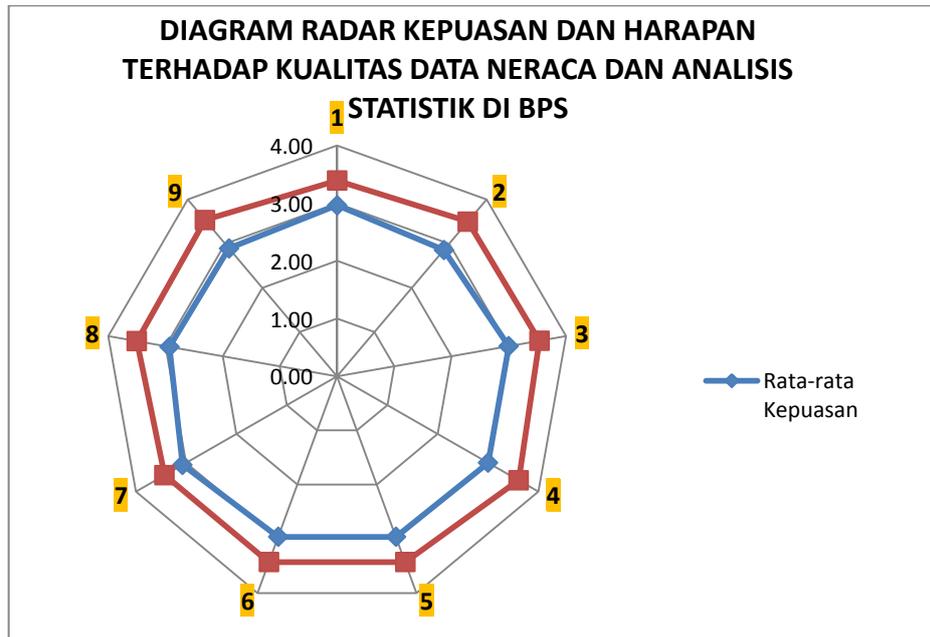
Perhitungan IKK, Diagram Radar, IPA dan analisis segmentasi untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik disampaikan sebagai berikut :

Tabel 21 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
Ragam Neraca dan Analisis Statistik				
1	Akurasi/ketepatan data	2.96	3.39	0.32
2	Kemutakhiran data	2.86	3.50	0.32
3	Relevansi data	3.00	3.54	0.34
4	Aksesibilitas data	3.00	3.61	0.35
5	Komparabilitas data	2.96	3.43	0.32
6	Koheren	2.96	3.43	0.32
7	Interpretabilitas	3.07	3.43	0.34
8	Kelengkapan data	2.93	3.50	0.33
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.89	3.54	0.33
Rata-rata		2.96	3.48	2.96
Indeks Kepuasan Konsumen				74.00

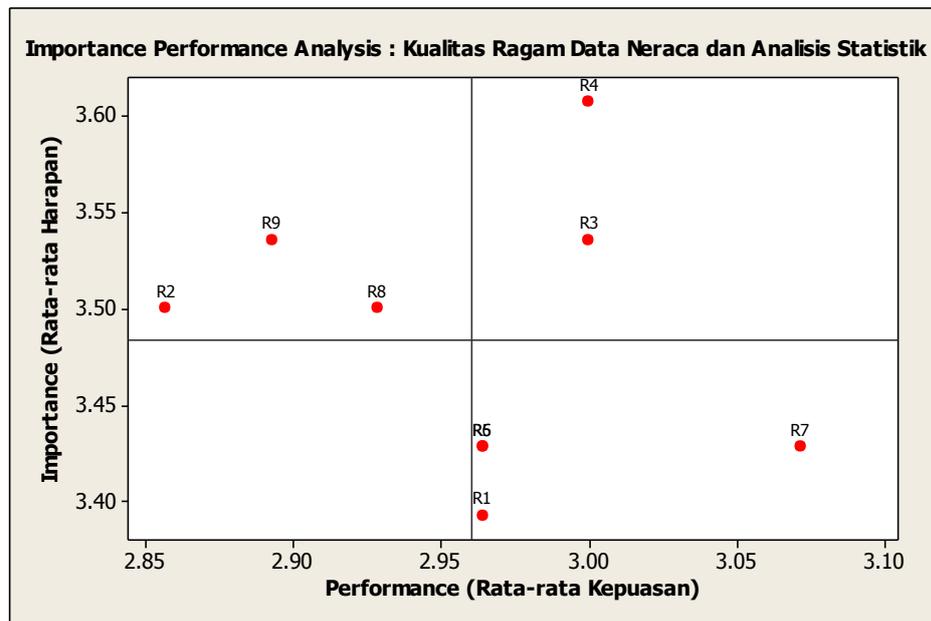
Berdasarkan Tabel 21, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam data neraca dan analisis statistik sebesar 74,00. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,96 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,48. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS.

Gap pada nilai rata-rata akhir tersebut juga terjadi pada setiap variabel yang ada dalam indikator kualitas data ragam neraca dan analisis statistik. Adanya gap tersebut tampak jelas dalam ilustrasi diagram radar pada Gambar 24.



Gambar 24. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 25 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 25. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam neraca dan analisis statistik di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

R2 : Kemutakhiran data

R8 : Kelengkapan data

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga

pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Terdapat 2 variabel yang termasuk dalam kuadran ini, yaitu :

R3 : Relevansi data

R4 : Aksesibilitas data

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Pada kenyataannya, untuk ragam data neraca dan analisis statistik, tidak ada variabel yang masuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R5 : Komparabilitas data.

R6 : Koheren

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 22 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Tempat Beraktifitas Responden

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	60.0	2.90	3.53	72.38
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	8.0	3.00	3.41	74.91
Perbankan	12.0	3.11	3.11	77.85
Perusahaan Swasta	16.0	2.97	3.81	74.32
Lainnya	4.0	3.22	3.22	80.17

Tabel 22 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik pada kelompok pengguna data kementerian/ lembaga pemerintahan adalah yang paling rendah yaitu 72,38. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Neraca dan Analisis Statistik yang tertinggi sebesar 80,71 ada pada kelompok pengguna data lainnya.

Tabel 23 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	12.0	2.93	3.52	73.16
D1/D2/D3	4.0	3.00	4.00	75.00
D4/S1	56.0	3.01	3.46	75.20
S2/S3	28.0	2.90	3.46	72.50

Tabel 23 diatas menunjukkan bahwa ragam data neraca dan analisis statistik pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3 adalah yang paling rendah yaitu 72,50. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam neraca dan analisis statistik yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D1/ D2/ D3.

Tabel 24 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Skripsi/ Tesis/ Disertasi	12.0	2.97	3.36	74.28
Penelitian	60.0	2.99	3.49	74.83
Perencanaan	20.0	2.85	3.44	71.21
Monitoring dan evaluasi	4.0	3.00	3.56	75.00
Penyebaran informasi/ jurnalistik	4.0	3.00	4.00	75.00

Tabel 24 diatas menunjukkan bahwa IKK kualitas data pada ragam data neraca dan analisis statistik pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk perencanaan adalah yang paling rendah yaitu 71,21. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah monitoring dan evaluasi serta penyebaran informasi/ jurnalistik.

3.2.2.5. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Metodologi Statistik

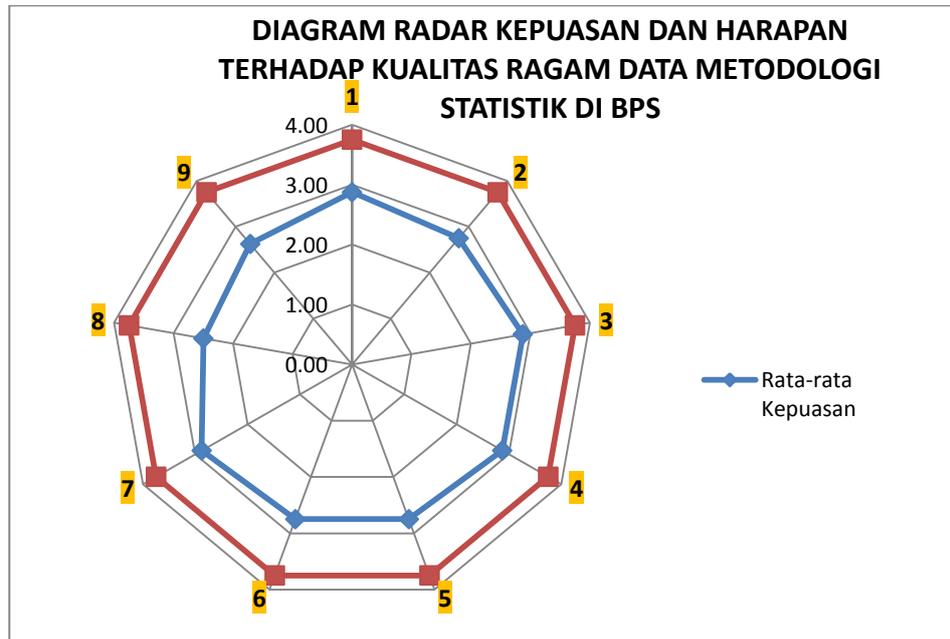
Perhitungan IKK, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Metodologi Statistik disampaikan sebagai berikut :

Tabel 25 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Metodologi Statistik

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
Ragam Metodologi Statistik				
1	Akurasi/ketepatan data	2.88	3.75	0.32
2	Kemutakhiran data	2.75	3.75	0.31
3	Relevansi data	2.88	3.75	0.32
4	Aksesibilitas data	2.88	3.75	0.32
5	Komparabilitas data	2.75	3.75	0.31
6	Koheren	2.75	3.75	0.31
7	Interpretabilitas	2.88	3.75	0.32
8	Kelengkapan data	2.50	3.75	0.28
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.63	3.75	0.29
Rata-rata		2.76	3.75	2.76
Indeks Kepuasan Konsumen				69.10

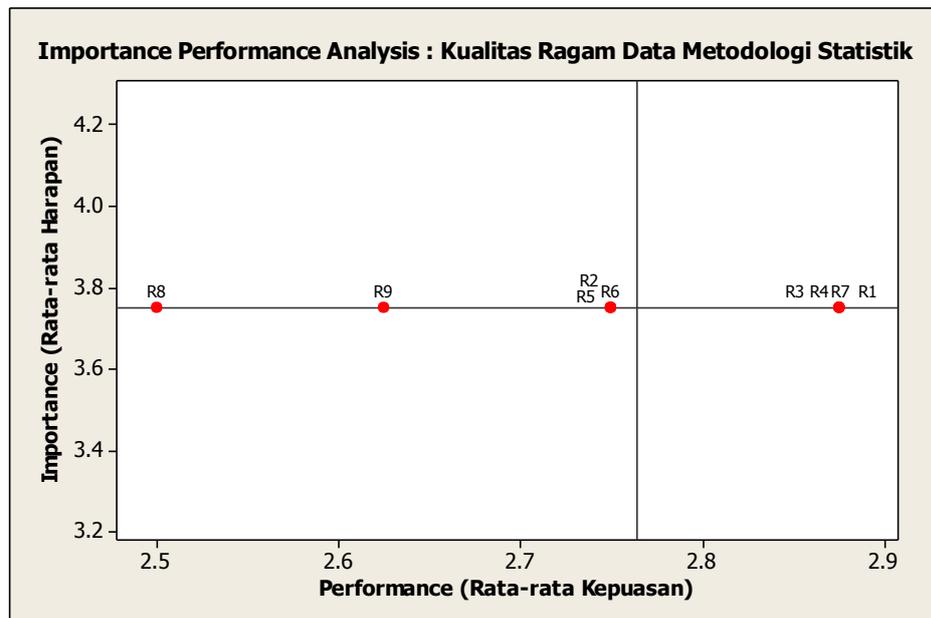
Berdasarkan Tabel 25, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam data metodologi statistik sebesar 69,10. Nilai ini adalah nilai indeks kepuasan terendah jika dibandingkan dengan indeks kepuasan di ragam data yang lain. Indeks kepuasan tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,76 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,75. Dari tabel juga dapat diketahui adanya gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS.

Gap yang ada pada setiap variabel tampak jelas dalam ilustrasi diagram radar pada Gambar 26.



Gambar 26. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Metodologi Statistik

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang dikarenakan rata-rata kepuasan lebih rendah dari rata-rata harapan, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 27 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 27. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Data Metodologi Statistik

Berdasarkan analisis IPA diatas tampak adanya kesamaan nilai harapan pada rata-rata masing-masing variabel/ unsur. Semua variabel menepel pada perpotongan garis *Importance* (rata-rata harapan), sehingga tidak memungkinkan pemilahan 4 kuadran dalam analisis IPA. Analisis selanjutnya akan menunjukkan pada variabel apa saja yang kepuasan konsumen dibawah rata-rata (perlu mendapat perhatian) dan variabel apa saja yang nilai kepuasannya sudah diatas rata-rata menurut konsumen.

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama karena nilai kepuasan masih dibawah rata-rata adalah :

R2 : Kemutakhiran data

R5 : Komparabilitas data

R6 : Koheren

R8 : Kelengkapan data

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, responden memberikan penilaian kepuasan diatas rata-rata, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R3 : Relevansi data

R4 : Aksesibilitas data.

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 26 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Tempat Beraktifitas Responden

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	75.0	2.72	3.83	68.06
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	12.5	2.78	3.00	69.44
Perusahaan Swasta	12.5	3.00	4.00	75.00

Tabel 26 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik pada kelompok pengguna data kementerian/ lembaga pemerintahan adalah yang paling rendah yaitu 68,06. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Metodologi Statistik yang

tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna perusahaan swasta.

Tabel 27 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
D4/S1	37.5	2.96	3.33	74.07
S2/S3	62.5	2.64	4.00	66.11

Tabel 27 diatas menunjukkan bahwa ragam data metodologi statistik digunakan oleh kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D4/S1 (dengan IKK kualitas ragam metodologi statistik sebesar 74,07) dan pendidikan terakhir S2/S3 (dengan IKK kualitas ragam metodologi statistik sebesar 66,11).

Tabel 28. Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Penelitian	62.5	2.69	3.80	67.22
Perencanaan	25.0	2.83	3.50	70.83
Monitoring dan evaluasi	12.5	3.00	4.00	75.00

Tabel 28 diatas menunjukkan bahwa IKK kualitas data pada ragam data metodologi statistik pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk penelitian adalah yang paling rendah yaitu 67,22. Sedangkan IKK kualitas data ragam metodologi statistik yang tertinggi sebesar 75,00 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah monitoring dan evaluasi.

3.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Berdasarkan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS

Perhitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS terhadap kelompok variabel perilaku anti korupsi di lingkungan BPS disampaikan sebagai berikut :

Tabel 29 Rata-rata Skor Kualitas Layanan Dan Harapan Perbaikan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi Secara Keseluruhan di Lingkungan BPS

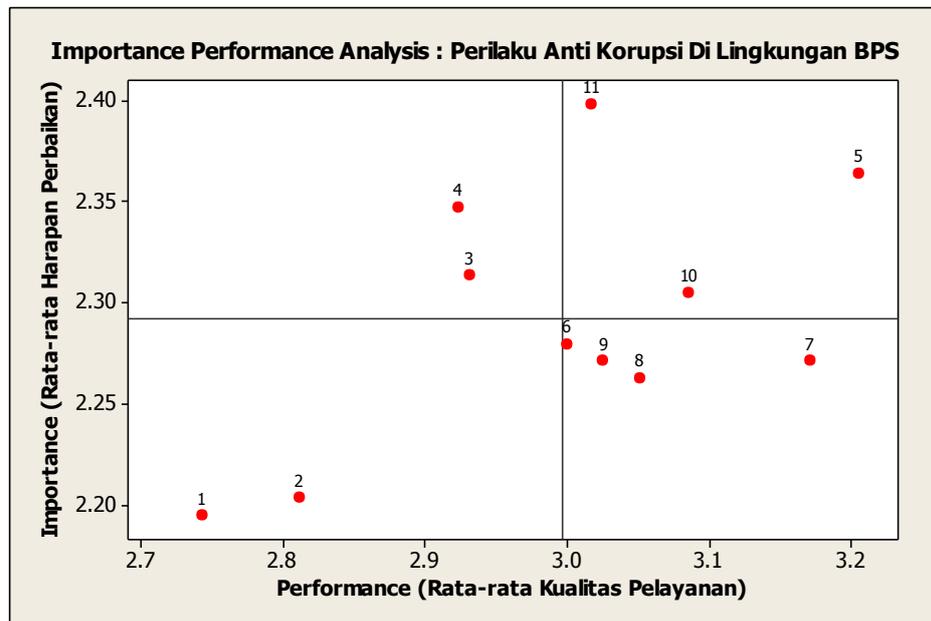
No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Weight Score
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN	2.74	2.19	0.24
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu	2.81	2.20	0.25
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	2.93	2.31	0.27
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	2.92	2.35	0.27
5	Terdapat praktek percaloan	3.21	2.36	0.30
6	Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan	3.00	2.28	0.27
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi	3.17	2.27	0.29
8	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi	3.05	2.26	0.27
9	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan	3.03	2.27	0.27
10	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	3.09	2.31	0.28
11	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengguna (gratifikasi)	3.02	2.40	0.29
Rata-rata		3.00	2.29	3.00
Indeks Anti Korupsi				74.97

Berdasarkan Tabel 29, diketahui bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi di lingkungan BPS sebesar 74,97. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-

rata kualitas pelayanan sebesar 3,00 dan nilai rata-rata harapan perbaikan sebesar 2,29. Interpretasi rata-rata kualitas pelayanan, rata-rata harapan perbaikan dan indeks anti korupsi dalam membaca data ini agak sedikit berbeda. Untuk kualitas pelayanan, jika nilainya semakin tinggi maka semakin baik atau semakin jauh dari korupsi menurut responden. Demikian juga dengan harapan perbaikan. Nilai rata-rata harapan perbaikan yang semakin kecil menunjukkan perlunya perbaikan untuk menghindari terjadinya perilaku korupsi di lingkungan BPS, jika rata-rata harapan perbaikan tinggi maka responden menganggap bahwa kondisi pelayanan sudah cukup jauh dari perilaku korupsi sehingga tidak terlalu perlu melakukan harapan perbaikan. Indeks anti korupsi semakin tinggi semakin baik, yang artinya semakin jauh lembaga dari perilaku korupsi.

Berdasarkan hasil analisa pada Tabel 29, dapat dikatakan bahwa secara umum (rata-rata) konsumen merasa tidak setuju jika disebutkan bahwa ada perilaku korupsi di lingkungan BPS (rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,00), namun demikian untuk menjaga kualitas pelayanan ini konsumen merasa bahwa perbaikan dirasakan penting ada di lingkungan BPS (rata-rata sebesar 2,29).

Untuk melakukan upaya perbaikan diperlukan skala prioritas, oleh karenanya analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 28 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kualitas pelayanan dibawah rata-rata dan nilai harapan perbaikan diatas rata-rata.



Gambar 28. Importance Performance Analysis Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait perilaku anti korupsi di BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan adalah :

Variabel ke – 3 : petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu

Variabel ke – 4 : petugas pelayanan memberikan pelayanan diluar prosedur dan waktu

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

Variabel ke-5 : terdapat praktek percaloan

Variabel ke – 10 : terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

Variabel ke-11 : petugas pelayanan menerima hadiah/ barang dari pengguna (gratifikasi)

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Variabel ke-1 : sistem dan prosedur pelayanan berpotensi menimbulkan KKN

Variabel ke-2 : petugas pelayanan menawarkan pelayanan demi mempercepat proses diluar prosedur dan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 4 variabel yang masuk dalam kuadran ini, yaitu :

Variabel ke-6 : biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan

Variabel ke-7 : petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/ barang diluar tarif resmi

Variabel ke-8 : petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar tarif resmi

Variabel ke-9 : petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan

Sesuai pengelompokkan variabel dalam kuadran-kuadran diatas dapat diinterpretasikan :

- a. Prioritas perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan perilaku anti korupsi di lingkungan BPS
 - Mengupayakan tidak adanya petugas pelayanan yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu jika hal ini dapat menjadi peluang terjadinya korupsi.
 - Mengupayakan agar petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur dan waktu jika hal ini dapat menjadi peluang terjadinya korupsi.

Pada kenyataannya, saat ini memang dapat terjadi pelayanan diluar prosedur dan waktu, karena konsumen datang ke BPS sudah mendekati jam tutup layanan namun meminta dapat dilayani karena kebutuhan konsumen yang mendesak.

- b. Apresiasi terhadap kualitas layanan yang dinilai responden jauh dari perilaku korupsi dan tidak terlalu diperlukan harapan perbaikan adalah :

- Tidak terdapat praktek percaloan
- Tidak terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
- Tidak adanya petugas pelayanan yang menerima hadiah/ barang dari pengguna (gratifikasi)

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 30 Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Harapan Perbaikan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi Menurut Tempat Beraktifitas Responden

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	54.2	3.01	2.20	75.30
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	0.9	3.00	2.45	75.00
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	11.0	2.93	2.40	73.24
Media Massa	0.9	3.00	2.00	68.18
Perbankan	5.9	2.92	2.21	73.28
Perusahaan Swasta	20.3	3.07	2.43	76.71
Lainnya	6.8	2.86	2.55	71.58

Tabel 30 diatas menunjukkan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi terendah dinilai oleh kelompok pengguna data dengan aktifitas di media massa sebesar 68,18, sedangkan Indeks Perilaku Anti Korupsi tertinggi dinilai oleh kelompok pengguna data dari perusahaan swasta, sebesar 76,71.

Tabel 31 Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Harapan Perbaikan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
SLTA kebawah	4.2	3.04	2.04	75.49
D1/D2/D3	3.4	3.05	3.25	76.14
D4/S1	57.6	2.99	2.27	74.72
S2/S3	34.8	3.00	2.26	75.15

Tabel 31 diatas menunjukkan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi terendah dinilai oleh kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D4/ S1, sebesar 74,72, sedangkan Indeks Perilaku Anti Korupsi tertinggi dinilai oleh kelompok pengguna data dengan pendidikan terakhir D1/D2/D3, sebesar 76,14.

Tabel 32 Indeks Perilaku Anti Korupsi Menurut Jenis Layanan BPS

Jenis Layanan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
Perpustakaan Tercetak	19.4	2.93	2.32	73.43
Perpustakaan Digital	36.9	2.95	2.41	73.76
Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	19.8	3.00	1.95	75.09
Konsultasi & Rekomendasi Kegiatan Statistik	5.9	3.03	1.99	75.60
Konsultasi Penggunaan Data	11.7	3.08	2.46	77.11

Tabel 32 diatas menunjukkan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi terendah dinilai oleh kelompok pengguna layanan perpustakaan tercetak, sebesar 73,43, sedangkan Indeks Perilaku Anti Korupsi tertinggi dinilai oleh kelompok pengguna layanan konsultasi penggunaan data, sebesar 77,11.

3.3. TANGGAPAN, KELUHAN DAN SARAN KONSUMEN/ PENGGUNA DATA BPS

Beberapa tanggapan/keluhan konsumen terkait layanan dan kualitas data di BPS disampaikan secara terbuka oleh konsumen dan dirangkum sebagai berikut :

1. Tanggapan/ keluhan terkait kualitas pelayanan
 - Pelayanan kurang cepat karena jumlah petugas terbatas
 - Petugas kurang ramah

2. Tanggapan/ keluhan dan saran terkait kualitas data
 - Data yang disajikan belum *ter-update* sesuai kebutuhan pengguna yaitu semua jenis data dengan periode yang terbaru
 - Data yang dibutuhkan masih banyak tersaji secara umum, belum terperinci sehingga konsumen harus mengolah sendiri
 - Data BPS masih perlu disinkronisasikan dengan data lainnya
 - Ada data yang tidak bisa didownload dari website BPS

Konsumen juga menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

- Sosialisasi penggunaan data di BPS perlu dilakukan. Kegiatan ini dapat dilakukan di lingkungan sekolah, perguruan tinggi maupun instansi.
- Menjalin kerjasama pendataan lebih baik dengan instansi pemerintah maupun swasta.
- Akses data melalui website dipermudah, dipercepat dan *up to date*
- *Free* akses untuk semua data umum yang bisa diketahui publik
- Mengadakan training bagi tenaga kerja bidang layanan agar mampu/lebih baik lagi

-
- Navigasi di website BPS agar lebih sederhana dan mudah untuk diakses
 - Pengarsipan buku harap lebih rapikan sehingga memudahkan user untuk mencarinya
 - Perlu penambahan petugas untuk mempercepat pelayanan di bagian perpustakaan

BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN KONSUMEN BPS GABUNGAN NASIONAL

Selain di satuan kerja (Satker) BPS Pusat, penilaian kepuasan konsumen juga dilakukan di beberapa Satker BPS Provinsi dan Kabupaten sesuai dengan desain survei yang telah disepakati pada Bab 2 Pendekatan dan Metodologi. Konsultan BPS Pusat telah menerima 18.630 data dari 454 satker BPS.

Seluruh data digabungkan, divalidasi dan diolah oleh konsultan BPS pusat. Langkah awal sebelum pengolahan data adalah menghitung *response error* dari data gabungan. *Response error* dihitung dari standar deviasi item reliabilitas alpha. Hasil perhitungan *response error* disampaikan pada Lampiran 1.

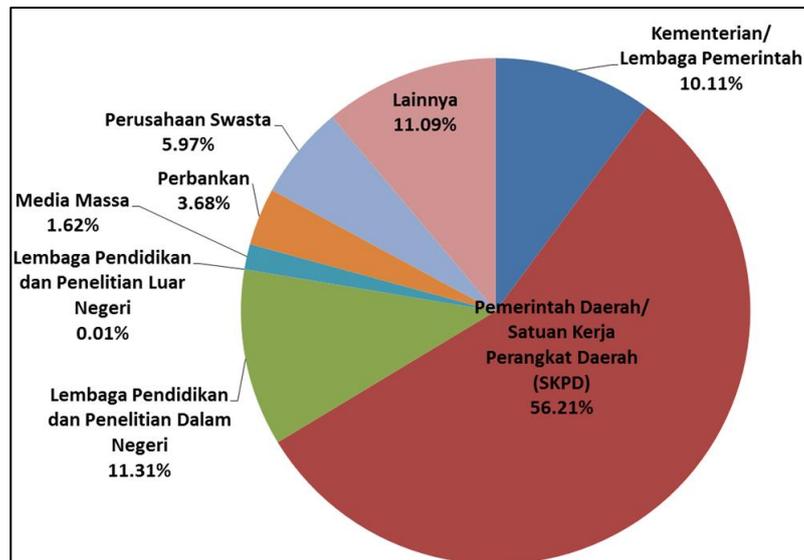
Berdasarkan perhitungan *response error* data gabungan nasional, tampak bahwa untuk aspek kualitas layanan, kualitas data, maupun perilaku anti korupsi, *response error* dari data gabungan nasional cenderung lebih besar dari *response error* data BPS pusat dan lebih besar dari nilai 0.5. Angka ini perlu diketahui sebagai informasi adanya ketidakseragaman pemahaman responden antar satker. Hal ini wajar saja karena proses penyampaian pemahaman materi dari BPS pusat ke BPS provinsi dan kabupaten/ kota dilakukan secara online untuk efisiensi waktu.

4.1. DESKRIPSI RESPONDEN

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan konsumen, akan diulas deskripsi dari responden.

4.1.1. Deskripsi Umum Responden

Berdasarkan asal / tempat beraktifitas dan pendidikan responden diketahui demografi responden sebagai berikut :

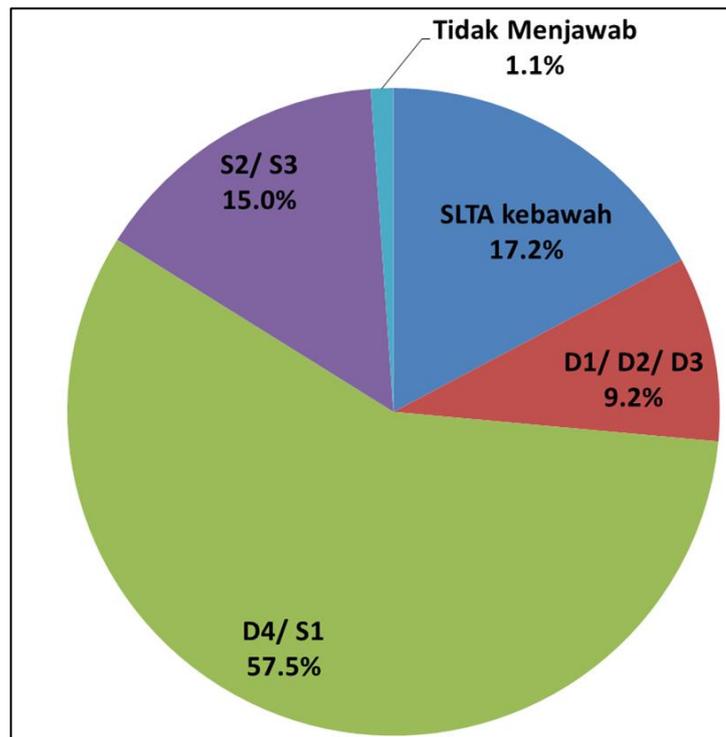


Gambar 29. Diagram Lingkaran Komposisi Responden Gabungan Nasional Berdasarkan Institusi Tempat Beraktifitas Responden

Sesuai dengan Gambar 29, diketahui 3 kelompok aktifitas responden terbanyak adalah : 56,21% responden dari Pemerintah Daerah/ SKPD; 11,31% responden dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri, dan 11,09% responden dari kelompok lainnya.

Dari grafik diatas juga dapat diperoleh rangkuman komposisi responden, yaitu :

- 66.33% responden berasal dari instansi pemerintah
- 11.32% responden berasal dari lembaga pendidikan
- 11.27% responden berasal dari kelompok swasta
- 11.09% responden berasal dari kelompok aktifitas lainnya.



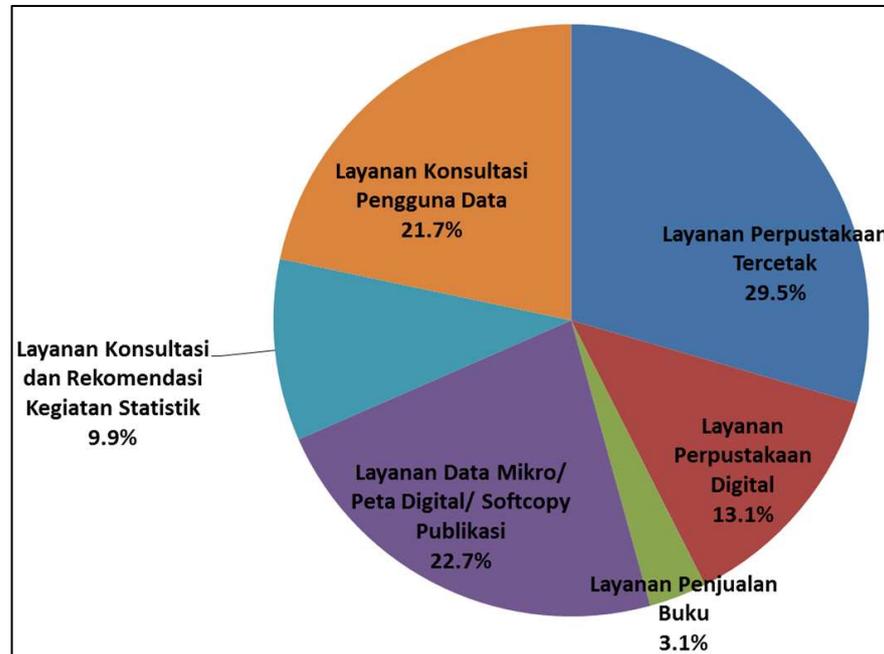
Gambar 30. Diagram Lingkaran Komposisi Responden Gabungan Nasional Berdasarkan Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan Responden

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa data BPS terbanyak digunakan oleh kelompok responden berpendidikan terakhir D4/ S1 yaitu sebanyak 57,5%. Terdapat 1,1% responden atau sejumlah 208 responden dari 37 satker yang tidak memberikan respon.

4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Akses Responden Terhadap Layanan BPS

Deskripsi responden terkait akses terhadap layanan BPS disampaikan sebagai berikut :

a. Jenis layanan yang diakses dalam 1 tahun terakhir



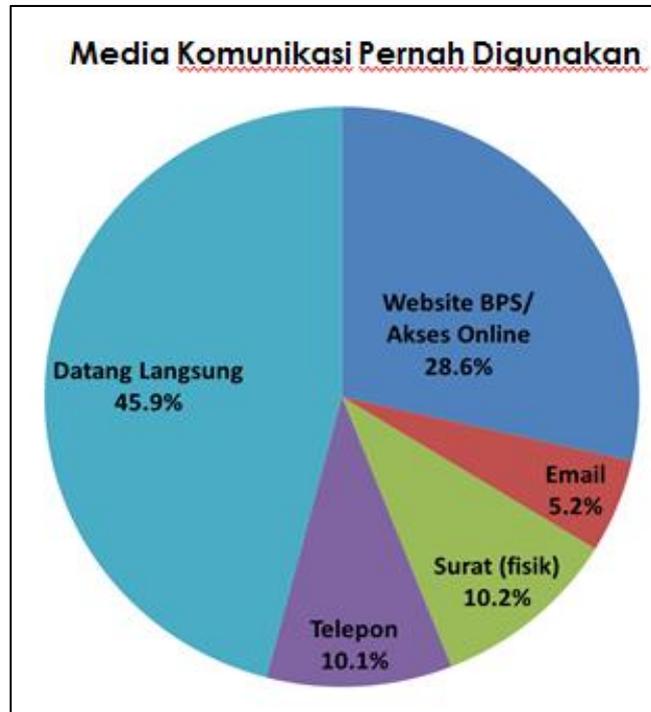
Gambar 31. Diagram Lingkaran Jenis Layanan Yang Diakses Oleh Responden Gabungan Nasional Dalam 1 Tahun Terakhir

Berdasarkan grafik pada Gambar 31, diketahui bahwa 3 jenis layanan yang terbanyak diakses adalah :

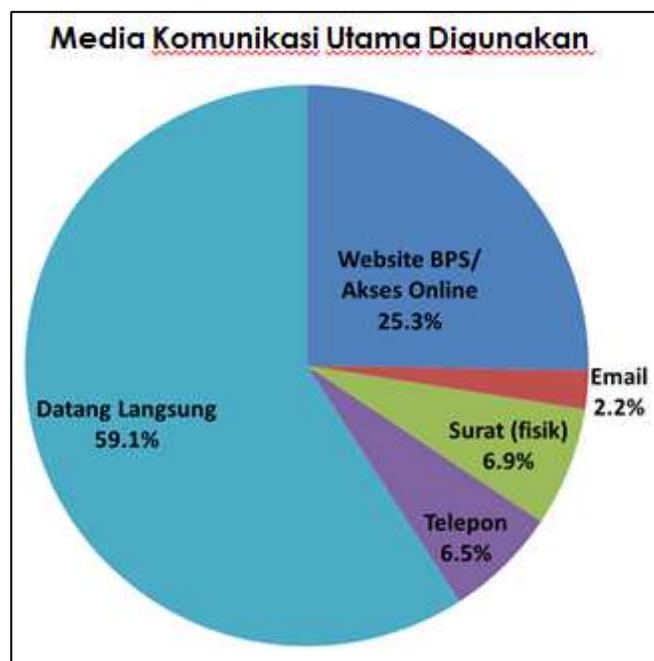
- Layanan perpustakaan tercetak, diakses oleh sebanyak 29,5% responden
- Layanan data mikro/ peta digital/ softcopy publikasi diakses oleh sebanyak 22.7% responden
- Layanan konsultasi penggunaan data diakses oleh sebanyak 21.7% responden

Layanan penjualan buku merupakan jenis layanan yang paling sedikit diakses yaitu hanya 3.1% .

b. Media komunikasi untuk mengakses layanan BPS



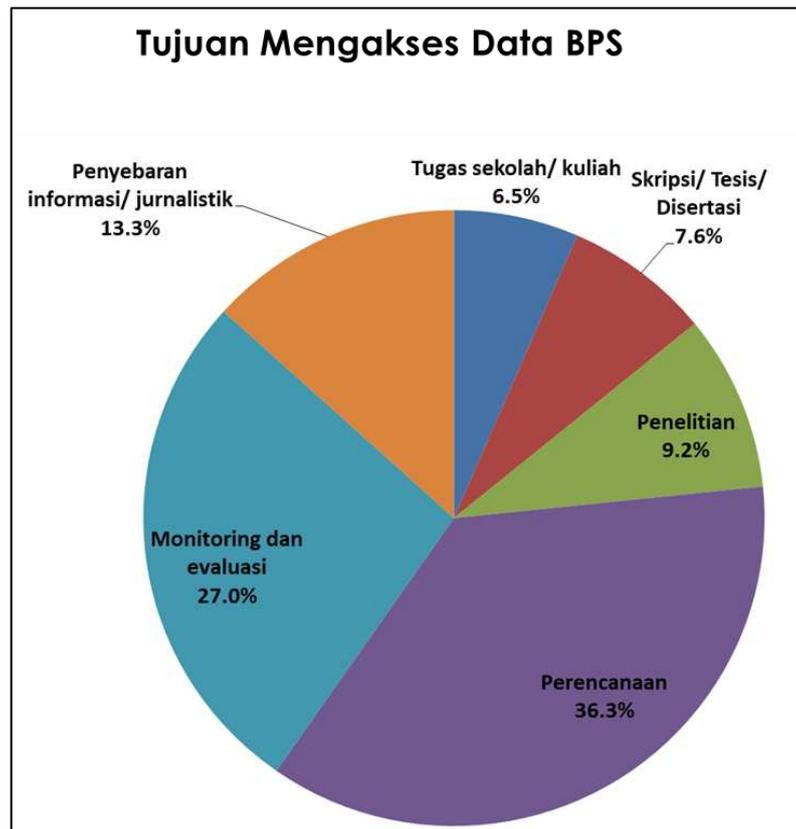
Gambar 32. Diagram Lingkaran Media Komunikasi Yang Digunakan Responden Gabungan Nasional Untuk Mengakses Layanan BPS



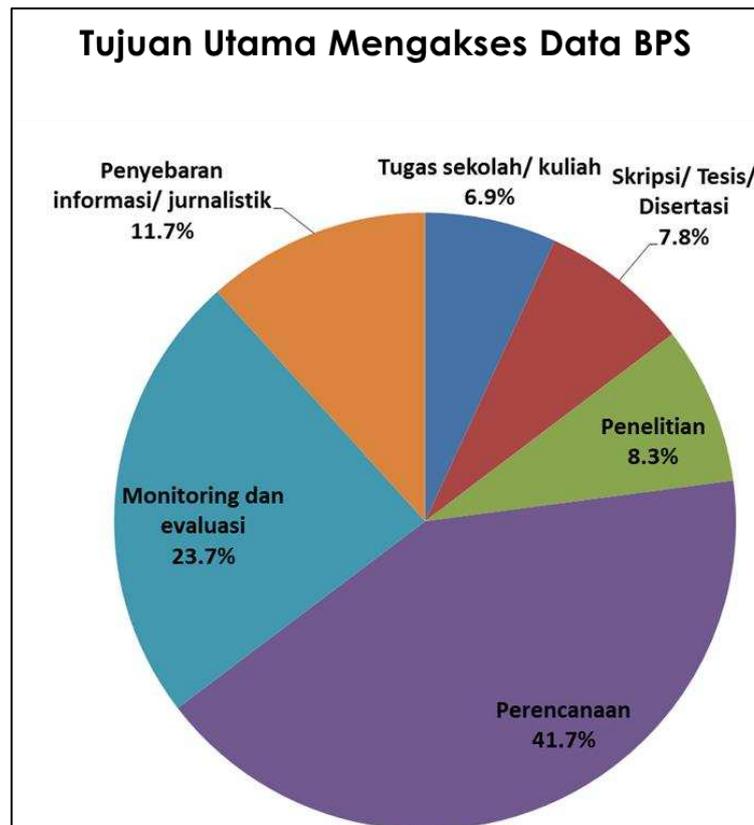
Gambar 33. Diagram Lingkaran Media Komunikasi Utama Yang Digunakan Responden Gabungan Nasional Untuk Mengakses Layanan BPS

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa “Datang langsung” jawaban terbanyak dari responden saat ditanya tentang media komunikasi yang pernah digunakan untuk mengakses layanan BPS dan media komunikasi utama yang digunakan untuk mengakses layanan BPS. Jawaban terbanyak kedua adalah dengan mengakses data melalui website BPS/ akses online. Dari kondisi ini, maka dapat diketahui pentingnya ketersediaan layanan data di kantor BPS maupun website bagi para pengguna data BPS.

c. Tujuan mengakses data BPS



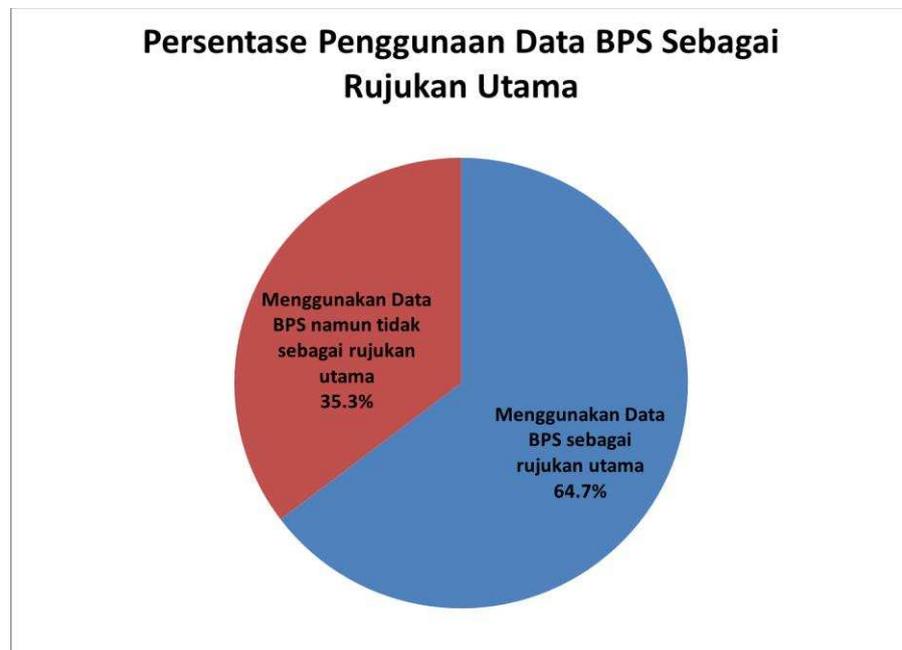
Gambar 34. Diagram Lingkaran Tujuan Responden Gabungan Nasional Mengakses Layanan BPS



Gambar 35. Diagram Lingkaran Tujuan Utama Responden Mengakses Layanan BPS

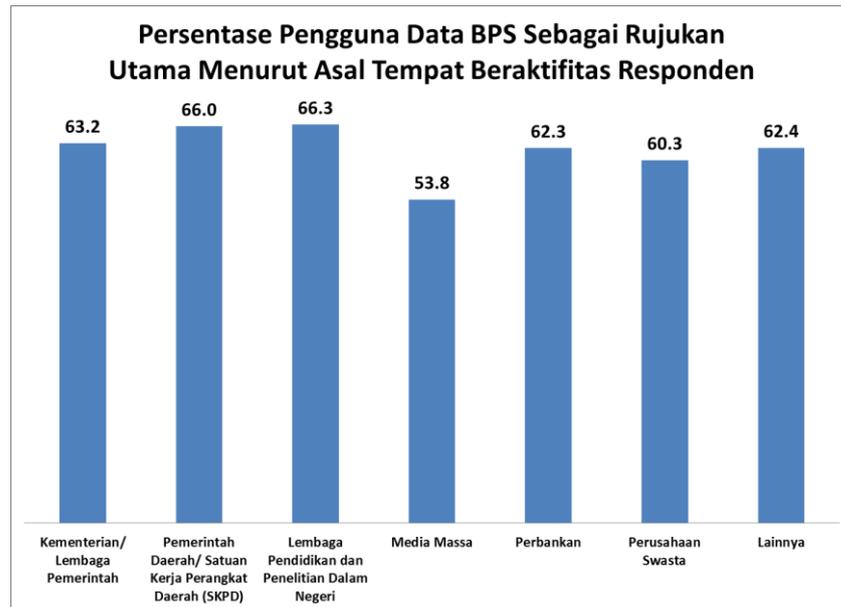
Berdasarkan grafik pada Gambar 34 dan Gambar 35 diatas, diketahui bahwa tujuan mengakses data BPS terbanyak dan utama dari responden adalah untuk perencanaan, serta monitoring dan evaluasi.

d. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama



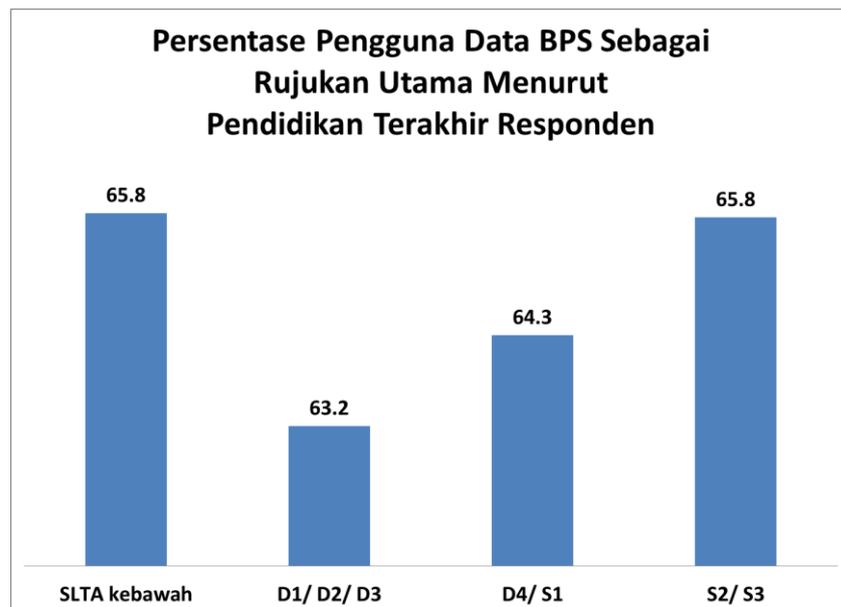
Gambar 36. Diagram Lingkaran Persentase Penggunaan Data BPS Oleh Responden Gabungan Nasional Sebagai Rujukan Utama

Gambar 36 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 64.7% responden menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Dari angka ini dapat diartikan bahwa kebutuhan terhadap data BPS bagi responden adalah cukup tinggi. Selanjutnya, berikut ini diketahui segmentasi pengguna data BPS yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



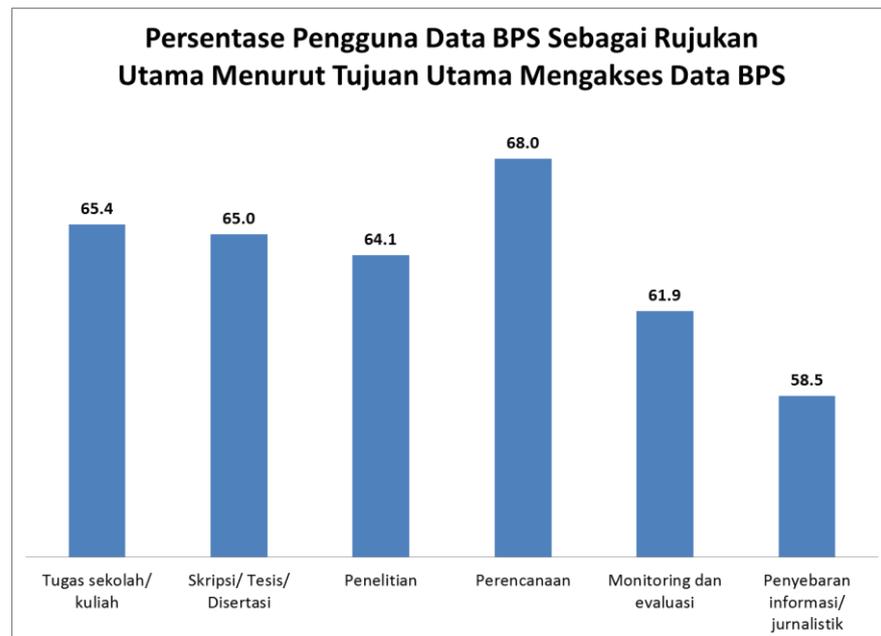
Gambar 37. Diagram Batang Persentase Pengguna Data BPS Dari Responden Gabungan Nasional Menurut Asal Tempat Beraktifitas

Berdasarkan diagram batang pada Gambar diatas, diketahui bahwa setidaknya diatas 50% pengguna data di tiap kelompok aktifitas menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



Gambar 38. Diagram Batang Persentase Pengguna Data BPS dari Responden Nasional Menurut Pendidikan Terakhir Responden

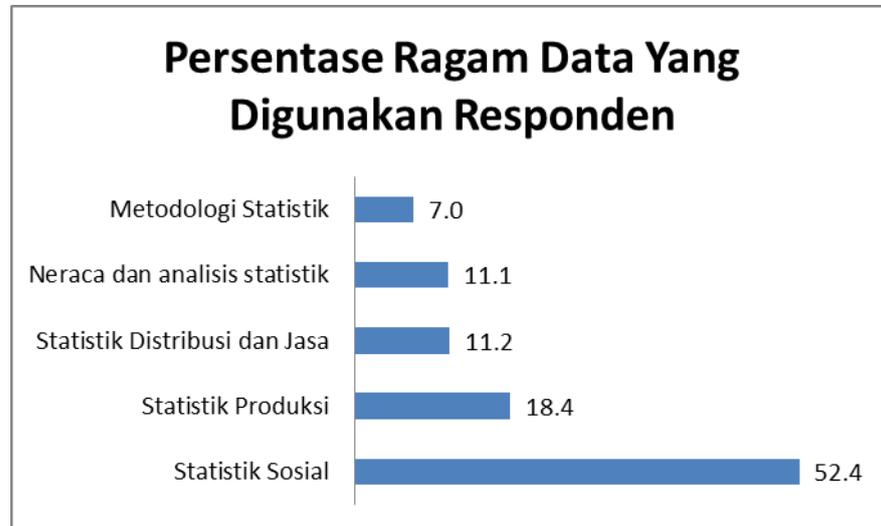
Diagram batang pada Gambar 38 menunjukkan bahwa setidaknya diatas 60% dari pengguna data BPS di semua kelompok pendidikan terakhir mempergunakan data BPS sebagai rujukan utama.



Gambar 39. Diagram Batang Persentase Pengguna Data BPS dari Responden Gabungan Nasional Menurut Tujuan Utama Mengakses Data BPS

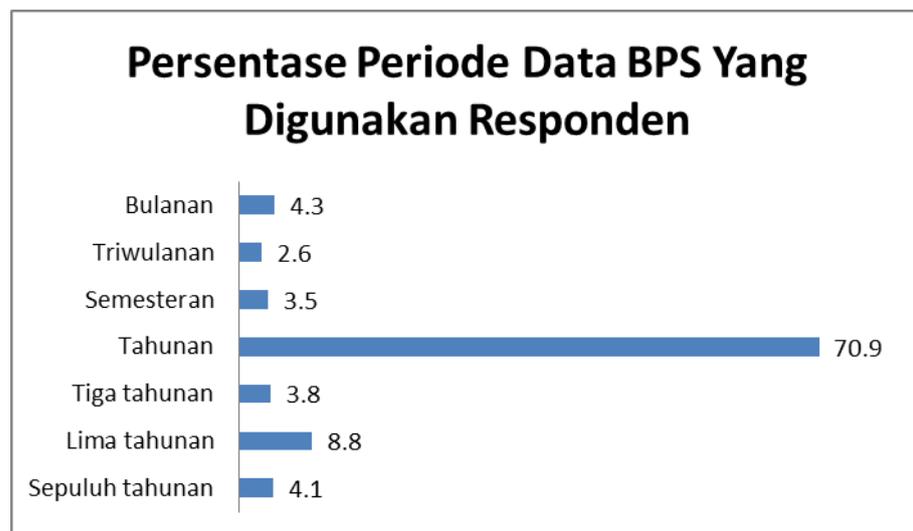
Berdasarkan Gambar diatas, diketahui bahwa setidaknya diatas 55% responden dari setiap kelompok tujuan utama mengakses data BPS menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Tujuan utama tertinggi yang menggunakan data BPS adalah untuk perencanaan, yaitu sebesar 68%.

- e. Ragam data dan periode data yang pernah digunakan oleh responden



Gambar 40. Diagram Batang Persentase Ragam Data Yang Pernah Digunakan Oleh Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan diagram batang pada Gambar 40 diatas, diketahui ragam data yang terbanyak digunakan oleh responden adalah ragam data statistik sosial.



Gambar 41. Diagram Batang Persentase Periode Data Yang Pernah Digunakan Oleh Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan Gambar 41 diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan data dengan periode tahunan. Persentase ini terlihat sangat tinggi dan mencolok dibandingkan periode data yang lainnya.

4.2. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BADAN PUSAT STATISTIK

Analisa indeks kepuasan konsumen BPS gabungan nasional sebagai berikut :

Tabel 33 Indeks Kepuasan Konsumen BPS Gabungan Nasional

Aspek Kepuasan Konsumen	Kepuasan	Harapan	Weight Score
Kualitas Layanan	2.95	3.36	1.10
Kualitas Data	2.91	3.43	1.11
Perilaku Anti Korupsi	3.17	2.21	0.78
Total Skor			2.99
Indeks Kepuasan Konsumen BPS			74.73

Indeks kepuasan konsumen BPS Gabungan Nasional sebesar 74.73. Jika mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara : KEP/25/M.PAN/2/2004, maka indeks kepuasan konsumen BPS Gabungan Nasional tersebut termasuk pada kategori Baik (B). Selanjutnya untuk setiap aspek, analisa dilakukan sebagai berikut.

4.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Layanan BPS

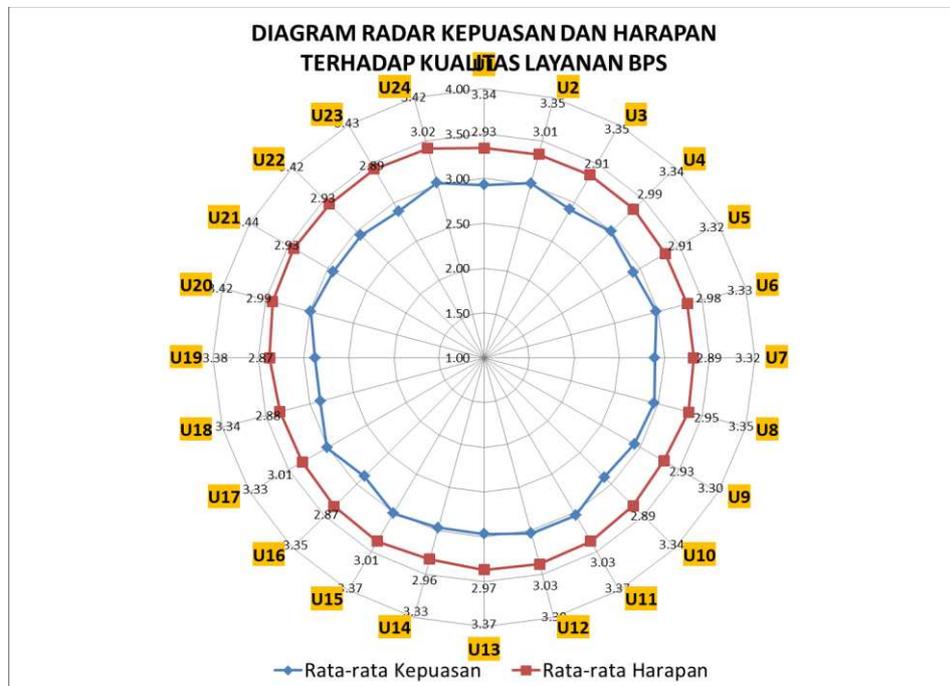
Kualitas layanan BPS merupakan salah satu indikator kepuasan konsumen BPS. Berdasarkan pengolahan data gabungan nasional, diketahui rata-rata

kepuasan, rata-rata harapan dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap layanan BPS pada Tabel 33.

Tabel 33. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Gabungan Nasional Terhadap Layanan BPS

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Publikasi / informasi persyaratan pelayanan	2.93	3.34	0.12
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3.01	3.35	0.13
3	Publikasi/ informasi mengenai prosedur pelayanan	2.91	3.35	0.12
4	Alur dari prosedur pelayanan	2.99	3.34	0.12
5	Publikasi waktu pelaksanaan layanan	2.91	3.32	0.12
6	Kesesuaian waktu pelaksanaan layanan dengan waktu layanan	2.98	3.33	0.12
7	Publikasi target waktu penyelesaian layanan	2.89	3.32	0.12
8	Kesesuaian penyelesaian layanan dengan target waktu (bagi responden)	2.95	3.35	0.12
9	Informasi/ publikasi biaya atau tarif pelayanan	2.93	3.30	0.12
10	Keseimbangan jumlah petugas pelayanan dengan jumlah konsumen	2.89	3.34	0.12
11	Kemudahan bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	3.03	3.37	0.13
12	Sikap siap, cepat, dan cekatan petugas pelayanan dalam melayani	3.03	3.39	0.13
13	Kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan solusi	2.97	3.37	0.12
14	Pelaksanaan layanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	2.96	3.33	0.12
15	Kenyamanan ruang pelayanan	3.01	3.37	0.13
16	Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS	2.87	3.35	0.12
17	Kemasan produk layanan rapi dan formal	3.01	3.33	0.12
18	Ketersediaan sarana pengaduan /keluhan terhadap layanan yang dirasakan	2.88	3.34	0.12
19	Tindak lanjut pengaduan/saran/masukan konsumen	2.87	3.38	0.12
20	Kemudahan mengakses halaman website BPS	2.99	3.42	0.13
21	Kemudahan menemukan data BPS melalui website BPS	2.93	3.44	0.12
22	Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami	2.93	3.42	0.12
23	Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (<i>download</i>) data BPS	2.89	3.43	0.12
24	Kemudahan memahami bahasa website BPS	3.02	3.42	0.13
Rata-rata		2.95	3.36	2.95
IKK - Kualitas Layanan BPS				73.73

Berdasarkan Tabel 33, diketahui bahwa IKK Gabungan Nasional terhadap Kualitas Layanan BPS sebesar 73,73. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,95 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,36. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap layanan BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Untuk setiap pertanyaan, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam diagram radar (Gambar 42).

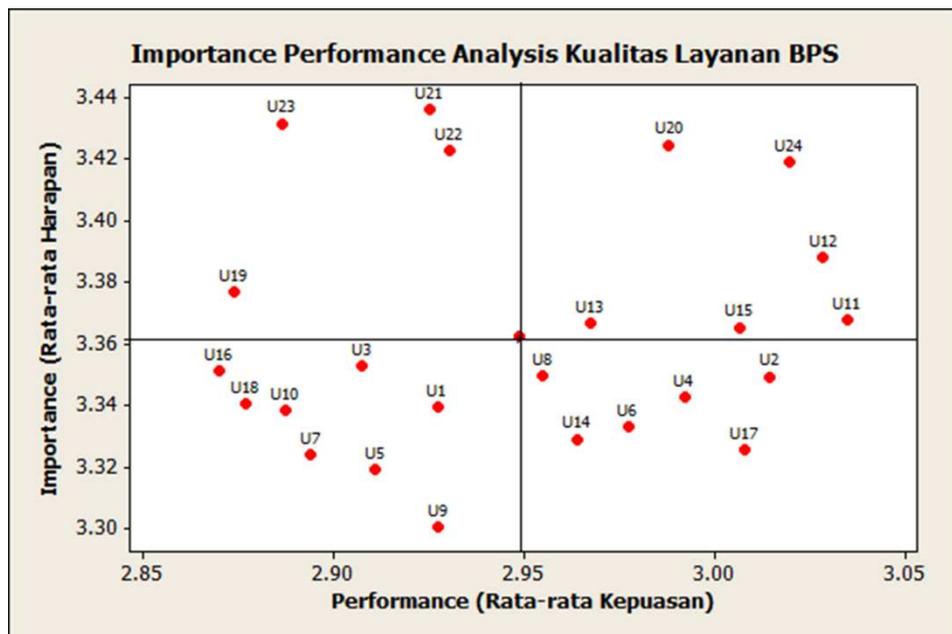


Gambar 42. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Responden Gabungan Nasional Terhadap Kualitas Layanan BPS

Berdasarkan Tabel 33 dan Gambar 42, dapat diketahui bahwa untuk semua hal (pertanyaan) terdapat gap karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepuasan konsumen.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas

karena harapannya telah terpenuhi. Analisis selanjutnya adalah analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 43. Analisis IPA akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 43. Importance Performance Analysis Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah :

U19 : Tindak lanjut pengaduan/ saran / masukan konsumen

U21 : Kemudahan menemukan data melalui website BPS

U22 : Kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap table, grafik maupun peta yang disajikan

U23 : Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (*download*) data BPS

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas di layanan ini. Terdapat beberapa hal yang perlu dipertahankan dan perlu mendapat apresiasi, diantaranya :

U11 : Kemudahan bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan

U12 : Kesiapan, kecepatan dan kecekatan petugas dalam melayani

U13 : Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan solusi

U15 : Kenyamanan ruang pelayanan

U20 : Kemudahan mengakses halaman website BPS

U24 : Bahasa website BPS

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata. Terdapat 8 variabel yang dinilai sebagai prioritas rendah perbaikan, diantaranya :

U1 : Adanya publikasi persyaratan pelayanan yang dapat diketahui konsumen dengan mudah

U3 : Adanya publikasi informasi mengenai prosedur pelayanan yang mudah diketahui konsumen

U5 : Adanya publikasi tentang waktu layanan yang mudah diketahui oleh konsumen

U7 : Adanya publikasi target waktu layanan yang dapat diketahui konsumen dengan mudah

U9 : Kejelasan informasi mengenai biaya/ tariff pelayanan

U10 : Ketersediaan petugas pelayanan sesuai dengan jumlah konsumen yang harus dilayani

U16 : Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS

U18 : Ketersediaan sarana pengaduan/ keluhan bagi konsumen

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 9 variabel terdapat dalam kuadran in, yaitu :

U2 : Kemudahan untuk memenuhi persyaratan pelayanan

U4 : Kejelasan alur dari prosedur pelayanan

U6 : Kesesuaian pelaksanaan layanan dengan waktu layanan

U8 : Penyelesaian layanan sesuai dengan target waktu layanan

U14 : Kesesuaian layanan dengan maklumat/ janji pelayanan

U17 : Kerapihan dan bentuk formal kemasan produk BPS

Berdasarkan pengelompokan variabel dalam masing-masing kuadran seperti telah disampaikan diatas, dijelaskan analisis sebagai berikut :

- a. Kelompok variabel yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk peningkatan kualitas layanan adalah :

-
- Tindak lanjut pengaduan/ saran / masukan konsumen. Konsumen mengharapkan bahwa pengaduan/ saran/ masukan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti dengan baik.
 - Kemudahan akses online data BPS yang meliputi : kemudahan menemukan data melalui website BPS, kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap table, grafik maupun peta yang disajikan serta kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (download) data BPS
- b. Kelompok variabel yang perlu mendapatkan apresiasi karena dinilai telah memenuhi harapan responden adalah :
- Kemudahan bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan
 - Kesiapan, kecepatan dan kecekatan petugas dalam melayani
 - Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan solusi
 - Kenyamanan ruang pelayanan
 - Kemudahan mengakses halaman website BPS
 - Bahasa website BPS mudah dipahami

Selanjutnya untuk mengetahui IKK Gabungan Nasional terhadap layanan BPS berdasarkan segmentasi pengguna layanan, dirangkum IKK Layanan BPS disertai informasi persentase pengguna layanannya dalam tabel-tabel berikut ini :

Tabel 34. Rata-rata Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Tempat Beraktivitas Responden Gabungan Nasional

Tempat Beraktivitas	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	10.1	2.99	3.38	74.70
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	56.2	2.94	3.36	70.35
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	11.3	2.97	3.37	74.18
Media Massa	1.6	2.84	3.34	71.09
Perbankan	3.7	2.98	3.36	74.39
Perusahaan Swasta	6.0	2.97	3.35	74.35
Lainnya	11.1	2.94	3.36	73.59

Berdasarkan Tabel 34 diatas, tampak bahwa IKK Layanan BPS untuk semua kelompok beraktivitas responden sudah diatas 70.00. IKK Layanan BPS Gabungan Nasional terendah sebesar 70.35 ada pada kelompok aktifitas SKPD dengan pengguna sebanyak 56.2%, sedangkan IKK Layanan BPS Gabungan Nasional tertinggi ada pada kelompok kementerian/ lembaga negara, yaitu sebesar 74.70.

Tabel 35. Rata-rata Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Pendidikan Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	17.5	2.98	3.35	74.43
D1/D2/D3	9.3	2.97	3.36	74.19
D4/S1	58.1	2.95	3.36	73.73
S2/S3	15.1	2.91	3.38	72.73

Berdasarkan Tabel 35, tidak tampak adanya perbedaan yang signifikan pada penilaian IKK Layanan BPS menurut pendidikan terakhir yang

ditamatkan oleh responden. Nilai IKK Layanan BPS yang terkecil adalah 72.73 yaitu pada konsumen berpendidikan terakhir S2/S3, sedangkan IKK Layanan BPS yang tertinggi adalah 74.43 yaitu pada konsumen yang berpendidikan terakhir SLTA kebawah.

Tabel 36 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Jenis Layanan Menurut Responden Gabungan Nasional

Jenis Layanan	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Perpustakaan Tercetak	29.5	2.98	3.36	74.40
Perpustakaan Digital	13.1	2.95	3.38	73.84
Penjualan Buku	3.1	2.90	3.33	72.54
Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	22.7	2.96	3.39	73.90
Konsultasi & Rekomendasi Kegiatan Statistik	9.9	2.96	3.39	73.88
Konsultasi Penggunaan Data	21.7	2.93	3.38	73.36

Berdasarkan Tabel 36, diketahui nilai IKK Layanan BPS yang terkecil adalah 73,36 yaitu pada pengguna konsultasi penggunaan data, sedangkan IKK Layanan BPS yang tertinggi adalah 74.40 yaitu pada layanan perpustakaan tercetak.

Tabel 37 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Menurut Jenis Media Komunikasi Utama Pada Responden Gabungan Nasional

Jenis Media Komunikasi	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Website	28.6	2.91	3.38	73.07
E-mail	5.2	2.87	3.41	72.58
Surat	10.2	2.90	3.38	72.78
Telepon	10.1	2.93	3.37	73.31
Datang langsung	45.9	2.97	3.35	73.85

Berdasarkan Tabel 37 diatas, tampak bahwa IKK Layanan BPS tertinggi ada pada pengguna data BPS dengan jenis media komunikasi utama datang langsung, adalah sebesar 73.85. Sedangkan IKK layanan BPS yang terendah terlihat pada kelompok responden yang mengakses layanan BPS melalui email yaitu sebesar 72.58.

4.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS

Selain terhadap kualitas layanan, analisis kepuasan konsumen juga dilakukan pada kualitas data BPS yang terdiri dari 5 ragam yaitu : ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik serta ragam data metodologi statistik.

Secara keseluruhan hasil analisa data Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS disambakan dalam Tabel 38 berikut :

Tabel 37 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Responden Gabungan Nasional

Aspek Kualitas Data	Kepuasan	Harapan	Weight Score
Statistik Sosial	2.86	3.44	0.57
Statistik Produksi	2.89	3.44	0.58
Statistik Distribusi dan Jasa	2.90	3.41	0.58
Neraca dan Analisis Statistik	2.92	3.43	0.59
Metodologi Statistik	2.91	3.43	0.58
Total Skor			2.90
Indeks Kepuasan Terhadap Kualitas Data BPS			72.43

Berdasarkan Tabel 37 diatas diketahui bahwa IKK terhadap kualitas data menurut responden gabungan nasional sebesar 72.43 dengan skor 2.9. Selanjutnya IKK terhadap kualitas data pada masing-masing ragam

data menurut responden gabungan Nasional dibahas dalam analisa berikut ini.

4.2.2.1. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Statistik Sosial

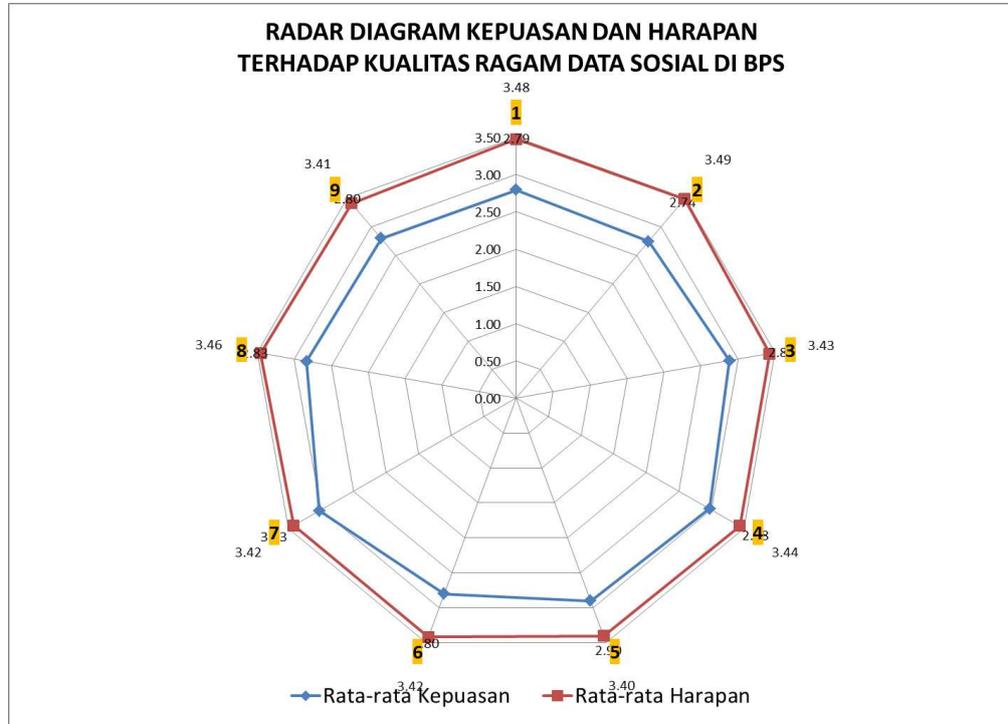
Rata-rata kepuasan, rata-rata harapan dan IKK kualitas data untuk ragam data statistik sosial menurut responden gabungan nasional disajikan dalam Tabel 38.

Tabel 38 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Sosial Menurut Responden Gabungan Nasional

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Akurasi/ketepatan data	2.79	3.48	0.31
2	Kemutakhiran data	2.74	3.49	0.31
3	Relevansi data	2.89	3.43	0.32
4	Aksesibilitas data	2.98	3.44	0.33
5	Komparabilitas data	2.90	3.40	0.32
6	Koheren	2.80	3.42	0.31
7	Interpretabilitas	3.03	3.42	0.33
8	Kelengkapan data	2.83	3.46	0.32
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.80	3.41	0.31
	Rata-rata	2.86	3.44	2.86
	IKK - Kualitas Data			71.56

Berdasarkan Tabel 38, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam statistik sosial menurut responden gabungan nasional sebesar 71,56. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,86 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,44. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Untuk setiap

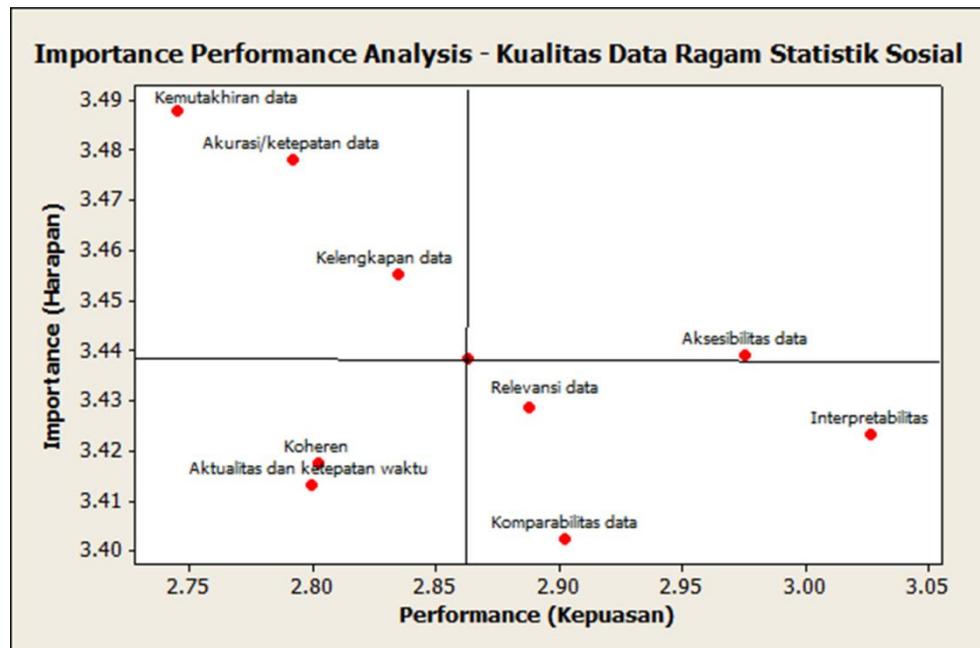
pertanyaan, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam diagram radar (Gambar 44).



Gambar 44. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Sosial Menurut Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan Tabel 38 dan Gambar 44, dapat diketahui bahwa untuk semua hal (pertanyaan) terdapat gap karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepuasan konsumen.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 45 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 45. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Statistik Sosial pada Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam data statistik sosial di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R2 : Kemutakhiran data

R8 : Kelengkapan data

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel yang dinilai sebagai prioritas rendah perbaikan, adalah R4 : Aksesibilitas data

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. 2 (dua) variabel yang berada dalam kuadran ini adalah :

R6 : Koheren

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 3 variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu :

R3 : Relevansi data

R5 : Komparabilitas data

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS pada Ragam Statistik Sosial menurut responden gabungan nasional disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 39. Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Sosial Menurut Tempat Beraktifitas Responden pada Responden Gabungan Nasional

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	10.56	2.90	3.45	72.54
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	56.76	2.83	3.44	70.86
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	11.41	2.92	3.45	72.98
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	0.01	2.89	3.50	72.22
Media Massa	1.77	2.77	3.40	69.30
Perbankan	3.20	2.96	3.39	74.04
Perusahaan Swasta	5.40	2.92	3.43	72.88
Lainnya	10.89	2.87	3.43	71.82

Tabel 39 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial pada kelompok pengguna data media massa adalah yang paling rendah yaitu 69.30. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial yang tertinggi sebesar 74.04 ada pada kelompok pengguna data perbankan.

Tabel 40 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Sosial Menurut Pendidikan Terakhir pada Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	17.3	2.93	3.40	73.22
D1/D2/D3	9.4	2.89	3.42	72.20
D4/S1	57.6	2.86	3.44	71.48
S2/S3	15.7	2.79	3.48	69.64

Tabel 40 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3 adalah yang paling rendah yaitu 69.64. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial yang tertinggi sebesar 73.22 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir SLTA kebawah.

Tabel 41 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Sosial Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS pada Responden Gabungan Nasional

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/ kuliah	6.7	2.94	3.37	73.42
Skripsi/ Disertasi	7.3	2.90	3.46	72.37
Penelitian	8.2	2.83	3.44	70.85
Perencanaan	43.0	2.85	3.45	71.21
Monitoring dan evaluasi	23.1	2.88	3.41	72.04
Penyebaran informasi/ jurnalistik	11.7	2.84	3.46	70.98

Tabel 41 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial berdasarkan tujuan utama nya berada diatas 70.00. IKK kualitas data ragam statistik sosial terendah ada pada tujuan utama penelitian yaitu sebesar 70.85. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Sosial yang tertinggi sebesar 73.42 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah tugas sekolah/ kuliah.

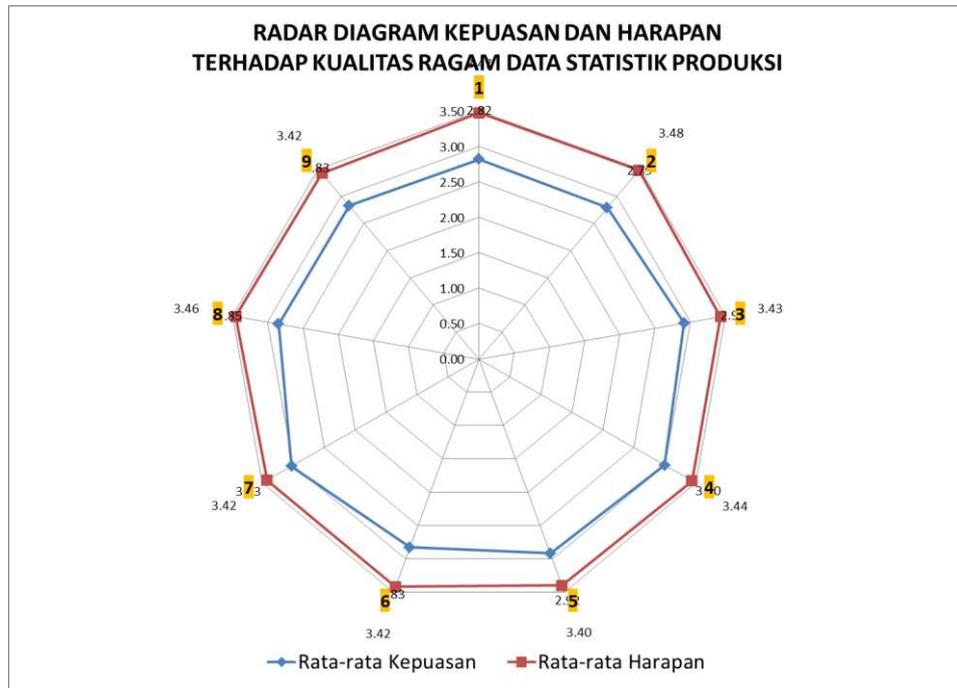
4.2.2.2. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Statistik Produksi

Perhitungan IKK, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Statistik Produksi disampaikan sebagai berikut :

Tabel 42. Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Produksi Menurut Responden Gabungan Nasional

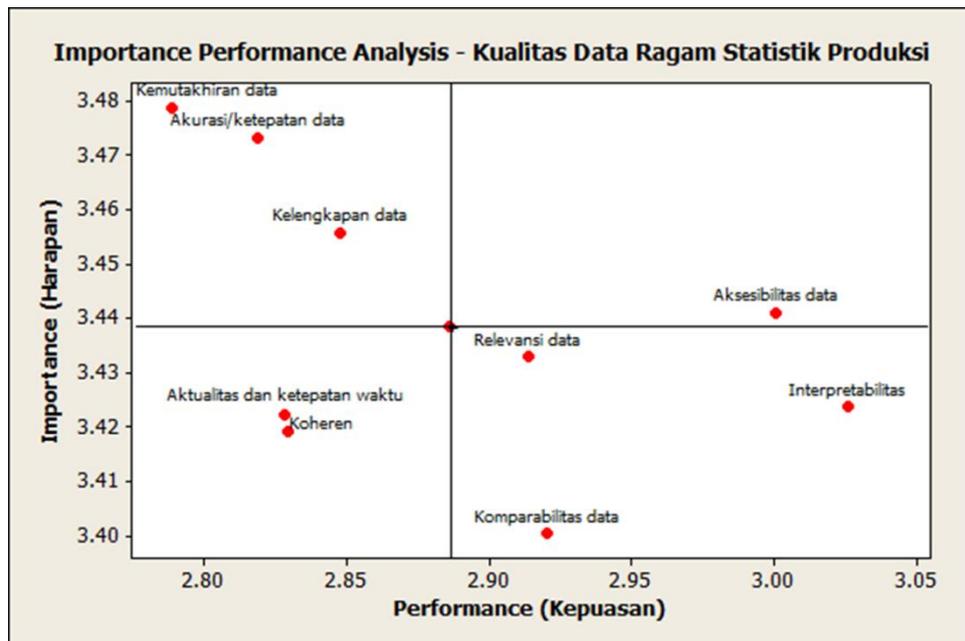
No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Akurasi/ketepatan data	2.82	3.47	0.32
2	Kemutakhiran data	2.79	3.48	0.31
3	Relevansi data	2.91	3.43	0.32
4	Aksesibilitas data	3.00	3.44	0.33
5	Komparabilitas data	2.92	3.40	0.32
6	Koheren	2.83	3.42	0.31
7	Interpretabilitas	3.03	3.42	0.33
8	Kelengkapan data	2.85	3.46	0.32
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.83	3.42	0.31
	Rata-rata	2.89	3.44	2.89
	IKK - Kualitas Data			72.15

Berdasarkan Tabel 42, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam statistik produksi menurut responden gabungan nasional sebesar 72,15. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,89 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,44. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Agar gap ini dapat diilustrasikan dengan jelas, maka rata-rata kepuasan dan rata-rata harapan disajikan pada diagram radar (Gambar 46).



Gambar 46. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Produksi Menurut Responden Gabungan Nasional

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada pada kepuasan dan harapan konsumen, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Oleh karenanya, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 47 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 48. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Statistik Produksi Menurut Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam data statistik produksi di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R2 : Kemutakhiran data

R8 : Kelengkapan Data

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel dalam kuadran ini, yaitu : aksesibilitas data

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah :

R6 : Koheren

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 3 variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu :

R4 : Aksesibilitas data

R5 : Komparabilitas data

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS Ragam statistik produksi disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 43 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Statistik Produksi Menurut Tempat Beraktifitas Responden Pada Responden Gabungan Nasional

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	9.8	2.94	3.45	73.38
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	61.1	2.88	3.44	71.91
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	9.2	2.87	3.52	71.75
Media Massa	1.5	2.79	3.44	69.87
Perbankan	3.6	2.94	3.32	73.37
Perusahaan Swasta	5.1	2.96	3.38	73.94
Lainnya	9.7	2.87	3.45	71.72

Tabel 43 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi pada kelompok pengguna data media massa adalah yang paling rendah yaitu 69.87. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 73.94 ada pada kelompok pengguna data dari perusahaan swasta.

Tabel 44 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Produksi Menurut Pendidikan Terakhir Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	14.8	2.92	3.46	73.00
D1/D2/D3	7.7	2.95	3.42	73.68
D4/S1	59.9	2.90	3.43	72.48
S2/S3	17.6	2.79	3.47	69.77

Tabel 44 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3 adalah yang paling rendah yaitu 69.77. Sedangkan IKK Kualitas Data

Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 73.68 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D1/D2/D3.

Tabel 45 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Statistik Produksi Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS pada Responden Gabungan Nasional

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/ kuliah	5.0	2.87	3.45	71.79
Skripsi/ Disertasi	6.9	2.91	3.51	72.76
Penelitian	8.8	2.84	3.46	71.09
Perencanaan	43.1	2.87	3.44	71.72
Monitoring dan evaluasi	25.4	2.92	3.42	73.08
Penyebaran informasi/ jurnalistik	10.8	2.89	3.41	72.16

Tabel 45 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk monitoring dan evaluasi adalah yang paling tinggi yaitu 73.08. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang terendah sebesar 71.09 ada pada kelompok pengguna data Ragam Statistik Produksi dengan tujuan utama penelitian.

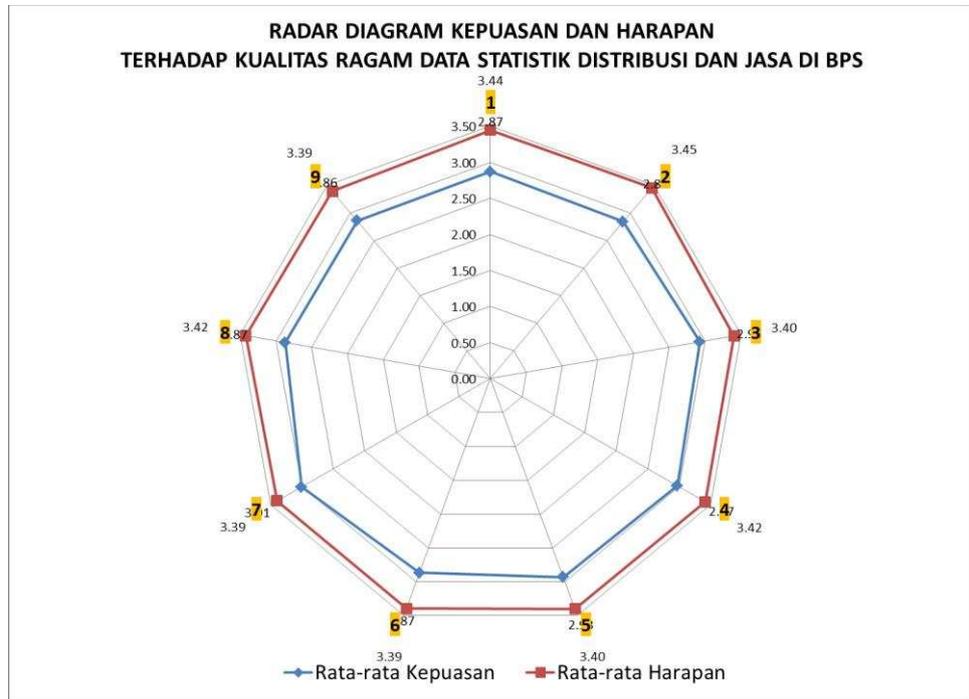
4.2.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Perhitungan IKK, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa pada responden gabungan nasional disampaikan sebagai berikut :

Tabel 46 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Responden Gabungan Nasional

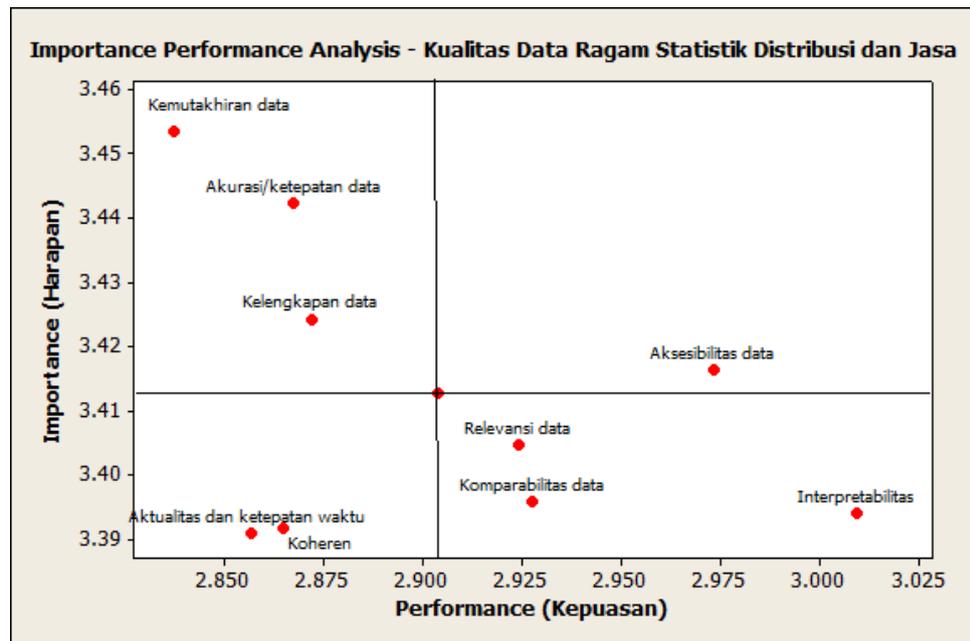
No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Akurasi/ketepatan data	2.87	3.44	0.32
2	Kemutakhiran data	2.84	3.45	0.32
3	Relevansi data	2.92	3.40	0.32
4	Aksesibilitas data	2.97	3.42	0.33
5	Komparabilitas data	2.93	3.40	0.32
6	Koheren	2.87	3.39	0.32
7	Interpretabilitas	3.01	3.39	0.33
8	Kelengkapan data	2.87	3.42	0.32
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.86	3.39	0.32
	Rata-rata	2.90	3.41	2.90
	IKK - Kualitas Data			72.59

Berdasarkan Tabel 46, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam statistik distribusi dan jasa menurut responden gabungan nasional sebesar 72.59. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,90 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,41. Dari kondisi ini, juga diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS. Adanya gap tersebut tampak jelas dalam ilustrasi diagram radar pada Gambar 49.



Gambar 49. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada Responden Gabungan Nasional

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Namun, diperlukan prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 50 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 50. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam data statistik distribusi dan jasa di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

- R1 : Akurasi/ ketepatan data
- R2 : Kemutakhiran data
- R8 : Kelengkapan data.

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah R4 : Aksesibilitas data

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Untuk ragam data statistik distribusi dan jasa, 2 (dua) variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah :

R6 : Koheren

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. 3 variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu :

R5 : Komparabilitas data

R7 : Interpretabilitas

R3 : Relevansi data

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 47 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Tempat Beraktifitas pada Responden Gabungan Nasional

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	9.65	2.91	3.38	72.85
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	54.22	2.89	3.43	72.25
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	8.83	2.90	3.40	72.42
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	0.03	2.67	3.89	66.43
Media Massa	2.45	2.88	3.41	71.95
Perbankan	6.02	2.93	3.40	73.20
Perusahaan Swasta	8.60	2.95	3.37	73.81
Lainnya	10.20	2.92	3.41	73.07

Tabel 47 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada kelompok pengguna data Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri adalah yang terendah yaitu 66.43. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Produksi yang tertinggi sebesar 73,81 ada pada kelompok pengguna data perusahaan swasta.

Tabel 48 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Pendidikan Terakhir Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	15.6	2.91	3.40	72.84
D1/D2/D3	9.7	2.95	3.42	73.83
D4/S1	56.6	2.91	3.41	72.64
S2/S3	18.1	2.87	3.43	71.74

Tabel 48 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3 adalah yang paling rendah yaitu 71,74. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa yang tertinggi sebesar 73.83 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D1/ D2/ D3.

Tabel 49 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS pada Responden Gabungan Nasional

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/ kuliah	5.7	2.94	3.38	73.43
Skripsi/ Tesis/ Disertasi	6.6	2.92	3.45	72.94
Penelitian	7.6	2.88	3.40	71.89
Perencanaan	42.5	2.88	3.42	72.05
Monitoring dan evaluasi	25.0	2.95	3.41	73.70
Penyebaran informasi/ jurnalistik	12.6	2.89	3.37	72.22

Tabel 49 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk penelitian adalah yang paling rendah yaitu 71.89. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa yang tertinggi sebesar 73.70 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah monitoring dan evaluasi.

4.2.2.4. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

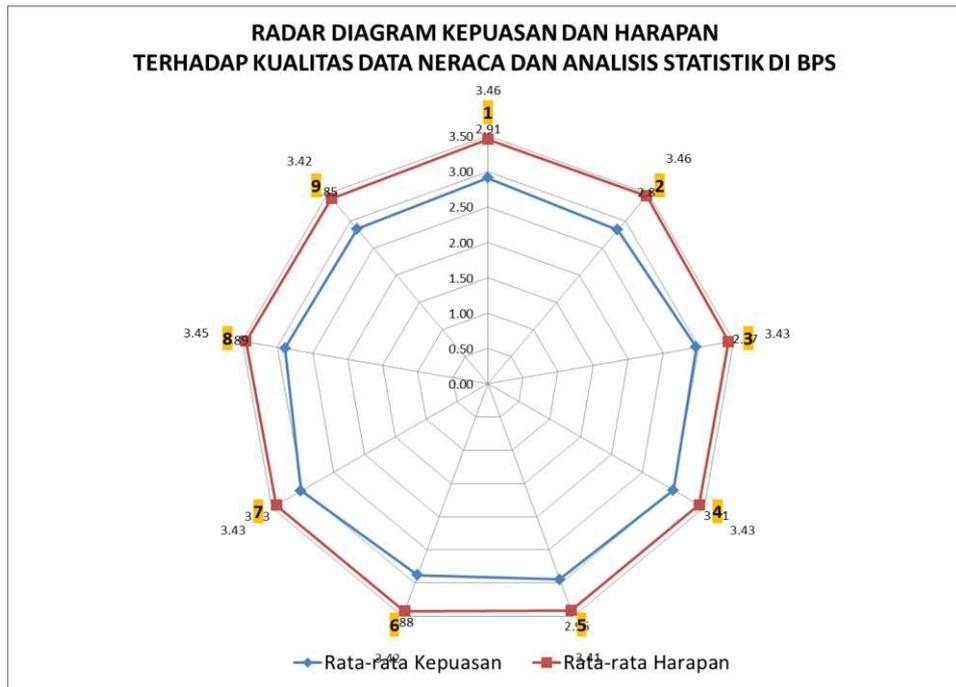
Perhitungan IKK, Diagram Radar, IPA dan analisis segmentasi untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik menurut responden gabungan nasional disampaikan sebagai berikut :

Tabel 50 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Responden Gabungan Nasional

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Akurasi/ketepatan data	2.91	3.46	0.33
2	Kemutakhiran data	2.84	3.46	0.32
3	Relevansi data	2.97	3.43	0.33
4	Aksesibilitas data	3.01	3.43	0.33
5	Komparabilitas data	2.95	3.41	0.33
6	Koheren	2.88	3.42	0.32
7	Interpretabilitas	3.03	3.43	0.34
8	Kelengkapan data	2.89	3.45	0.32
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.85	3.42	0.32
	Rata-rata	2.92	3.43	2.92
	IKK - Kualitas Data			73.12

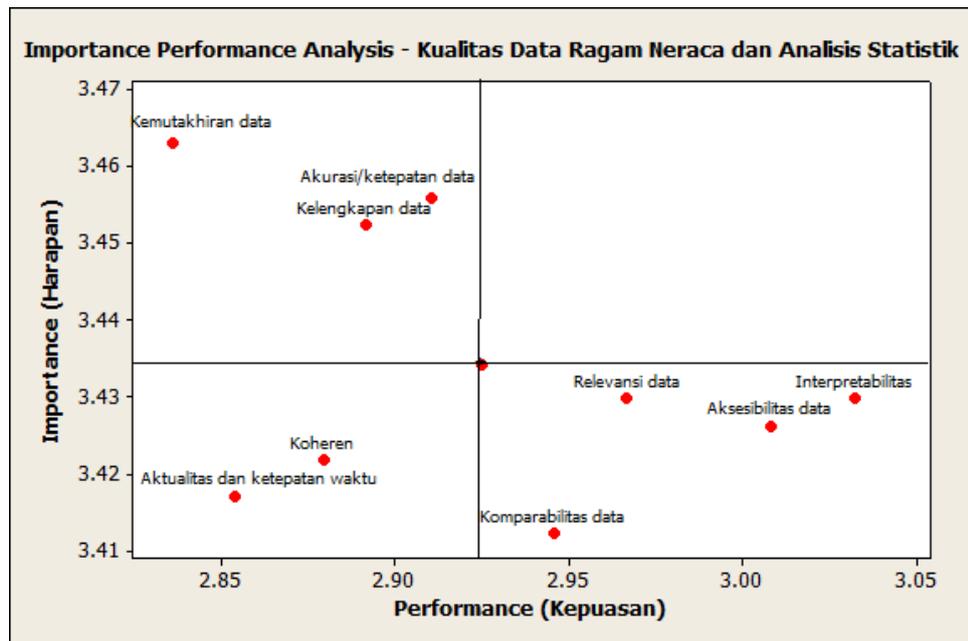
Berdasarkan Tabel 50, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam data neraca dan analisis statistik sebesar 73.12. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,92 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,43. Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS.

Gap pada nilai rata-rata akhir tersebut juga terjadi pada setiap variabel yang ada dalam indikator kualitas data ragam neraca dan analisis statistik. Adanya gap tersebut tampak jelas dalam ilustrasi diagram radar pada Gambar 51.



Gambar 51. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Responden Gabungan Nasional

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap tersebut, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 52 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 52. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan kualitas data ragam neraca dan analisis statistik di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R2 : Kemutakhiran data

R8 : Kelengkapan data

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Namun, tidak ada variabel yang termasuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Terdapat 2 (dua) variabel yang masuk dalam kuadran ini, yaitu :

R6 : Koheren

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

R3 : Relevansi data

R4 : Aksesibilitas data

R5 : Komparabilitas data.

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 51 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Tempat Beraktifitas Responden Gabungan Nasional

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	8.6	2.96	3.40	73.92
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	60.7	2.91	3.44	72.86
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	10.1	2.93	3.51	73.13
Media Massa	1.8	2.85	3.37	71.33
Perbankan	5.4	2.95	3.40	73.85
Perusahaan Swasta	5.5	2.95	3.38	73.79
Lainnya	7.9	2.95	3.42	73.78

Tabel 51 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik pada kelompok pengguna data media massa adalah yang paling rendah yaitu 71.33. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Neraca dan Analisis Statistik yang tertinggi sebesar 73.92 ada pada kelompok pengguna data kementerian/ lembaga pemerintah.

Tabel 52 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Pendidikan Terakhir pada Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	13.1	2.95	3.43	73.87
D1/D2/D3	6.8	2.98	3.40	74.62
D4/S1	57.8	2.93	3.43	73.35
S2/S3	22.3	2.87	3.47	71.70

Tabel 52 diatas menunjukkan bahwa ragam data neraca dan analisis statistik pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir S2/S3 adalah yang paling rendah yaitu 71.70. Sedangkan IKK Kualitas Data

Ragam neraca dan analisis statistik yang tertinggi sebesar 74.62 ada pada kelompok pengguna data berpendidikan terakhir D1/ D2/ D3.

Tabel 53 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS pada Responden Gabungan Nasional

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/ kuliah	6.2	2.96	3.41	73.94
Skripsi/ Disertasi	7.6	2.94	3.48	73.52
Penelitian	9.6	2.90	3.46	72.42
Perencanaan	43.4	2.91	3.43	72.72
Monitoring dan evaluasi	22.7	2.96	3.45	74.10
Penyebaran informasi/ jurnalistik	10.5	2.90	3.39	72.54

Tabel 53 diatas menunjukkan bahwa IKK kualitas data pada ragam data neraca dan analisis statistik pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk penelitian adalah yang paling rendah yaitu 72.42. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Statistik Distribusi dan Jasa yang tertinggi sebesar 74.10 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah monitoring dan evaluasi.

4.2.2.5. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Metodologi Statistik

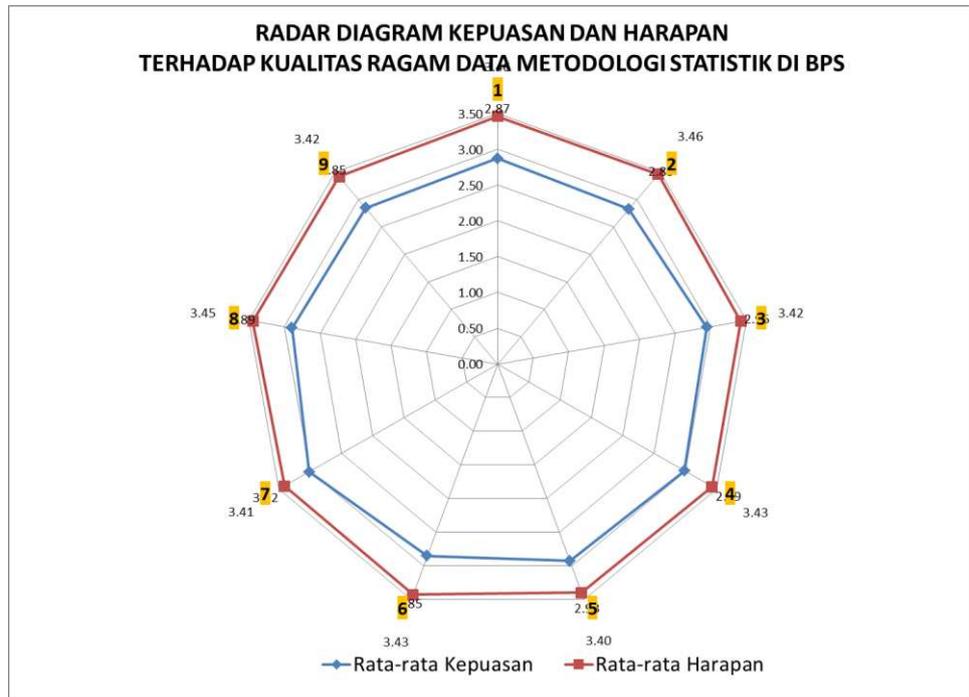
Perhitungan IKK, diagram radar, IPA dan analisis segmen untuk kualitas data BPS khususnya pada Ragam Data Metodologi Statistik disampaikan sebagai berikut :

Tabel 54 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Responden Gabungan Nasional

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Weight Score
1	Akurasi/ketepatan data	2.87	3.46	0.32
2	Kemutakhiran data	2.83	3.46	0.32
3	Relevansi data	2.95	3.42	0.33
4	Aksesibilitas data	2.99	3.43	0.33
5	Komparabilitas data	2.93	3.40	0.32
6	Koheren	2.85	3.43	0.32
7	Interpretabilitas	3.02	3.41	0.33
8	Kelengkapan data	2.89	3.45	0.32
9	Aktualitas dan ketepatan waktu	2.85	3.42	0.31
	Rata-rata	2.91	3.43	2.91
	IKK - Kualitas Data			72.71

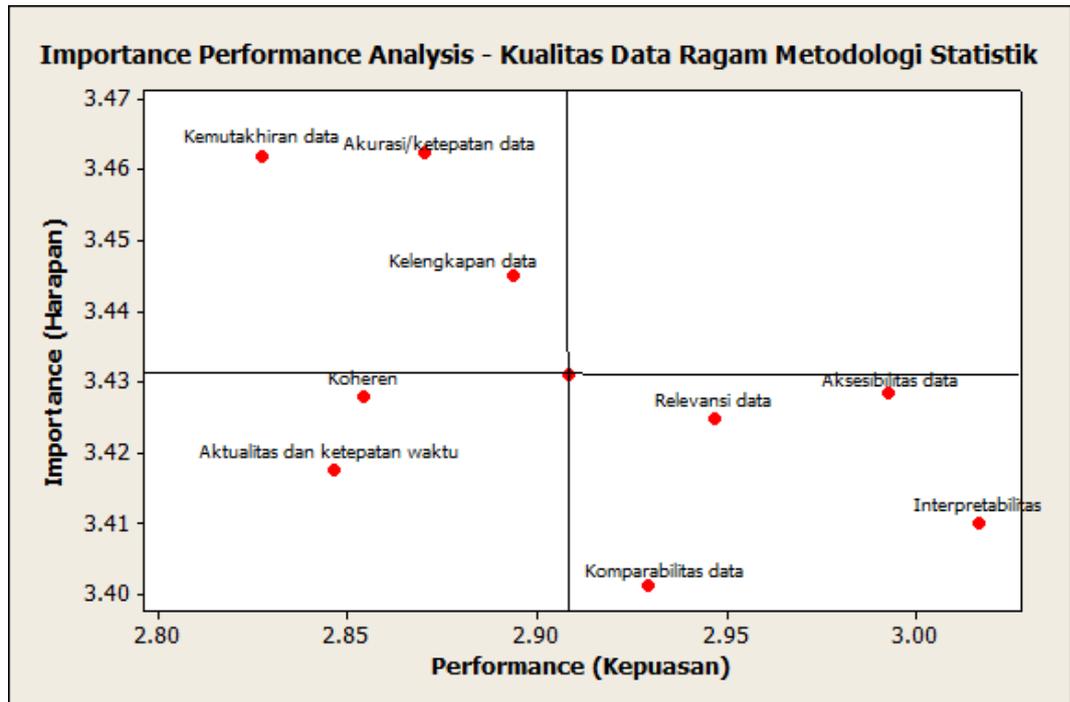
Berdasarkan Tabel 54, diketahui bahwa IKK terhadap Kualitas Data BPS pada ragam data metodologi statistik sebesar 72.71. Indeks kepuasan tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,91 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,43. Dari tabel juga dapat diketahui adanya gap, karena harapan konsumen terhadap kualitas data BPS belum dapat terpenuhi oleh BPS.

Gap yang ada pada setiap variabel tampak jelas dalam ilustrasi diagram radar pada Gambar 53.



Gambar 53. Diagram Radar Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Kualitas Data BPS Pada Ragam Data Metodologi Statistik

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang dikarenakan rata-rata kepuasan lebih rendah dari rata-rata harapan, sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 54 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 54. Importance Performance Analysis Kualitas Ragam Data Metodologi Statistik

Berdasarkan analisis IPA diatas tampak adanya kesamaan nilai harapan pada rata-rata masing-masing variabel/ unsur. Semua variabel menepel pada perpotongan garis *Importance* (rata-rata harapan), sehingga tidak memungkinkan pemilahan 4 kuadran dalam analisis IPA. Analisis selanjutnya akan menunjukkan pada variabel apa saja yang kepuasan konsumen dibawah rata-rata (perlu mendapat perhatian) dan variabel apa saja yang nilai kepuasannya sudah diatas rata-rata menurut konsumen.

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait pelayanan BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan seharusnya mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas data adalah :

R1 : Akurasi/ ketepatan data

R2 : Kemutakhiran data

R8 : Kelengkapan data

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Namun, tidak ada variabel yang termasuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata. Terdapat 2 (dua) variabel yang masuk dalam kuadran ini, yaitu :

R6 : Koheren

R9 : Aktualitas dan ketepatan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

R3 : Relevansi data

R4 : Aksesibilitas data

R5 : Komparabilitas data.

R7 : Interpretabilitas

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 55 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Tempat Beraktifitas Responden Gabungan Nasional

Tempat beraktifitas	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	11.3	2.91	3.41	72.86
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	56.1	2.89	3.44	72.25
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	11.1	2.95	3.42	73.84
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	0.1	3.00	3.00	75.00
Media Massa	1.5	2.79	3.37	69.84
Perbankan	3.1	2.98	3.38	74.51
Perusahaan Swasta	6.3	3.01	3.44	75.12
Lainnya	10.6	2.89	3.43	72.33

Tabel 55 diatas menunjukkan bahwa IKK Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik pada kelompok pengguna data media massa adalah yang paling rendah yaitu 69.84. Sedangkan IKK Kualitas Data Ragam Metodologi Statistik yang tertinggi sebesar 75,12 ada pada kelompok pengguna perusahaan swasta.

Tabel 56 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Pendidikan Terakhir Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
SLTA kebawah	16.9	2.94	3.43	73.45
D1/D2/D3	9.1	2.91	3.42	72.64
D4/S1	55.8	2.91	3.42	72.85
S2/S3	18.2	2.86	3.47	71.54

Tabel 56 diatas menunjukkan bahwa ragam data metodologi statistik dengan IKK kualitas ragam metodologi statistik terendah sebesar 71.54 ada pada pengguna data berpendidikan S2/S3 sedangkan IKK kualitas data ragam metodologi statistic yang tertinggi sebesar 73.45 ada pada kelompok responden dengan pendidikan terakhir SLTA kebawah.

Tabel 57 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Ragam Data Metodologi Statistik Menurut Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS pada Responden Gabungan Nasional

Tujuan Utama Mengakses Layanan BPS	Persentase Pengguna	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Tugas sekolah/kuliah	5.7	2.90	3.32	72.63
Skripsi/ Tesis/ Disertasi	7.8	2.95	3.52	73.84
Penelitian	9.8	2.92	3.43	72.97
Perencanaan	42.5	2.88	3.42	71.94
Monitoring dan evaluasi	21.8	2.94	3.45	73.61
Penyebaran informasi/jurnalistik	12.4	2.91	3.43	72.77

Tabel 57 diatas menunjukkan bahwa IKK kualitas data pada ragam data metodologi statistik pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama untuk perencanaan adalah yang paling rendah yaitu 71.94.

Sedangkan IKK kualitas data ragam metodologi statistik yang tertinggi sebesar 73.84 ada pada kelompok pengguna data dengan tujuan utama mengakses data BPS adalah skripsi, thesis, disertasi.

4.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik

Berdasarkan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS

Perhitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi, diagram radar, IPA dan analisis segmen terhadap kelompok variabel perilaku anti korupsi di lingkungan BPS disampaikan sebagai berikut :

Tabel 58 Rata-rata Skor Kualitas Layanan Dan Harapan Perbaikan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi Secara Keseluruhan di Lingkungan BPS Menurut Responden Gabungan Nasional

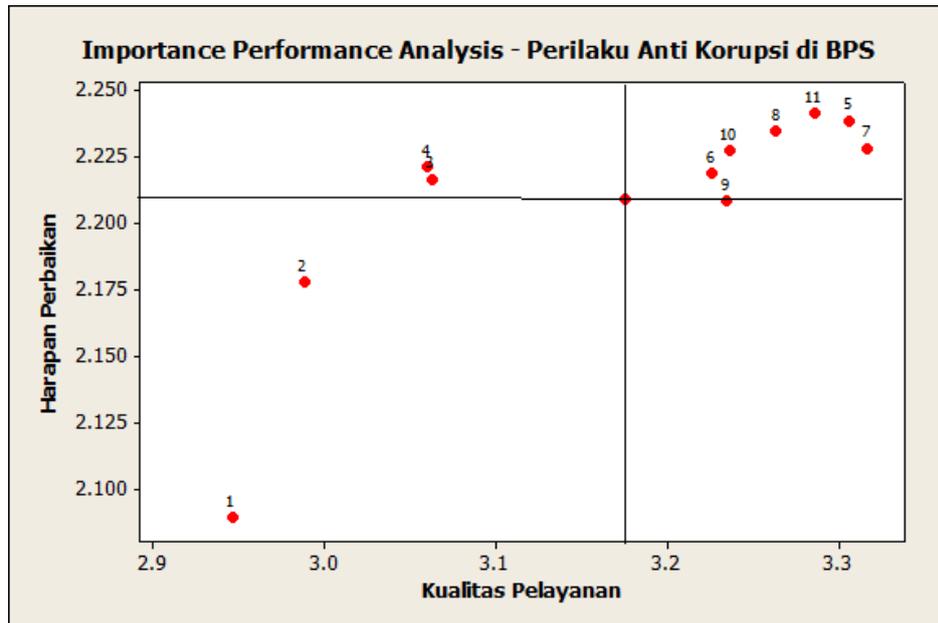
No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Weight Score
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN,	2.95	2.09	0.25
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu	2.99	2.18	0.27
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.06	2.22	0.28
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.06	2.22	0.28
5	Terdapat praktek percaloan	3.31	2.24	0.30
6	Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan	3.23	2.22	0.29
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi	3.32	2.23	0.30
8	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi	3.26	2.23	0.30
9	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan	3.23	2.21	0.29

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Weight Score
10	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	3.24	2.23	0.30
11	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengguna (gratifikasi)	3.29	2.24	0.30
	Rata-rata	3.17	2.21	3.18
	Indeks Anti Korupsi	79.42		

Berdasarkan Tabel 58, diketahui bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi di lingkungan BPS sebesar 79,42. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,17 dan nilai rata-rata harapan perbaikan sebesar 2,21.

Berdasarkan hasil analisa pada Tabel 58, dapat dikatakan bahwa secara umum (rata-rata) konsumen merasa tidak setuju jika disebutkan bahwa ada perilaku korupsi di lingkungan BPS (rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,17), namun demikian untuk menjaga kualitas pelayanan ini konsumen merasa bahwa perbaikan dirasakan penting ada di lingkungan BPS (rata-rata sebesar 2,21).

Untuk melakukan upaya perbaikan diperlukan skala prioritas, oleh karenanya analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 55 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kualitas pelayanan dibawah rata-rata dan nilai harapan perbaikan diatas rata-rata.



Gambar 55. Importance Performance Analysis Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS Menurut Responden Gabungan Nasional

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal terkait perilaku anti korupsi di BPS yang termasuk dalam kuadran ini dan perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan adalah :

Variabel ke – 3 : petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu

Variabel ke – 4 : petugas pelayanan memberikan pelayanan diluar prosedur dan waktu

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga pihak BPS perlu mempertahankan kualitas data ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

Variabel ke-5 : terdapat praktek percaloan

Variabel ke-6 : biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan

Variabel ke-7 : petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/ barang diluar tarif resmi

Variabel ke-8 : petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar tarif resmi

Variabel ke-9 : petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan

Variabel ke – 10 : terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

Variabel ke-11 : petugas pelayanan menerima hadiah/ barang dari pengguna (gratifikasi)

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata. Variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Variabel ke-1 : sistem dan prosedur pelayanan berpotensi menimbulkan KKN

Variabel ke-2 : petugas pelayanan menawarkan pelayanan demi mempercepat proses diluar prosedur dan waktu

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Tidak ada variabel yang masuk dalam kuadran ini.

Sesuai pengelompokkan variabel dalam kuadran-kuadran diatas dapat diinterpretasikan :

a. Prioritas perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan perilaku anti korupsi di lingkungan BPS

- Mengupayakan tidak adanya petugas pelayanan yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu jika hal ini dapat menjadi peluang terjadinya korupsi.
- Mengupayakan agar petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur dan waktu jika hal ini dapat menjadi peluang terjadinya korupsi.

Pada kenyataannya, saat ini memang dapat terjadi pelayanan diluar prosedur dan waktu, karena konsumen datang ke BPS sudah mendekati jam tutup layanan namun meminta dapat dilayani karena kebutuhan konsumen yang mendesak.

b. Apresiasi terhadap kualitas layanan yang dinilai responden jauh dari perilaku korupsi dan tidak terlalu diperlukan harapan perbaikan adalah :

- Tidak terdapat praktek percaloan
- Biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan
- Petugas pelayanan tidak meminta imbalan berupa uang/ barang diluar tarif resmi
- Petugas pelayanan tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar tarif resmi
- Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan
- Tidak terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
- Petugas pelayanan tidak menerima hadiah/ barang dari pengguna (gratifikasi)

Selanjutnya dirangkum IKK kualitas data BPS disertai informasi persentase pengguna layanan menurut segmentasi responden dalam beberapa tabel berikut ini :

Tabel 59 Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Harapan Perbaikan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi Menurut Tempat Beraktifitas Responden Pada Responden Gabungan Nasional

Tempat beraktifitas	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	10.1	3.20	2.19	80.14
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	56.2	3.18	2.21	79.68
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	11.3	3.16	2.24	79.14
Media Massa	1.6	3.09	2.17	69.70
Perbankan	3.7	3.13	2.24	78.26
Perusahaan Swasta	6.0	3.14	2.18	78.59
Lainnya	11.1	3.15	2.19	78.88

Tabel 59 diatas menunjukkan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi terendah dinilai oleh kelompok pengguna data dengan aktifitas di media massa sebesar 69,70. Sedangkan Indeks Perilaku Anti Korupsi tertinggi dinilai oleh kelompok pengguna data dari kementerian/ lembaga pemerintah, sebesar 80,14.

Tabel 60 Rata-rata Kualitas Pelayanan dan Harapan Perbaikan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi Menurut Pendidikan Terakhir Responden Gabungan Nasional

Pendidikan	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
SLTA kebawah	17.5	3.17	2.19	79.27
D1/D2/D3	9.2	3.16	2.20	79.11
D4/S1	57.5	3.18	2.22	79.43
S2/S3	15.0	3.19	2.20	79.71

Tabel 60 diatas menunjukkan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi yang dinilai oleh kelompok pengguna data berdasarkan tingkat pendidikannya tidak terlalu berbeda secara signifikan.

Tabel 61 Indeks Perilaku Anti Korupsi Menurut Jenis Layanan BPS pada Responden Gabungan Nasional

Jenis Layanan	Prosentase Pengguna	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
Perpustakaan Tercetak	29.5	3.22	2.19	80.52
Perpustakaan Digital	13.1	3.19	2.16	79.75
Penjualan Buku	3.1	3.11	2.30	77.73
Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	22.7	3.18	2.21	79.66
Konsultasi & Rekomendasi Kegiatan Statistik	9.9	3.19	2.22	79.78
Konsultasi Penggunaan Data	21.7	3.17	2.23	79.32

Tabel 61 diatas menunjukkan bahwa Indeks Perilaku Anti Korupsi terendah dinilai oleh kelompok pengguna penjualan buku, sebesar 77.73, sedangkan Indeks Perilaku Anti Korupsi tertinggi dinilai oleh kelompok pengguna layanan perpustakaan tercetak, sebesar 80.52.

4.3. TANGGAPAN, KELUHAN DAN SARAN KONSUMEN/ PENGGUNA DATA BPS

Beberapa tanggapan/keluhan konsumen terkait layanan dan kualitas data di BPS disampaikan secara terbuka oleh konsumen dan dirangkum sebagai berikut :

1. Tanggapan/ keluhan terkait kualitas pelayanan
 - Pelayanan kurang cepat / harus mengantri lama karena jumlah petugas terbatas
 - Layanan penjualan buku kurang maksimal
2. Tanggapan/ keluhan dan saran terkait kualitas data
 - Data yang disajikan belum *ter-update* sesuai kebutuhan pengguna yaitu semua jenis data dengan periode yang terbaru
 - Data yang dibutuhkan masih banyak tersaji secara umum, belum terperinci sesuai kebutuhan konsumen
 - Data BPS masih perlu disinkronisasikan dengan data lainnya

Konsumen juga menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

- Sosialisasi penggunaan data di BPS perlu dilakukan. Kegiatan ini dapat dilakukan di lingkungan sekolah, perguruan tinggi maupun instansi.
- Menjalinkan kerjasama pendataan lebih baik dengan instansi pemerintah maupun swasta.

-
- Akses data melalui website dipermudah, dipercepat dan *up to date*
 - Pengarsipan buku harap lebih rapikan sehingga memudahkan user untuk mencarinya
 - Perlu penambahan petugas untuk mempercepat pelayanan

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepuasan konsumen BPS yang telah disampaikan sebelumnya, maka berikut ini dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan akses penggunaan data BPS, diketahui beberapa hal :
 - Jenis layanan terbanyak yang digunakan :
 - a. Satker BPS Pusat : Layanan perpustakaan digital (36,7%)
 - b. Gabungan nasional : Layanan perpustakaan tercetak (29,5%)
 - Media komunikasi terbanyak dan utama yang digunakan konsumen Satker BPS Pusat maupun nasional adalah :
 - a. Datang langsung
 - b. Website
 - 3 (tiga) tujuan utama mengakses data BPS adalah :

Satker BPS Pusat	Gabungan Nasional
1. Penelitian (45,8%)	1. Perencanaan (41,5%)
2. Perencanaan (30,5%)	2. Monitoring dan evaluasi (23,6%)
3. Monitoring dan evaluasi (10,2%)	3. Penyebaran informasi jurnalistik (11,6%)

- Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama :
 - a. Satker BPS Pusat : 82,2%
 - b. Gabungan nasional : 64,7%

- Pada responden BPS pusat maupun gabungan nasional, ragam data terbanyak yang dipergunakan adalah ragam data statistik sosial
 - Pada responden BPS pusat maupun gabungan nasional, periode data terbanyak yang dipergunakan adalah periode data tahunan
2. Rincian Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di satker BPS Pusat maupun gabungan nasional adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)	Pusat	Nasional
Kualitas Layanan	74.78	73.73
Kualitas Data	71.86	72.43
Statistik Sosial	71.80	71.56
Statistik Produksi	72.60	72.15
Statistik Distribusi dan Jasa	72.02	72.59
Neraca dan Analisis Statistik	74.00	73.12
Metodologi Statistik	69.10	72.71
Perilaku Anti Korupsi	74.97	79.42
IKK Total	72.58	74.73

Mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 maka dapat dikatakan bahwa IKK untuk satker BPS Pusat maupun gabungan nasional, secara keseluruhan maupun terperinci per aspeknya masuk pada kategori B (Baik).

3. Berdasarkan hasil analisa data, beberapa hal perlu mendapat prioritas untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah :
- a. Satker BPS Pusat
- Kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu layanan. Dari hasil wawancara dengan responden, yang dimaksud dengan target waktu layanan lebih cenderung

pada target yang diinginkan responden dan bukan target yang terpublikasi.

- Kemudahan mengakses halaman website BPS
- Kemudahan menemukan data melalui website BPS
- Kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap table, grafik maupun peta yang disajikan
- Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (download) data BPS

b. Gabungan Nasional

- Tindak lanjut pengaduan/ saran / masukan konsumen. Konsumen mengharapkan bahwa pengaduan/ saran/ masukan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti dengan baik.
- Kemudahan akses online data BPS yang meliputi : kemudahan menemukan data melalui website BPS, kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap table, grafik maupun peta yang disajikan serta kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (download) data BPS

4. Berdasarkan analisis kepuasan konsumen (IKK) terkait kualitas data, di masing-masing ragam data maka prioritas perbaikan kualitas data BPS adalah sebagai berikut :

a. Satker BPS Pusat

- Kelengkapan data
- Aktualitas dan ketepatan waktu
- Kemutakhiran data
- Komparabilitas data

-
- Akurasi/ ketepatan data
 - Koheren
- c. Gabungan Nasional :
- Akurasi/ ketepatan data
 - Kemutakhiran data
 - Kelengkapan data
- d. Jika mengacu pada pengelompokan kinerja pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Perilaku Anti Korupsi di lingkungan BPS (pada satker BPS pusat maupun gabungan nasional) masuk pada kelompok B (Baik). Prioritas perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan perilaku anti korupsi di lingkungan BPS diantaranya adalah :
- Mengupayakan tidak adanya petugas pelayanan yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu jika hal ini dapat menjadi peluang terjadinya korupsi.
 - Mengupayakan agar petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur dan waktu jika hal ini dapat menjadi peluang terjadinya korupsi.
- Saat ini memang dapat terjadi pelayanan diluar prosedur dan waktu, karena konsumen datang ke BPS sudah mendekati jam tutup layanan namun meminta dapat dilayani karena kebutuhan konsumen yang mendesak.

5.2. REKOMENDASI

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap kepuasan layanan BPS, BPS perlu meningkatkan kepuasan terhadap aspek-aspek prioritas yaitu :
 - a. Pelayanan untuk konsumen BPS yang datang langsung (konsumen dengan persentase jenis layanan terbesar) :
meninjau ulang target waktu penyelesaian layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Target waktu penyelesaian layanan diakui konsumen memang sudah jelas dan terpublikasi namun perlu adanya peningkatan agar konsumen dapat memperoleh data yang dibutuhkan dengan lebih cepat.
 - b. Pelayanan untuk konsumen BPS yang mengakses data BPS melalui website
 - Kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan (download) data BPS
 - Kelengkapan fitur website BPS dan kemudahan pemahaman terhadap table, grafik maupun peta yang disajikan,
 - Kemudahan menemukan data melalui website BPS
2. Berdasarkan hasil analisis terhadap kepuasan kualitas data BPS secara umum, BPS perlu melakukan perbaikan pada beberapa hal berikut :
 - a. Untuk satker BPS Pusat
 - Kelengkapan data

-
- Aktualitas dan ketepatan waktu
 - Kemutakhiran data
 - Komparabilitas data
 - Akurasi/ ketepatan data
 - Koheren
- b. Untuk keseluruhan BPS :
- Akurasi/ ketepatan data
 - Kemutakhiran data
 - Kelengkapan data
3. Mengupayakan adanya sosialisasikan kegunaan / manfaat / penggunaan data BPS kepada konsumen, melalui seminar/ workshop di lingkungan sekolah, perguruan tinggi maupun instansi. Upaya ini akan bermanfaat bagi konsumen maupun BPS. Manfaat itu diantaranya :
- BPS dapat memberikan wawasan kepada konsumen tentang data-data yang dapat diakses oleh konsumen berdasarkan jenis data, ragam data dan periode data. Dengan wawasan ini, maka pengguna data menjadi tereduksi dan tidak merasa kesulitan menerka ataupun mencari data-data yang dibutuhkannya sehingga kepuasan terhadap pencarian data (kelengkapan data BPS) diharapkan dapat meningkat.
 - BPS dapat memberikan edukasi ringkas tentang proses BPS dalam mengelola data. Dengan edukasi ini, diharapkan konsumen dapat memahami bahwa dalam menyajikan data diperlukan beberapa tahapan dan waktu yang tidak sedikit sehingga kepuasan terhadap target penyelesaian waktu layanan juga diharapkan meningkat.

4. Terutama untuk satker daerah, BPS diharapkan mendata kebutuhan buku dan atau data-data yang diperlukan oleh SKPD agar data BPS dapat dengan mudah digunakan oleh SKPD.
5. Terkait dengan kegiatan pengukuran kepuasan konsumen di masa yang akan datang, direkomendasikan beberapa hal :
 - a. Merapikan sumber data dengan mempersiapkan sistem buku tamu agar data responden dapat lebih akurat dilengkapi dengan *customer list* dari pengguna data melalui email dan telepon.
 - b. Mendefinisikan ulang variabel target waktu penyelesaian layanan (secara aturan yang terpampang maupun secara kebutuhan konsumen). Terkait dengan target waktu penyelesaian menurut kebutuhan konsumen, mungkin dapat ditanyakan berapa target yang dirasa tepat untuk konsumen pada masing-masing jenis layanan.
 - c. Mendefinisikan ulang variabel “menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses diluar prosedur dan waktu” dan “menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu”. Hal ini karena pelayanan diluar prosedur dan waktu terkadang perlu dilakukan demi memberikan kepuasan layanan pada konsumen dan memaksimalkan kinerja pelayanan.
6. Memberikan *rule validasi* lebih baik pada formula data entry agar tidak terjadi kesalahan input
7. Membuat sistem *data entry* berbasis website untuk memudahkan kompilasi data gabungan nasional.

BAB 6

PENUTUP

Demikian Laporan Akhir Survei Kepuasan Konsumen BPS Pusat Tahun 2015 ini kami sampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kepuasan konsumen BPS di masa mendatang.

Lampiran 1. Response Error Aspek/ Variabel Kepuasan Konsumen

a. Response Error Pada Aspek Kualitas Layanan

No	Pusat	Nasional
1	0.2971	0.5284
2	0.3922	0.5398
3	0.2993	0.5755
4	0.3394	0.5618
5	0.2993	0.5685
6	0.4464	0.5615
7	0.4894	0.5852
8	0.4743	0.5785
9	0.5714	0.6202
10	0.408	0.6085
11	0.3581	0.5977
12	0.3544	0.5879
13	0.3753	0.5688
14	0.2265	0.5359
15	0.4522	0.5767
16	0.8238	0.6159
17	0.2993	0.5279
18	0.4339	0.5654
19	0.6743	0.5911
20	0.408	0.5985
21	0.4294	0.6217
22	0.3375	0.5966
23	0.4065	0.628
24	0.3914	0.5492

b. Response Error Pada Aspek Kualitas Data

- Ragam Statistik Sosial

No	Pusat	Nasional
1	0.4268	0.6216
2	0.5308	0.6589
3	0.4421	0.5818
4	0.3927	0.5675
5	0.3914	0.5505
6	0.408	0.6124
7	0.2657	0.5152
8	0.4867	0.6365
9	0.3927	0.6019

- Ragam Statistik Produksi

No	Pusat	Nasional
1	0.315	0.5865
2	0.5681	0.6201
3	0.5762	0.5443
4	0.5079	0.528
5	0.2722	0.5049
6	0.378	0.5717
7	0.4973	0.4815
8	0.6118	0.6033
9	0.3563	0.5587

- Ragam Statistik Distribusi dan Jasa

No	Pusat	Nasional
1	0.3203	0.5514
2	0.4653	0.602
3	0.3376	0.5305
4	0.4237	0.535
5	0.3203	0.5146
6	0.4237	0.5414
7	0.1925	0.48
8	0.4653	0.5722
9	0.1925	0.5645

- Ragam Neraca dan Analisis Statistik

No	Pusat	Nasional
1	0.189	0.5741
2	0.5909	0.6373
3	0.4714	0.5379
4	0.3849	0.5325
5	0.3313	0.5244
6	0.4288	0.5509
7	0.2623	0.4844
8	0.378	0.5788
9	0.315	0.5752

- Ragam Metodologi Statistik

No	Pusat	Nasional
1	0.3536	0.5584
2	0.4629	0.6051
3	0.3536	0.5145
4	0.3536	0.5352
5	0.4629	0.5061
6	0.4629	0.5578
7	0.6409	0.4942
8	0.5345	0.5789
9	0.5175	0.5649

c. Response Error Pada Aspek Perilaku Anti Korupsi

No	Pusat	Nasional
1	0.618	0.7498
2	0.556	0.6875
3	0.5039	0.6399
4	0.4762	0.6429
5	0.465	0.6205
6	0.5252	0.6151
7	0.4412	0.6051
8	0.4706	0.6017
9	0.4993	0.6203
10	0.4837	0.6063
11	0.5721	0.6121

Lampiran 2. Tabel Penilaian IKU BPS

Tabel IKU Gabungan Nasional dan Setiap Satker

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
	Nasional	51.77%	64.65%	54.35%	82.97%	72.44%
0000	Pusat	58.47%	82.20%	67.80%	90.68%	86.44%
1100	PROVINSI ACEH	60.00%	70.00%	57.50%	85.00%	82.50%
1101	ACEH, SIMEULUE	60.00%	67.50%	57.50%	82.50%	87.50%
1102	ACEH, ACEH SINGKIL	80.00%	62.50%	72.50%	95.00%	87.50%
1103	ACEH, ACEH SELATAN	7.32%	58.54%	36.59%	60.98%	87.80%
1104	ACEH, ACEH TENGGARA	52.50%	67.50%	45.00%	72.50%	85.00%
1105	ACEH, ACEH TIMUR	75.00%	85.00%	50.00%	82.50%	72.50%
1106	ACEH, ACEH TENGAH	75.00%	90.00%	67.50%	92.50%	75.00%
1107	ACEH, ACEH BARAT	45.00%	50.00%	50.00%	82.50%	75.00%
1108	ACEH, ACEH BESAR	82.50%	95.00%	95.00%	95.00%	97.50%
1109	ACEH, PIDIE	97.50%	80.00%	95.00%	100.00%	100.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1110	ACEH, BIREUEN	27.50%	45.00%	20.00%	55.00%	72.50%
1111	ACEH, ACEH UTARA	60.00%	90.00%	55.00%	82.50%	80.00%
1112	ACEH, ACEH BARAT DAYA	20.51%	74.36%	56.41%	82.05%	87.18%
1113	ACEH, GAYO LUES	55.00%	55.00%	87.50%	85.00%	95.00%
1114	ACEH, ACEH TAMIANG	55.00%	87.50%	60.00%	87.50%	95.00%
1115	ACEH, NAGAN RAYA	95.00%	47.50%	100.00%	97.50%	100.00%
1116	ACEH, ACEH JAYA	60.00%	80.00%	60.00%	87.50%	95.00%
1117	ACEH, BENER MERIAH	87.18%	97.44%	89.74%	92.31%	97.44%
1118	ACEH, PIDIE JAYA	67.50%	60.00%	82.50%	97.50%	92.50%
1171	ACEH, KOTA BANDA ACEH	52.38%	85.71%	38.10%	76.19%	76.19%
1172	ACEH, KOTA SABANG	92.50%	100.00%	87.50%	97.50%	95.00%
1173	ACEH, KOTA LANGSA	45.00%	60.00%	47.50%	90.00%	77.50%
1174	ACEH, KOTA LHOKSEUMAWA	92.50%	100.00%	92.50%	100.00%	95.00%
1175	ACEH, KOTA SUBULUSSALAM	30.00%	80.00%	32.50%	75.00%	67.50%
1200	PROVINSI SUMATERA UTARA	52.50%	67.50%	60.00%	82.50%	70.00%
1201	SUMATERA UTARA, NIAS	42.50%	65.00%	50.00%	67.50%	40.00%
1202	SUMATERA UTARA, MANDAILING NATAL	57.50%	57.50%	47.50%	92.50%	80.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1203	SUMATERA UTARA, TAPANULI SELATAN	77.50%	60.00%	65.00%	87.50%	75.00%
1204	SUMATERA UTARA, TAPANULI TENGAH	30.00%	65.00%	57.50%	80.00%	65.00%
1205	SUMATERA UTARA, TAPANULI UTARA	62.50%	65.00%	60.00%	87.50%	82.50%
1206	SUMATERA UTARA, TOBA SAMOSIR	52.50%	82.50%	75.00%	80.00%	82.50%
1207	SUMATERA UTARA, LABUHAN BATU	37.50%	100.00%	70.00%	92.50%	77.50%
1208	SUMATERA UTARA, ASAHAN	67.50%	100.00%	95.00%	95.00%	97.50%
1209	SUMATERA UTARA, SIMALUNGUN	62.50%	72.50%	65.00%	75.00%	75.00%
1210	SUMATERA UTARA, DAIRI	80.00%	60.00%	77.50%	92.50%	92.50%
1211	SUMATERA UTARA, KARO	90.00%	37.50%	95.00%	100.00%	97.50%
1212	SUMATERA UTARA, DELI SERDANG	60.00%	77.50%	67.50%	97.50%	80.00%
1213	SUMATERA UTARA, LANGKAT	87.50%	55.00%	82.50%	95.00%	97.50%
1214	SUMATERA UTARA, NIAS SELATAN	35.00%	50.00%	25.00%	75.00%	37.50%
1215	SUMATERA UTARA, HUMBANG HASUNDUTAN	60.00%	50.00%	67.50%	77.50%	82.50%
1216	SUMATERA UTARA, PAKPAK BHARAT	72.50%	87.50%	87.50%	87.50%	87.50%
1217	SUMATERA UTARA, SAMOSIR	42.50%	45.00%	37.50%	72.50%	67.50%
1218	SUMATERA UTARA, SERDANG BEDAGAI	70.00%	97.50%	92.50%	95.00%	100.00%
1219	SUMATERA UTARA, BATU BARA	60.00%	95.00%	82.50%	92.50%	95.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1220	SUMATERA UTARA, PADANG LAWAS UTARA	92.50%	80.00%	60.00%	100.00%	85.00%
1221	SUMATERA UTARA, PADANG LAWAS	75.00%	90.00%	42.50%	92.50%	95.00%
1223	SUMATERA UTARA, LABUHAN BATU UTARA	35.00%	80.00%	67.50%	100.00%	72.50%
1271	SUMATERA UTARA, KOTA SIBOLGA	85.00%	40.00%	85.00%	100.00%	82.50%
1272	SUMATERA UTARA, KOTA TANJUNG BALAI	30.00%	97.50%	90.00%	95.00%	95.00%
1273	SUMATERA UTARA, KOTA PEMATANG SIANTAR	32.50%	60.00%	52.50%	82.50%	70.00%
1274	SUMATERA UTARA, KOTA TEBING TINGGI	77.50%	100.00%	72.50%	97.50%	67.50%
1275	SUMATERA UTARA, KOTA MEDAN	40.00%	70.00%	42.50%	72.50%	65.00%
1276	SUMATERA UTARA, KOTA BINJAI	90.00%	47.50%	80.00%	100.00%	87.50%
1277	SUMATERA UTARA, KOTA PADANGSIDIMPUAN	65.00%	70.00%	50.00%	95.00%	90.00%
1278	SUMATERA UTARA, KOTA GUNUNGSITOLI	44.74%	71.05%	47.37%	68.42%	47.37%
1300	PROVINSI SUMATERA BARAT	65.00%	62.50%	80.00%	82.50%	55.00%
1301	SUMATERA BARAT, KEPULAUAN MENTAWAI	5.00%	37.50%	10.00%	82.50%	52.50%
1302	SUMATERA BARAT, PESISIR SELATAN	55.00%	65.00%	35.00%	90.00%	72.50%
1303	SUMATERA BARAT, SOLOK	40.00%	62.50%	45.00%	75.00%	55.00%
1304	SUMATERA BARAT, SIJUNJUNG	22.50%	75.00%	27.50%	75.00%	65.00%
1305	SUMATERA BARAT, TANAH DATAR	62.50%	65.00%	57.50%	95.00%	70.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1306	SUMATERA BARAT, PADANG PARIAMAN	42.50%	77.50%	32.50%	70.00%	67.50%
1307	SUMATERA BARAT, AGAM	35.00%	50.00%	42.50%	75.00%	72.50%
1308	SUMATERA BARAT, LIMA PULUH KOTA	35.00%	72.50%	40.00%	77.50%	75.00%
1309	SUMATERA BARAT, PASAMAN	62.50%	35.00%	65.00%	90.00%	60.00%
1310	SUMATERA BARAT, SOLOK SELATAN	62.50%	60.00%	52.50%	77.50%	85.00%
1311	SUMATERA BARAT, DHARMASRAYA	37.50%	40.00%	50.00%	85.00%	72.50%
1312	SUMATERA BARAT, PASAMAN BARAT	25.00%	42.50%	22.50%	70.00%	55.00%
1371	SUMATERA BARAT, KOTA PADANG	47.50%	62.50%	60.00%	90.00%	57.50%
1372	SUMATERA BARAT, KOTA SOLOK	32.50%	60.00%	42.50%	75.00%	70.00%
1373	SUMATERA BARAT, KOTA SAWAH LUNTO	27.50%	40.00%	17.50%	75.00%	47.50%
1374	SUMATERA BARAT, KOTA PADANG PANJANG	47.50%	60.00%	55.00%	80.00%	82.50%
1375	SUMATERA BARAT, KOTA BUKITTINGGI	35.00%	55.00%	55.00%	80.00%	52.50%
1376	SUMATERA BARAT, KOTA PAYAKUMBUH	65.00%	45.00%	57.50%	85.00%	80.00%
1377	SUMATERA BARAT, KOTA PARIAMAN	30.00%	27.50%	35.00%	85.00%	75.00%
1400	PROVINSI RIAU	37.50%	55.00%	57.50%	67.50%	80.00%
1401	RIAU, KUANTAN SINGINGI	92.50%	97.50%	100.00%	100.00%	97.50%
1402	RIAU, INDRAGIRI HULU	50.00%	70.00%	87.50%	87.50%	100.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1403	RIAU, INDRAGIRI HILIR	72.50%	67.50%	55.00%	87.50%	87.50%
1404	RIAU, PELALAWAN	50.00%	90.00%	85.00%	95.00%	100.00%
1405	RIAU, S I A K	21.43%	50.00%	23.81%	97.62%	66.67%
1406	RIAU, KAMPAR	40.00%	57.50%	70.00%	92.50%	52.50%
1407	RIAU, ROKAN HULU	42.50%	42.50%	40.00%	92.50%	62.50%
1408	RIAU, BENGKALIS	50.00%	72.50%	35.00%	62.50%	52.50%
1409	RIAU, ROKAN HILIR	28.57%	97.62%	83.33%	90.48%	76.19%
1410	RIAU, KEPULAUAN MERANTI	90.00%	97.50%	90.00%	92.50%	67.50%
1471	RIAU, KOTA PEKANBARU	45.00%	72.50%	37.50%	72.50%	67.50%
1473	RIAU, KOTA D U M A I	60.00%	62.50%	70.00%	90.00%	65.00%
1500	PROVINSI JAMBI	60.98%	65.85%	80.49%	78.05%	92.68%
1505	JAMBI, MUARO JAMBI	70.00%	92.50%	77.50%	75.00%	87.50%
1507	JAMBI, TANJUNG JABUNG BARAT	25.00%	37.50%	27.50%	67.50%	75.00%
1600	PROVINSI SUMATERA SELATAN	87.80%	78.05%	85.37%	95.12%	92.68%
1601	SUMATERA SELATAN, OGAN KOMERING ULU	72.50%	47.50%	72.50%	100.00%	82.50%
1602	SUMATERA SELATAN, OGAN KOMERING ILIR	75.00%	85.00%	35.00%	97.50%	97.50%
1603	SUMATERA SELATAN, MUARA ENIM	70.00%	75.00%	62.50%	87.50%	72.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1604	SUMATERA SELATAN, LAHAT	50.00%	80.00%	55.00%	82.50%	75.00%
1605	SUMATERA SELATAN, MUSI RAWAS	52.50%	57.50%	60.00%	85.00%	75.00%
1606	SUMATERA SELATAN, MUSI BANYUASIN	97.50%	80.00%	97.50%	97.50%	100.00%
1607	SUMATERA SELATAN, BANYU ASIN	35.00%	67.50%	40.00%	75.00%	57.50%
1608	SUMATERA SELATAN, OGAN KOMERING ULU SELATAN	32.50%	72.50%	27.50%	55.00%	60.00%
1609	SUMATERA SELATAN, OGAN KOMERING ULU TIMUR	52.50%	42.50%	45.00%	90.00%	77.50%
1610	SUMATERA SELATAN, OGAN ILIR	65.00%	70.00%	65.00%	92.50%	77.50%
1611	SUMATERA SELATAN, EMPAT LAWANG	32.50%	72.50%	30.00%	75.00%	47.50%
1671	SUMATERA SELATAN, KOTA PALEMBANG	100.00%	75.61%	97.56%	100.00%	100.00%
1672	SUMATERA SELATAN, KOTA PRABUMULIH	20.00%	42.50%	20.00%	52.50%	50.00%
1673	SUMATERA SELATAN, KOTA PAGAR ALAM	57.50%	52.50%	50.00%	75.00%	70.00%
1674	SUMATERA SELATAN, KOTA LUBUKLINGGAU	40.00%	82.50%	25.00%	92.50%	55.00%
1700	PROVINSI BENGKULU	62.50%	67.50%	85.00%	97.50%	100.00%
1701	BENGKULU, BENGKULU SELATAN	72.50%	65.00%	87.50%	90.00%	90.00%
1702	BENGKULU, REJANG LEBONG	30.00%	52.50%	30.00%	62.50%	67.50%
1703	BENGKULU, BENGKULU UTARA	80.00%	50.00%	90.00%	92.50%	92.50%
1704	BENGKULU, KAUR	45.00%	87.50%	57.50%	85.00%	82.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1705	BENGKULU, SELUMA	85.00%	75.00%	95.00%	97.50%	100.00%
1706	BENGKULU, MUKOMUKO	37.50%	55.00%	77.50%	92.50%	90.00%
1707	BENGKULU, LEBONG	77.50%	72.50%	82.50%	92.50%	90.00%
1708	BENGKULU, KEPAHIANG	55.00%	50.00%	60.00%	72.50%	87.50%
1709	BENGKULU, BENGKULU TENGAH	57.50%	67.50%	67.50%	95.00%	75.00%
1771	BENGKULU, KOTA BENGKULU	65.00%	50.00%	77.50%	95.00%	70.00%
1800	PROVINSI LAMPUNG	47.50%	87.50%	55.00%	97.50%	52.50%
1801	LAMPUNG, LAMPUNG BARAT	57.14%	52.38%	45.24%	85.71%	64.29%
1802	LAMPUNG, TANGGAMUS	72.50%	100.00%	77.50%	97.50%	60.00%
1803	LAMPUNG, LAMPUNG SELATAN	75.00%	95.00%	72.50%	97.50%	80.00%
1804	LAMPUNG, LAMPUNG TIMUR	35.00%	80.00%	40.00%	82.50%	67.50%
1805	LAMPUNG, LAMPUNG TENGAH	27.50%	62.50%	40.00%	95.00%	52.50%
1806	LAMPUNG, LAMPUNG UTARA	51.22%	80.49%	58.54%	90.24%	82.93%
1807	LAMPUNG, WAY KANAN	46.15%	56.41%	46.15%	71.79%	61.54%
1808	LAMPUNG, TULANGBAWANG	45.00%	20.00%	62.50%	80.00%	87.50%
1809	LAMPUNG, PESAWARAN	45.00%	75.00%	62.50%	82.50%	75.00%
1810	LAMPUNG, PRINGSEWU	65.79%	86.84%	73.68%	94.74%	55.26%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
1811	LAMPUNG, MESUJI	47.50%	85.00%	52.50%	85.00%	35.00%
1812	LAMPUNG, TULANG BAWANG BARAT	85.00%	52.50%	37.50%	87.50%	57.50%
1871	LAMPUNG, KOTA BANDAR LAMPUNG	45.00%	77.50%	52.50%	87.50%	60.00%
1872	LAMPUNG, KOTA METRO	42.50%	57.50%	47.50%	75.00%	55.00%
1900	PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	57.14%	76.19%	66.67%	88.10%	85.71%
1901	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, BANGKA	55.00%	62.50%	47.50%	82.50%	62.50%
1902	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, BELITUNG	70.00%	95.00%	85.00%	97.50%	100.00%
1903	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, BANGKA BARAT	47.50%	62.50%	52.50%	82.50%	65.00%
1904	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, BANGKA TENGAH	65.85%	85.37%	73.17%	97.56%	75.61%
1905	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, BANGKA SELATAN	30.77%	76.92%	35.90%	84.62%	51.28%
1906	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, BELITUNG TIMUR	52.50%	92.50%	57.50%	100.00%	97.50%
1971	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, KOTA PANGKAL PINANG	46.15%	69.23%	41.03%	74.36%	79.49%
2100	PROVINSI KEPULAUAN RIAU	39.02%	46.34%	21.95%	70.73%	70.73%
2101	KEPULAUAN RIAU, KARIMUN	45.00%	65.00%	70.00%	85.00%	55.00%
2102	KEPULAUAN RIAU, BINTAN	62.50%	87.50%	60.00%	97.50%	87.50%
2103	KEPULAUAN RIAU, NATUNA	55.00%	60.00%	62.50%	67.50%	72.50%
2104	KEPULAUAN RIAU, LINGGA	40.00%	47.50%	42.50%	57.50%	57.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
2105	KEPULAUAN RIAU, KEPULAUAN ANAMBAS	58.97%	56.41%	51.28%	76.92%	66.67%
2171	KEPULAUAN RIAU, KOTA B A T A M	46.34%	58.54%	31.71%	80.49%	60.98%
2172	KEPULAUAN RIAU, KOTA TANJUNG PINANG	57.50%	47.50%	47.50%	82.50%	72.50%
3100	PROVINSI DKI JAKARTA	43.41%	65.12%	45.74%	75.97%	56.59%
3101	DKI JAKARTA, KEPULAUAN SERIBU	27.08%	60.42%	29.17%	45.83%	54.17%
3171	DKI JAKARTA, KOTA JAKARTA SELATAN	20.00%	60.00%	20.00%	64.00%	48.00%
3172	DKI JAKARTA, KOTA JAKARTA TIMUR	50.82%	63.93%	49.18%	85.25%	67.21%
3173	DKI JAKARTA, KOTA JAKARTA PUSAT	24.66%	56.16%	31.51%	86.30%	53.42%
3174	DKI JAKARTA, KOTA JAKARTA BARAT	37.84%	56.76%	40.54%	86.49%	56.76%
3175	DKI JAKARTA, KOTA JAKARTA UTARA	25.93%	48.15%	22.22%	55.56%	48.15%
3200	PROVINSI JAWA BARAT	67.50%	57.50%	70.00%	77.50%	65.00%
3201	JAWA BARAT, BOGOR	40.00%	70.00%	43.33%	73.33%	43.33%
3202	JAWA BARAT, SUKABUMI	40.00%	22.50%	67.50%	72.50%	12.50%
3203	JAWA BARAT, CIANJUR	65.00%	70.00%	55.00%	97.50%	75.00%
3204	JAWA BARAT, BANDUNG	15.00%	55.00%	5.00%	72.50%	12.50%
3205	JAWA BARAT, GARUT	26.19%	54.76%	19.05%	57.14%	40.48%
3206	JAWA BARAT, TASIKMALAYA	22.50%	45.00%	30.00%	57.50%	60.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3207	JAWA BARAT, CIAMIS	67.50%	65.00%	65.00%	82.50%	60.00%
3208	JAWA BARAT, KUNINGAN	30.95%	61.90%	50.00%	85.71%	88.10%
3209	JAWA BARAT, CIREBON	40.00%	52.50%	57.50%	87.50%	45.00%
3210	JAWA BARAT, MAJALENGKA	52.50%	80.00%	45.00%	92.50%	72.50%
3211	JAWA BARAT, SUMEDANG	80.00%	22.50%	75.00%	92.50%	80.00%
3212	JAWA BARAT, INDRAMAYU	7.50%	77.50%	10.00%	52.50%	22.50%
3213	JAWA BARAT, SUBANG	27.50%	62.50%	50.00%	72.50%	72.50%
3214	JAWA BARAT, PURWAKARTA	25.64%	41.03%	46.15%	89.74%	71.79%
3215	JAWA BARAT, KARAWANG	62.50%	62.50%	52.50%	82.50%	82.50%
3216	JAWA BARAT, BEKASI	68.29%	68.29%	78.05%	90.24%	82.93%
3217	JAWA BARAT, BANDUNG BARAT	51.22%	68.29%	46.34%	68.29%	78.05%
3271	JAWA BARAT, KOTA BOGOR	40.00%	64.00%	28.00%	76.00%	24.00%
3272	JAWA BARAT, KOTA SUKABUMI	70.00%	65.00%	75.00%	87.50%	85.00%
3273	JAWA BARAT, KOTA BANDUNG	33.33%	58.97%	43.59%	76.92%	43.59%
3274	JAWA BARAT, KOTA CIREBON	30.00%	50.00%	45.00%	77.50%	45.00%
3275	JAWA BARAT, KOTA BEKASI	71.79%	82.05%	64.10%	92.31%	76.92%
3277	JAWA BARAT, KOTA CIMAHI	55.56%	33.33%	63.89%	80.56%	75.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3278	JAWA BARAT, KOTA TASIKMALAYA	25.00%	60.00%	30.00%	60.00%	27.50%
3279	JAWA BARAT, KOTA BANJAR	42.50%	52.50%	45.00%	77.50%	42.50%
3300	PROVINSI JAWA TENGAH	40.00%	70.00%	52.50%	90.00%	75.00%
3301	JAWA TENGAH, CILACAP	55.00%	65.00%	57.50%	82.50%	75.00%
3302	JAWA TENGAH, BANYUMAS	53.66%	87.80%	56.10%	85.37%	80.49%
3303	JAWA TENGAH, PURBALINGGA	31.71%	78.05%	31.71%	70.73%	73.17%
3304	JAWA TENGAH, BANJARNEGARA	15.38%	30.77%	23.08%	46.15%	71.79%
3305	JAWA TENGAH, KEBUMEN	31.71%	63.41%	43.90%	87.80%	80.49%
3306	JAWA TENGAH, PURWOREJO	45.00%	50.00%	42.50%	87.50%	77.50%
3307	JAWA TENGAH, WONOSOBO	40.00%	82.50%	40.00%	85.00%	75.00%
3308	JAWA TENGAH, MAGELANG	37.50%	72.50%	22.50%	90.00%	45.00%
3309	JAWA TENGAH, BOYOLALI	47.50%	70.00%	35.00%	82.50%	60.00%
3310	JAWA TENGAH, KLATEN	33.33%	46.15%	38.46%	74.36%	74.36%
3311	JAWA TENGAH, SUKOHARJO	55.00%	67.50%	65.00%	95.00%	72.50%
3312	JAWA TENGAH, WONOGIRI	48.78%	43.90%	58.54%	70.73%	75.61%
3313	JAWA TENGAH, KARANGANYAR	61.54%	71.79%	76.92%	84.62%	79.49%
3314	JAWA TENGAH, SRAGEN	43.90%	78.05%	39.02%	78.05%	53.66%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3315	JAWA TENGAH, GROBOGAN	90.00%	85.00%	95.00%	92.50%	90.00%
3316	JAWA TENGAH, BLORA	65.00%	70.00%	67.50%	90.00%	82.50%
3317	JAWA TENGAH, REMBANG	42.50%	65.00%	47.50%	90.00%	75.00%
3318	JAWA TENGAH, PATI	52.50%	75.00%	40.00%	90.00%	65.00%
3319	JAWA TENGAH, KUDUS	52.50%	77.50%	57.50%	92.50%	77.50%
3320	JAWA TENGAH, JEPARA	58.54%	48.78%	41.46%	90.24%	65.85%
3321	JAWA TENGAH, DEMAK	35.00%	30.00%	47.50%	90.00%	90.00%
3322	JAWA TENGAH, SEMARANG	50.00%	47.50%	50.00%	85.00%	77.50%
3323	JAWA TENGAH, TEMANGGUNG	75.00%	65.00%	72.50%	90.00%	75.00%
3324	JAWA TENGAH, KENDAL	35.00%	67.50%	62.50%	82.50%	77.50%
3325	JAWA TENGAH, BATANG	27.50%	42.50%	32.50%	85.00%	70.00%
3327	JAWA TENGAH, PEMALANG	42.50%	57.50%	52.50%	87.50%	72.50%
3328	JAWA TENGAH, TEGAL	33.33%	53.85%	38.46%	82.05%	58.97%
3329	JAWA TENGAH, BREBES	52.50%	50.00%	57.50%	92.50%	87.50%
3371	JAWA TENGAH, KOTA MAGELANG	45.00%	45.00%	40.00%	82.50%	67.50%
3372	JAWA TENGAH, KOTA SURAKARTA	52.50%	65.00%	50.00%	77.50%	62.50%
3373	JAWA TENGAH, KOTA SALATIGA	32.50%	57.50%	12.50%	90.00%	20.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3374	JAWA TENGAH, KOTA SEMARANG	52.50%	55.00%	52.50%	85.00%	47.50%
3376	JAWA TENGAH, KOTA TEGAL	32.50%	62.50%	25.00%	75.00%	72.50%
3400	PROVINSI D I YOGYAKARTA	52.50%	55.00%	55.00%	85.00%	90.00%
3401	D I YOGYAKARTA, KULON PROGO	31.25%	53.13%	59.38%	81.25%	81.25%
3402	D I YOGYAKARTA, BANTUL	42.50%	37.50%	40.00%	80.00%	72.50%
3403	D I YOGYAKARTA, GUNUNG KIDUL	35.00%	45.00%	52.50%	82.50%	70.00%
3404	D I YOGYAKARTA, SLEMAN	33.33%	43.59%	25.64%	89.74%	43.59%
3471	D I YOGYAKARTA, KOTA YOGYAKARTA	30.00%	47.50%	47.50%	87.50%	77.50%
3500	PROVINSI JAWA TIMUR	68.89%	66.67%	73.33%	95.56%	88.89%
3501	JAWA TIMUR, PACITAN	48.00%	64.00%	42.00%	80.00%	84.00%
3502	JAWA TIMUR, PONOROGO	57.14%	61.90%	57.14%	88.10%	71.43%
3503	JAWA TIMUR, TRENGGALEK	52.38%	42.86%	64.29%	90.48%	78.57%
3504	JAWA TIMUR, TULUNGAGUNG	50.00%	70.00%	47.50%	95.00%	72.50%
3505	JAWA TIMUR, BLITAR	31.71%	58.54%	39.02%	82.93%	53.66%
3506	JAWA TIMUR, KEDIRI	50.00%	72.50%	47.50%	87.50%	75.00%
3507	JAWA TIMUR, MALANG	62.50%	67.50%	60.00%	90.00%	60.00%
3508	JAWA TIMUR, LUMAJANG	43.59%	35.90%	61.54%	76.92%	89.74%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3509	JAWA TIMUR, JEMBER	32.50%	55.00%	52.50%	80.00%	77.50%
3510	JAWA TIMUR, BANYUWANGI	70.00%	70.00%	67.50%	92.50%	77.50%
3511	JAWA TIMUR, BONDOWOSO	65.00%	67.50%	62.50%	90.00%	67.50%
3512	JAWA TIMUR, SITUBONDO	67.50%	60.00%	60.00%	85.00%	62.50%
3513	JAWA TIMUR, PROBOLINGGO	57.50%	67.50%	62.50%	82.50%	82.50%
3514	JAWA TIMUR, PASURUAN	42.50%	55.00%	45.00%	90.00%	67.50%
3515	JAWA TIMUR, SIDOARJO	0.00%	50.00%	8.33%	83.33%	50.00%
3516	JAWA TIMUR, MOJOKERTO	48.72%	43.59%	58.97%	76.92%	79.49%
3517	JAWA TIMUR, JOMBANG	55.00%	17.50%	37.50%	85.00%	65.00%
3518	JAWA TIMUR, NGANJUK	42.50%	25.00%	52.50%	55.00%	90.00%
3519	JAWA TIMUR, MADIUN	21.43%	50.00%	30.95%	90.48%	76.19%
3520	JAWA TIMUR, MAGETAN	25.58%	53.49%	32.56%	83.72%	76.74%
3521	JAWA TIMUR, NGAWI	62.22%	42.22%	64.44%	91.11%	88.89%
3522	JAWA TIMUR, BOJONEGORO	57.14%	61.90%	38.10%	83.33%	95.24%
3523	JAWA TIMUR, TUBAN	37.93%	51.72%	72.41%	89.66%	75.86%
3524	JAWA TIMUR, LAMONGAN	80.65%	54.84%	67.74%	87.10%	80.65%
3525	JAWA TIMUR, GRESIK	40.00%	20.00%	27.50%	60.00%	77.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3526	JAWA TIMUR, BANGKALAN	37.50%	50.00%	37.50%	75.00%	70.00%
3527	JAWA TIMUR, SAMPANG	92.50%	22.50%	90.00%	92.50%	90.00%
3528	JAWA TIMUR, PAMEKASAN	74.36%	51.28%	64.10%	82.05%	82.05%
3529	JAWA TIMUR, SUMENEP	35.90%	35.90%	58.97%	82.05%	92.31%
3571	JAWA TIMUR, KOTA KEDIRI	70.00%	75.00%	62.50%	87.50%	77.50%
3572	JAWA TIMUR, KOTA BLITAR	40.00%	67.50%	30.00%	70.00%	60.00%
3573	JAWA TIMUR, KOTA MALANG	42.50%	62.50%	55.00%	80.00%	65.00%
3574	JAWA TIMUR, KOTA PROBOLINGGO	43.90%	68.29%	51.22%	73.17%	75.61%
3575	JAWA TIMUR, KOTA PASURUAN	47.50%	60.00%	47.50%	87.50%	75.00%
3576	JAWA TIMUR, KOTA MOJOKERTO	55.00%	45.00%	77.50%	97.50%	97.50%
3577	JAWA TIMUR, KOTA MADIUN	65.12%	44.19%	65.12%	88.37%	79.07%
3578	JAWA TIMUR, KOTA SURABAYA	39.53%	37.21%	34.88%	79.07%	69.77%
3579	JAWA TIMUR, KOTA BATU	35.00%	50.00%	50.00%	70.00%	67.50%
3601	BANTEN, PANDEGLANG	40.00%	30.00%	42.50%	70.00%	65.00%
3602	BANTEN, LEBAK	47.62%	9.52%	23.81%	69.05%	45.24%
3603	BANTEN, TANGERANG	27.50%	37.50%	25.00%	80.00%	47.50%
3604	BANTEN, SERANG	47.50%	30.00%	70.00%	82.50%	92.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
3671	BANTEN, KOTA TANGERANG	80.00%	77.50%	67.50%	92.50%	50.00%
3672	BANTEN, KOTA CILEGON	57.50%	77.50%	60.00%	90.00%	90.00%
3673	BANTEN, KOTA SERANG	64.10%	15.38%	74.36%	94.87%	92.31%
3674	BANTEN, KOTA TANGERANG SELATAN	46.15%	48.72%	61.54%	84.62%	71.79%
5100	PROVINSI BALI	0.00%	44.00%	72.00%	0.00%	100.00%
5101	BALI, JEMBRANA	61.36%	50.00%	56.82%	90.91%	84.09%
5102	BALI, TABANAN	40.00%	60.00%	94.00%	80.00%	96.00%
5103	BALI, BADUNG	40.00%	94.00%	26.00%	84.00%	60.00%
5104	BALI, GIANYAR	76.00%	86.00%	82.00%	90.00%	94.00%
5105	BALI, KLUNGKUNG	81.63%	93.88%	85.71%	93.88%	97.96%
5106	BALI, BANGLI	93.75%	93.75%	100.00%	97.92%	100.00%
5107	BALI, KARANG ASEM	86.00%	94.00%	78.00%	92.00%	92.00%
5108	BALI, BULELENG	57.78%	97.78%	44.44%	64.44%	60.00%
5171	BALI, KOTA DENPASAR	94.00%	98.00%	92.00%	90.00%	88.00%
5200	PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT	71.43%	85.71%	79.59%	97.96%	93.88%
5201	NUSA TENGGARA BARAT, LOMBOK BARAT	60.00%	70.00%	16.00%	94.00%	28.00%
5202	NUSA TENGGARA BARAT, LOMBOK TENGAH	52.00%	62.00%	42.00%	88.00%	68.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
5203	NUSA TENGGARA BARAT, LOMBOK TIMUR	46.00%	80.00%	54.00%	82.00%	96.00%
5204	NUSA TENGGARA BARAT, SUMBAWA	56.00%	56.00%	68.00%	84.00%	88.00%
5205	NUSA TENGGARA BARAT, DOMPU	50.00%	66.00%	40.00%	82.00%	72.00%
5206	NUSA TENGGARA BARAT, BIMA	54.17%	54.17%	47.92%	93.75%	56.25%
5207	NUSA TENGGARA BARAT, SUMBAWA BARAT	88.64%	65.91%	95.45%	100.00%	88.64%
5208	NUSA TENGGARA BARAT, LOMBOK UTARA	44.00%	78.00%	36.00%	82.00%	80.00%
5271	NUSA TENGGARA BARAT, KOTA MATARAM	51.06%	72.34%	51.06%	82.98%	78.72%
5272	NUSA TENGGARA BARAT, KOTA BIMA	80.00%	76.00%	76.00%	94.00%	98.00%
5300	PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR	42.50%	82.50%	62.50%	87.50%	82.50%
5302	NUSA TENGGARA TIMUR, SUMBA TIMUR	41.03%	71.79%	33.33%	97.44%	53.85%
5303	NUSA TENGGARA TIMUR, KUPANG	29.27%	65.85%	24.39%	85.37%	41.46%
5304	NUSA TENGGARA TIMUR, TIMOR TENGAH SELATAN	37.50%	70.00%	55.00%	87.50%	72.50%
5305	NUSA TENGGARA TIMUR, TIMOR TENGAH UTARA	59.46%	70.27%	51.35%	91.89%	59.46%
5306	NUSA TENGGARA TIMUR, BELU	35.90%	51.28%	43.59%	87.18%	56.41%
5308	NUSA TENGGARA TIMUR, LEMBATA	38.24%	55.88%	26.47%	85.29%	79.41%
5311	NUSA TENGGARA TIMUR, ENDE	30.00%	75.00%	75.00%	87.50%	85.00%
5312	NUSA TENGGARA TIMUR, NGADA	37.50%	57.50%	45.00%	77.50%	55.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
5313	NUSA TENGGARA TIMUR, MANGGARAI	75.61%	58.54%	85.37%	90.24%	92.68%
5314	NUSA TENGGARA TIMUR, ROTE NDAO	32.50%	42.50%	17.50%	82.50%	55.00%
5315	NUSA TENGGARA TIMUR, MANGGARAI BARAT	32.50%	60.00%	37.50%	87.50%	57.50%
5317	NUSA TENGGARA TIMUR, SUMBA BARAT DAYA	40.00%	70.00%	30.00%	87.50%	55.00%
5318	NUSA TENGGARA TIMUR, NAGEKEO	50.00%	82.50%	55.00%	90.00%	67.50%
5319	NUSA TENGGARA TIMUR, MANGGARAI TIMUR	20.41%	59.18%	32.65%	71.43%	75.51%
5371	NUSA TENGGARA TIMUR, KOTA KUPANG	37.50%	80.00%	42.50%	97.50%	85.00%
6100	PROVINSI KALIMANTAN BARAT	51.28%	94.87%	79.49%	92.31%	84.62%
6101	KALIMANTAN BARAT, SAMBAS	67.50%	75.00%	52.50%	87.50%	62.50%
6102	KALIMANTAN BARAT, BENGKAYANG	32.50%	60.00%	22.50%	57.50%	37.50%
6103	KALIMANTAN BARAT, LANDAK	17.50%	55.00%	7.50%	80.00%	30.00%
6104	KALIMANTAN BARAT, PONTIANAK	88.10%	100.00%	78.57%	100.00%	88.10%
6105	KALIMANTAN BARAT, SANGGAU	55.00%	80.00%	62.50%	100.00%	70.00%
6106	KALIMANTAN BARAT, KETAPANG	23.68%	47.37%	21.05%	81.58%	60.53%
6107	KALIMANTAN BARAT, SINTANG	20.00%	42.50%	20.00%	70.00%	47.50%
6108	KALIMANTAN BARAT, KAPUAS HULU	17.50%	67.50%	40.00%	95.00%	70.00%
6109	KALIMANTAN BARAT, SEKADAU	30.00%	37.50%	27.50%	65.00%	72.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
6110	KALIMANTAN BARAT, MELAWI	40.00%	67.50%	25.00%	60.00%	27.50%
6111	KALIMANTAN BARAT, KAYONG UTARA	30.00%	57.50%	22.50%	87.50%	62.50%
6112	KALIMANTAN BARAT, KUBU RAYA	42.50%	45.00%	40.00%	85.00%	85.00%
6171	KALIMANTAN BARAT, KOTA PONTIANAK	82.50%	92.50%	75.00%	90.00%	60.00%
6172	KALIMANTAN BARAT, KOTA SINGKAWANG	50.00%	60.00%	52.50%	75.00%	70.00%
6200	PROVINSI KALIMANTAN TENGAH	35.71%	66.67%	69.05%	69.05%	90.48%
6201	KALIMANTAN TENGAH, KOTAWARINGIN BARAT	36.36%	45.45%	25.00%	70.45%	65.91%
6202	KALIMANTAN TENGAH, KOTAWARINGIN TIMUR	92.86%	95.24%	97.62%	97.62%	97.62%
6203	KALIMANTAN TENGAH, KAPUAS	69.77%	74.42%	48.84%	93.02%	83.72%
6204	KALIMANTAN TENGAH, BARITO SELATAN	20.93%	90.70%	13.95%	72.09%	48.84%
6205	KALIMANTAN TENGAH, BARITO UTARA	9.52%	26.19%	16.67%	38.10%	47.62%
6206	KALIMANTAN TENGAH, SUKAMARA	38.10%	59.52%	50.00%	80.95%	71.43%
6207	KALIMANTAN TENGAH, LAMANDAU	28.57%	45.24%	40.48%	61.90%	61.90%
6208	KALIMANTAN TENGAH, SERUYAN	83.33%	95.24%	83.33%	92.86%	85.71%
6209	KALIMANTAN TENGAH, KATINGAN	59.09%	47.73%	54.55%	84.09%	79.55%
6210	KALIMANTAN TENGAH, PULANG PISAU	36.96%	50.00%	30.43%	76.09%	50.00%
6211	KALIMANTAN TENGAH, GUNUNG MAS	48.48%	93.94%	60.61%	87.88%	81.82%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
6212	KALIMANTAN TENGAH, BARITO TIMUR	73.17%	73.17%	60.98%	85.37%	75.61%
6213	KALIMANTAN TENGAH, MURUNG RAYA	69.81%	58.49%	75.47%	88.68%	81.13%
6271	KALIMANTAN TENGAH, KOTA PALANGKA RAYA	57.45%	63.83%	61.70%	80.85%	85.11%
6300	PROVINSI KALIMANTAN SELATAN	27.91%	95.35%	51.16%	88.37%	79.07%
6301	KALIMANTAN SELATAN, TANAH LAUT	58.97%	94.87%	53.85%	89.74%	71.79%
6302	KALIMANTAN SELATAN, KOTA BARU	70.00%	75.00%	35.00%	90.00%	80.00%
6303	KALIMANTAN SELATAN, BANJAR	30.00%	70.00%	42.50%	87.50%	75.00%
6304	KALIMANTAN SELATAN, BARITO KUALA	47.73%	84.09%	65.91%	88.64%	90.91%
6305	KALIMANTAN SELATAN, TAPIN	61.90%	83.33%	61.90%	90.48%	76.19%
6306	KALIMANTAN SELATAN, HULU SUNGAI SELATAN	70.00%	82.50%	75.00%	90.00%	85.00%
6307	KALIMANTAN SELATAN, HULU SUNGAI TENGAH	48.65%	70.27%	51.35%	89.19%	78.38%
6308	KALIMANTAN SELATAN, HULU SUNGAI UTARA	56.41%	89.74%	82.05%	97.44%	84.62%
6309	KALIMANTAN SELATAN, TABALONG	92.11%	78.95%	92.11%	97.37%	92.11%
6310	KALIMANTAN SELATAN, TANAH BUMBU	67.50%	65.00%	80.00%	97.50%	70.00%
6311	KALIMANTAN SELATAN, BALANGAN	68.42%	81.58%	60.53%	84.21%	78.95%
6371	KALIMANTAN SELATAN, KOTA BANJARMASIN	67.50%	80.00%	75.00%	92.50%	97.50%
6372	KALIMANTAN SELATAN, KOTA BANJAR BARU	31.71%	56.10%	43.90%	82.93%	63.41%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
6400	PROVINSI KALIMANTAN TIMUR	62.16%	62.16%	59.46%	78.38%	67.57%
6402	KALIMANTAN TIMUR, KUTAI BARAT	42.50%	65.00%	42.50%	67.50%	60.00%
6403	KALIMANTAN TIMUR, KUTAI KARTANEGARA	37.50%	75.00%	37.50%	57.50%	47.50%
6404	KALIMANTAN TIMUR, KUTAI TIMUR	28.21%	53.85%	43.59%	82.05%	94.87%
6405	KALIMANTAN TIMUR, BERAU	42.50%	42.50%	47.50%	77.50%	65.00%
6409	KALIMANTAN TIMUR, PENAJAM PASER UTARA	41.46%	41.46%	48.78%	87.80%	60.98%
6471	KALIMANTAN TIMUR, KOTA BALIKPAPAN	51.28%	41.03%	48.72%	87.18%	64.10%
6472	KALIMANTAN TIMUR, KOTA SAMARINDA	57.89%	68.42%	47.37%	89.47%	52.63%
6474	KALIMANTAN TIMUR, KOTA BONTANG	39.68%	53.97%	77.78%	77.78%	85.71%
6501	KALIMANTAN UTARA, MALINAU	70.00%	42.50%	65.00%	90.00%	77.50%
6502	KALIMANTAN UTARA, BULUNGAN	32.50%	60.00%	37.50%	67.50%	35.00%
7100	PROVINSI SULAWESI UTARA	55.10%	71.43%	71.43%	83.67%	83.67%
7101	SULAWESI UTARA, BOLAANG MONGONDOW	45.00%	95.00%	47.50%	70.00%	70.00%
7102	SULAWESI UTARA, MINAHASA	62.50%	77.50%	32.50%	97.50%	35.00%
7103	SULAWESI UTARA, KEPULAUAN SANGIHE	2.33%	48.84%	74.42%	2.33%	83.72%
7104	SULAWESI UTARA, KEPULAUAN TALAUD	83.33%	28.57%	90.48%	92.86%	95.24%
7105	SULAWESI UTARA, MINAHASA SELATAN	65.00%	72.50%	45.00%	95.00%	62.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
7106	SULAWESI UTARA, MINAHASA UTARA	90.00%	80.00%	80.00%	100.00%	97.50%
7108	SULAWESI UTARA, SIAU TAGULANDANG BIARO	97.67%	18.60%	81.40%	97.67%	86.05%
7171	SULAWESI UTARA, KOTA MANADO	55.00%	75.00%	55.00%	90.00%	75.00%
7172	SULAWESI UTARA, KOTA BITUNG	65.00%	77.50%	77.50%	77.50%	85.00%
7173	SULAWESI UTARA, KOTA TOMOHON	20.00%	20.00%	85.00%	22.50%	32.50%
7174	SULAWESI UTARA, KOTA KOTAMOBAGU	55.00%	100.00%	52.50%	72.50%	72.50%
7200	PROVINSI SULAWESI TENGAH	50.00%	77.50%	65.00%	92.50%	77.50%
7201	SULAWESI TENGAH, BANGGAI KEPULAUAN	50.00%	42.50%	45.00%	77.50%	70.00%
7202	SULAWESI TENGAH, BANGGAI	45.00%	72.50%	40.00%	82.50%	70.00%
7203	SULAWESI TENGAH, MOROWALI	70.00%	70.00%	57.50%	90.00%	72.50%
7204	SULAWESI TENGAH, POSO	57.50%	57.50%	67.50%	85.00%	85.00%
7205	SULAWESI TENGAH, DONGGALA	32.50%	70.00%	45.00%	90.00%	52.50%
7206	SULAWESI TENGAH, TOLI-TOLI	67.50%	47.50%	57.50%	90.00%	92.50%
7207	SULAWESI TENGAH, BUOL	30.00%	57.50%	32.50%	90.00%	45.00%
7208	SULAWESI TENGAH, PARIGI MOUTONG	17.50%	52.50%	45.00%	90.00%	77.50%
7209	SULAWESI TENGAH, TOJO UNA-UNA	52.50%	62.50%	45.00%	85.00%	67.50%
7210	SULAWESI TENGAH, SIGI	40.00%	77.50%	55.00%	90.00%	85.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
7271	SULAWESI TENGAH, KOTA PALU	50.00%	77.50%	52.50%	100.00%	70.00%
7301	SULAWESI SELATAN, KEPULAUAN SELAYAR	40.00%	87.50%	12.50%	87.50%	15.00%
7302	SULAWESI SELATAN, BULUKUMBA	57.50%	77.50%	57.50%	92.50%	85.00%
7303	SULAWESI SELATAN, BANTAENG	47.50%	77.50%	55.00%	95.00%	60.00%
7304	SULAWESI SELATAN, JENEPONTO	70.00%	80.00%	35.00%	92.50%	57.50%
7305	SULAWESI SELATAN, TAKALAR	52.50%	65.00%	47.50%	82.50%	60.00%
7306	SULAWESI SELATAN, GOWA	65.00%	85.00%	70.00%	95.00%	70.00%
7307	SULAWESI SELATAN, SINJAI	52.50%	80.00%	65.00%	82.50%	75.00%
7308	SULAWESI SELATAN, MAROS	22.50%	52.50%	32.50%	90.00%	72.50%
7309	SULAWESI SELATAN, PANGKAJENE DAN KEPULAUAN	22.50%	65.00%	37.50%	65.00%	67.50%
7310	SULAWESI SELATAN, BARRU	47.50%	77.50%	45.00%	90.00%	77.50%
7311	SULAWESI SELATAN, BONE	15.00%	75.00%	27.50%	77.50%	87.50%
7312	SULAWESI SELATAN, SOPPENG	65.00%	72.50%	50.00%	92.50%	67.50%
7313	SULAWESI SELATAN, WAJO	85.00%	82.50%	67.50%	97.50%	72.50%
7314	SULAWESI SELATAN, SIDENRENG RAPPANG	45.00%	85.00%	47.50%	67.50%	77.50%
7315	SULAWESI SELATAN, PINRANG	62.50%	75.00%	70.00%	92.50%	90.00%
7316	SULAWESI SELATAN, ENREKANG	55.00%	85.00%	40.00%	87.50%	75.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
7317	SULAWESI SELATAN, LUWU	90.00%	95.00%	22.50%	95.00%	57.50%
7318	SULAWESI SELATAN, TANA TORAJA	50.00%	67.50%	42.50%	87.50%	62.50%
7322	SULAWESI SELATAN, LUWU UTARA	55.00%	72.50%	50.00%	85.00%	60.00%
7325	SULAWESI SELATAN, LUWU TIMUR	42.50%	77.50%	32.50%	70.00%	55.00%
7326	SULAWESI SELATAN, TORAJA UTARA	57.50%	55.00%	47.50%	85.00%	70.00%
7371	SULAWESI SELATAN, KOTA MAKASSAR	20.00%	67.50%	25.00%	67.50%	50.00%
7372	SULAWESI SELATAN, KOTA PAREPARE	25.00%	47.50%	25.00%	82.50%	67.50%
7373	SULAWESI SELATAN, KOTA PALOPO	67.50%	97.50%	27.50%	87.50%	77.50%
7500	PROVINSI GORONTALO	57.50%	62.50%	42.50%	77.50%	77.50%
7501	GORONTALO, BOALEMO	42.50%	60.00%	47.50%	87.50%	75.00%
7502	GORONTALO, GORONTALO	67.50%	72.50%	80.00%	87.50%	70.00%
7503	GORONTALO, POHUWATO	55.00%	70.00%	55.00%	77.50%	77.50%
7504	GORONTALO, BONE BOLANGO	30.00%	40.00%	80.00%	87.50%	97.50%
7505	GORONTALO, GORONTALO UTARA	57.50%	75.00%	72.50%	82.50%	72.50%
7571	GORONTALO, KOTA GORONTALO	67.50%	87.50%	72.50%	85.00%	92.50%
7600	PROVINSI SULAWESI BARAT	82.50%	60.00%	82.50%	90.00%	95.00%
7601	SULAWESI BARAT, MAJENE	52.50%	67.50%	87.50%	85.00%	100.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
7602	SULAWESI BARAT, POLEWALI MANDAR	65.00%	57.50%	65.00%	95.00%	87.50%
7603	SULAWESI BARAT, MAMASA	75.00%	60.00%	87.50%	97.50%	85.00%
7604	SULAWESI BARAT, MAMUJU	95.00%	85.00%	97.50%	100.00%	100.00%
7605	SULAWESI BARAT, MAMUJU UTARA	70.00%	77.50%	57.50%	97.50%	85.00%
8100	PROVINSI MALUKU	64.00%	88.00%	64.00%	74.00%	94.00%
8101	MALUKU, MALUKU TENGGARA BARAT	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8102	MALUKU, MALUKU TENGGARA	95.12%	95.12%	73.17%	100.00%	95.12%
8104	MALUKU, BURU	95.00%	65.00%	92.50%	97.50%	95.00%
8105	MALUKU, KEPULAUAN ARU	100.00%	97.50%	5.00%	100.00%	100.00%
8106	MALUKU, SERAM BAGIAN BARAT	0.00%	21.05%	52.63%	0.00%	63.16%
8107	MALUKU, SERAM BAGIAN TIMUR	95.24%	88.10%	80.95%	100.00%	100.00%
8109	MALUKU, BURU SELATAN	0.00%	72.09%	39.53%	0.00%	55.81%
8171	MALUKU, KOTA AMBON	70.45%	65.91%	47.73%	84.09%	70.45%
8200	PROVINSI MALUKU UTARA	58.97%	82.05%	71.79%	84.62%	89.74%
8201	MALUKU UTARA, HALMAHERA BARAT	82.93%	46.34%	56.10%	95.12%	87.80%
8202	MALUKU UTARA, HALMAHERA TENGAH	75.00%	25.00%	85.00%	92.50%	47.50%
8203	MALUKU UTARA, KEPULAUAN SULA	95.00%	95.00%	97.50%	97.50%	100.00%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
8204	MALUKU UTARA, HALMAHERA SELATAN	25.00%	92.50%	47.50%	75.00%	40.00%
8205	MALUKU UTARA, HALMAHERA UTARA	80.00%	100.00%	80.00%	82.50%	80.00%
8206	MALUKU UTARA, HALMAHERA TIMUR	2.63%	78.95%	0.00%	50.00%	26.32%
8207	MALUKU UTARA, PULAU MOROTAI	45.00%	52.50%	67.50%	50.00%	70.00%
8271	MALUKU UTARA, KOTA TERNATE	65.00%	45.00%	57.50%	82.50%	75.00%
8272	MALUKU UTARA, KOTA TIDORE KEPULAUAN	62.50%	55.00%	65.00%	80.00%	87.50%
9401	PAPUA, MERAUKE	45.00%	47.50%	35.00%	67.50%	50.00%
9402	PAPUA, JAYAWIJAYA	22.50%	77.50%	12.50%	55.00%	47.50%
9403	PAPUA, JAYAPURA	85.00%	12.50%	80.00%	87.50%	87.50%
9404	PAPUA, NABIRE	30.00%	67.50%	47.50%	47.50%	57.50%
9409	PAPUA, BIAK NUMFOR	47.50%	15.00%	30.00%	82.50%	65.00%
9410	PAPUA, PANIAI	2.50%	72.50%	2.50%	7.50%	5.00%
9412	PAPUA, MIMIKA	50.00%	42.50%	60.00%	65.00%	75.00%
9413	PAPUA, BOVEN DIGOEL	5.00%	45.00%	2.50%	7.50%	2.50%
9416	PAPUA, YAHUKIMO	85.00%	5.00%	22.50%	92.50%	37.50%
9418	PAPUA, TOLIKARA	65.79%	57.89%	15.79%	84.21%	18.42%
9427	PAPUA, SUPIORI	22.50%	32.50%	17.50%	72.50%	47.50%

Kode Satker	Satker	(1) Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik (C2)	(2) Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama (B4)	(3) Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS (C1)	(4) Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS (C2 - 4)	(5) Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS (C1 - 15 & 16)
9471	PAPUA, KOTA JAYAPURA	75.00%	10.00%	32.50%	90.00%	52.50%

Lampiran 3. Tabel Penilaian IKU Gabungan Nasional dan Satker BPS Pusat

Persentase Pengguna yang memanfaatkan data BPS sebagai bahan	Pusat	Nasional
1. Perencanaan (B3 - 8)	29.30%	36.30%
2. Monitoring dan evaluasi (B3 - 16)	12.70%	27.00%
Total Perencanaan Monitoring dan Evaluasi	42.00%	63.30%

Kedeputian/ IKU	Pusat	Realisasi
Kedeputian Bidang Statistik Sosial		
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik bidang Sosial (C2)	55.71%	51.02%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data statistik bidang Sosial (C2 - 8)	72.86%	72.20%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan akurasi data statistik bidang Sosial (C2 - 1)	82.86%	71.31%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data statistik bidang Sosial (C2 - 2)	64.29%	65.86%

Kedeputian Bidang Statistik Produksi

Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik bidang produksi (C2)	62.07%	51.77%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data statistik bidang Produksi (C2 - 8)	68.97%	69.80%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan akurasi data statistik bidang Produksi (C2 - 1)	89.66%	69.78%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data statistik bidang Produksi (C2 - 2)	75.86%	66.08%

Kedeputian Bidang Statistik Distribusi Dan Jasa

Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik distribusi dan jasa (C2)	55.17%	56.01%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data statistik distribusi dan jasa (C2 - 8)	65.52%	71.48%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan akurasi data statistik bidang distribusi dan jasa (C2 - 1)	82.76%	72.10%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data statistik bidang distribusi dan jasa (C2 - 2)	65.52%	68.57%

Kedeputian Bidang Neraca dan Analisis Statistik

Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik bidang Neraca dan Analisis (C2)	67.86%	55.52%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data statistik bidang Neraca dan Analisis (C2 - 8)	89.29%	72.38%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan akurasi data statistik bidang Neraca dan Analisis (C2 - 1)	96.43%	73.97%
Persentase konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data statistik bidang Neraca dan Analisis (C2 - 2)	75.00%	67.09%

Kedeputian Bidang Metodologi Dan Informasi Statistik

Persentase Konsumen yang puas akan layanan data BPS	67.80%	54.35%
Persentase Konsumen yang puas terhadap akses data BPS	90.68%	82.97%