



Katalog: 1399013

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data



BADAN PUSAT STATISTIK

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015

ISSN: 2302-7738

No. Publikasi: 03210.1601

Katalog BPS: 1399013

Ukuran Buku: 18,5 x 25 cm

Jumlah Halaman: xii + 138 Halaman

Naskah:

Subdirektorat Rujukan Statistik

Gambar Kulit:

Subdirektorat Publikasi dan Kompilasi Statistik

Diterbitkan oleh:

Badan Pusat Statistik, Jakarta-Indonesia

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik, Jakarta-Indonesia

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

Kata Pengantar

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan data dan informasi di bidang statistik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik, BPS senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan serta kualitas pelayanan kepada pengguna data yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data melalui Survei Kebutuhan Data (SKD).

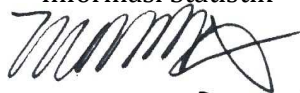
SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005. Sejak tahun 2014, pelaksanaan SKD diperluas cakupannya hingga BPS kabupaten/kota.

Hasil kegiatan SKD 2015 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik pengguna data, analisis kebutuhan data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS dan BPS provinsi.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antara tim penyusun dengan berbagai unit pelayanan, baik di BPS, BPS provinsi, maupun BPS kabupaten/kota. Kepada semua pihak, kami sampaikan penghargaan dan terima kasih atas kerja sama yang baik selama pengumpulan dan pengolahan data SKD 2015.

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS. Kami mengharapkan kritik dan saran untuk menuju pada kesempurnaan.

Jakarta, Januari 2016
Deputi Bidang Metodologi dan
Informasi Statistik



Ir. Dudy Saefudin Sulaiman, M.Eng

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pemasaran Data.....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.4 Metodologi	7
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	7
1.4.2 Metode Analisis	7
1.5 Realisasi Pengumpulan Data	12
Bab II Segmentasi Pengguna Data	15
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik.....	18
2.1.1 Jenis Kelamin	18
2.1.2 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	20
2.1.3 Pekerjaan Utama.....	23
2.1.4 Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	27
2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Data	30
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan.....	32
2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan	35

Bab III Analisis Kebutuhan Data.....	39
3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari.....	43
3.2 Ragam Data Statistik Sosial.....	49
3.3 Ragam Data Statistik Produksi	50
3.4 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa.....	52
3.5 Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik.....	53
3.6 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik.....	54
3.7 Ragam Data Lainnya.....	55
3.8 Publikasi yang Paling Banyak Dicari	56
Bab IV Analisis Kepuasan Layanan	59
4.1 Analisis Kepuasan Layanan.....	61
4.2 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Tingkat Pendidikan.....	66
4.3 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Pekerjaan Utama.....	73
4.4 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama.....	80
4.5 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Pemanfaatan Data	89
4.6 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	96
Bab V Kesimpulan dan Saran	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	107
Daftar Pustaka	109
Lampiran.....	113

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan	12
Tabel 1.2.	Target dan Realisasi Pengguna Data Menurut Wilayah PST Tahun 2015.....	13
Tabel 2.1.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin Tahun 2015	19
Tabel 2.2.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan Tahun 2015	22
Tabel 2.3.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama Tahun 2015.....	25
Tabel 2.4.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Tahun 2015	28
Tabel 2.5.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Data Tahun 2015.....	31
Tabel 2.6.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2015.....	33
Tabel 2.7.	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS Tahun 2015	36
Tabel 3.1.	Jumlah Orang-Data Menurut Wilayah PST dan Penghasil Data.....	42
Tabel 3.2.	Jumlah dan Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data di BPS Tahun 2015.....	44
Tabel 3.3.	Persentase Jenis Data Menurut Level dan Ragam Data di BPS Tahun 2015.....	46
Tabel 3.4.	Persentase Jenis Data Menurut Periode dan Ragam Data di BPS Tahun 2015.....	47
Tabel 3.5.	Persentase Jenis Data Menurut Perolehan dan Ragam Data di BPS Tahun 2015.....	49
Tabel 3.6.	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Sosial Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015.....	50
Tabel 3.7.	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Produksi Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015.....	51
Tabel 3.8.	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015.....	52

Tabel 3.9.	Jumlah Perolehan Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015	53
Tabel 3.10.	Jumlah Perolehan Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015	55
Tabel 3.11.	Jumlah dan Persentase Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data di BPS Tahun 2015	57
Tabel 4.1.	Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pengguna Data Tahun 2015	67
Tabel 4.2.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pengguna Data Tahun 2015	69
Tabel 4.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pengguna Data Tahun 2015	71
Tabel 4.4.	Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015	74
Tabel 4.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015.....	76
Tabel 4.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015	78
Tabel 4.7.a.	Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015.....	81
Tabel 4.7.b.	Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015.....	82
Tabel 4.8.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015.....	84
Tabel 4.9.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015	87
Tabel 4.10.	Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pemanfaatan Data Tahun 2015.....	90

Tabel 4.11. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pemanfaatan Data Tahun 2015.....	92
Tabel 4.12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pemanfaatan Data Tahun 2015.....	94
Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Jenis Layanan yang digunakan Tahun 2015	97
Tabel 4.14. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Jenis Layanan yang digunakan Tahun 2015.....	99
Tabel 4.15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Jenis Layanan yang digunakan Tahun 2015	101

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Kuadran Cartesius.....	9
Gambar 2.1. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada 34 Wilayah PST Tahun 2015	20
Gambar 2.2. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada 34 Wilayah PST Tahun 2015.....	23
Gambar 2.3. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada 34 Wilayah PST Tahun 2015.....	26
Gambar 2.4. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada 34 Wilayah PST Tahun 2015.....	29
Gambar 2.5. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada 34 Wilayah PST Tahun 2015.....	32
Gambar 2.6. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan pada 34 Wilayah PST Tahun 2015	35
Gambar 2.7. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan pada 34 Wilayah PST Tahun 2015.....	37
Gambar 3.1. Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data di BPS Tahun 2015	44
Gambar 3.2. Persentase Orang-Data Menurut Level Data di BPS Tahun 2015	45
Gambar 3.3. Persentase Orang-Data Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015 ..	46
Gambar 3.4. Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data di BPS Tahun 2015	48
Gambar 4.1. Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Pelayanan BPS Tahun 2015.....	62
Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS Tahun 2015.....	63
Gambar 4.3. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Tahun 2015	64
Gambar 4.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Tahun 2015	65

Daftar Lampiran

Lampiran 1.1. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Penghasil Data dan Ragam Data Tahun 2015.....	113
Lampiran 1.2. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Penghasil Data dan Ragam Data Tahun 2015.....	116
Lampiran 2.1. Jumlah Orang-Data Menurut Level dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	119
Lampiran 2.2. Jumlah Orang-Data Menurut Level dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	120
Lampiran 3.1. Jumlah Orang-Data Menurut Periode dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	121
Lampiran 3.2. Jumlah Orang-Data Menurut Periode dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	122
Lampiran 3.3. Jumlah Orang-Data Menurut Periode dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	123
Lampiran 4.1. Jumlah Orang-Data Menurut Perolehan dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	124
Lampiran 4.2. Jumlah Orang-Data Menurut Perolehan dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	125
Lampiran 5.1. Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015	126
Lampiran 5.2. Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015	127
Lampiran 6.1. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	128
Lampiran 6.2. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	129
Lampiran 6.3. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	130

Lampiran 7.1. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	131
Lampiran 7.2. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015.....	132
Lampiran 8.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015 ...	133
Lampiran 8.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015 ...	134
Lampiran 9. Kuesioner VKD15-P.....	135
Lampiran 10. Kuesioner VKD15-D	137

Pendahuluan



BPS

33 BPS provinsi

477 BPS kabupaten/kota



Mei – Juli 2015



Tempat dan
Waktu

Mengetahui:

- Segmentasi pengguna data
- Kebutuhan data
- Kepuasan data dan layanan
- Prioritas peningkatan pelayanan



Tujuan

*Survei
Kebutuhan Data
2015*

Analisis



- *Cross-tab analysis*
- *Gap Analysis*
- *Importance and Performance Analysis (IPA)*
- *Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)*

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu melakukan survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan pengguna data terhadap data dan informasi statistik. Survei ini dilaksanakan demi peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Pada akhirnya, kepuasan masyarakat dapat diwujudkan. Survei tersebut dikemas dalam Survei Kebutuhan Data.

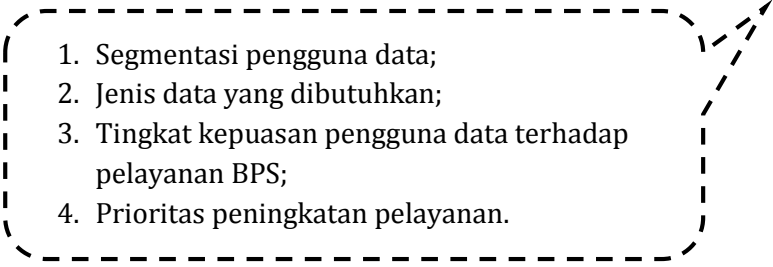
Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS dan sebelas BPS provinsi. Sejak tahun 2011 hingga tahun 2013,

SKD dilakukan di BPS dan 33 BPS provinsi. Tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota untuk mengidentifikasi beberapa isu antara lain:

- 
1. Segmentasi pengguna data;
 2. Jenis data yang dibutuhkan;
 3. Tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS;
 4. Prioritas peningkatan pelayanan.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2015 hanya didasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pemasaran Data

BPS sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan statistik secara nasional selalu dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas dan mutakhir. Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan.

Kinerja BPS dinilai baik tidak hanya dilihat dari kesuksesan pelaksanaan kegiatan statistik, tetapi juga dilihat bagaimana data BPS dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Pada dasarnya, data tersebut wajib disosialisasikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna data. Pintu gerbang pemasaran data di BPS melalui Direktorat Diseminasi Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik terdapat Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS kabupaten/kota berada pada seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan

pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2015 dilakukan selama tiga bulan, yaitu Mei – Juli 2015. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2015 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebelum pencacahan. Pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD15-P. Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebelum pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD15-D.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2015 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data hasil SKD 2015 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna data, kebutuhan data, dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan antar dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi

silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2015 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

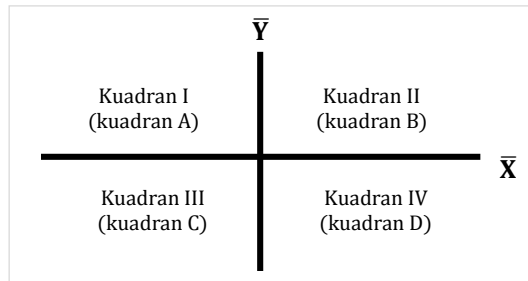
Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan $\bar{Y}$ dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan $\bar{X}$.



Gambar 1.1. Kuadran Cartesius

Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat 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 daripada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari indikator yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan

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 di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- Kuadran ketiga (kuadran C), “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 (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat 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.

I ndeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala *likert* 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

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

dengan:

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

B_i = penimbang atribut faktor ke-*i*

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

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

dengan:

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

B_i = penimbang atribut faktor ke-*i*

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus:

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

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{skala\ maksimum\ penilaian\ persepsi} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK_k = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK_k akan disebut sebagai IKK.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	Memuaskan
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	Sangat Memuaskan

1.5 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2015 dilakukan di 511 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS, 33 PST BPS provinsi (tidak termasuk BPS Provinsi Kalimantan Utara), dan 477 PST BPS kabupaten/kota. Pelaksanaan kegiatan SKD 2015 secara keseluruhan berjalan dengan baik dengan persentase realisasi pengumpulan data SKD sebesar 71,20 persen. Adapun jumlah pengguna data yang datang langsung ke wilayah PST, baik BPS, BPS provinsi, maupun BPS kabupaten/kota ada sebanyak 10.456 orang atau 70,60 persen dari target. Sementara itu, jumlah pengguna data yang dikunjungi ada sebanyak 6.372 orang atau 72,20 persen dari target.

Tabel 1.2 menjelaskan realisasi pengumpulan data SKD hanya di 34 wilayah, yaitu PST BPS dan 33 PST BPS provinsi. Berdasarkan tabel tersebut, realisasi pengumpulan data di 34 wilayah PST sebesar 94,47 persen. Dengan demikian, terdapat 25 wilayah dengan realisasi pengumpulan data SKD mencapai atau melebihi target dan masih terdapat sembilan wilayah PST yang realisasinya tidak memenuhi target pengumpulan SKD 2015. Realisasi pengumpulan data yang memenuhi atau melebihi target pada pengguna data yang datang langsung sebanyak 28 wilayah PST. Sementara itu, pengumpulan data yang memenuhi atau melebihi target pada pengguna data yang dikunjungi sebanyak 25 Wilayah PS.

Tabel 1.2. Target dan Realisasi Pengguna Data Menurut Wilayah PST Tahun 2015

Wilayah PST	Pengguna Data (datang langsung)			Pengguna Data (dikunjungi)			Pengguna Data (total)		
	Target	Real- isasi	Persen- tase	Target	Real- isasi	Persen- tase	Target	Real- isasi	Persen- tase
BPS	750	778	103,73	50	40	80,00	800	818	102,25
Aceh	150	157	104,67	40	40	100,00	190	197	103,68
Sumatera Utara	150	160	106,67	40	40	100,00	190	200	105,26
Sumatera Barat	150	151	100,67	40	42	105,00	190	193	101,58
Riau	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Jambi	150	156	104,00	40	30	75,00	190	186	97,89
Sumatera Selatan	150	151	100,67	40	32	80,00	190	183	96,32
Bengkulu	100	100	100,00	40	40	100,00	140	140	100,00
Lampung	150	45	30,00	40	8	20,00	190	53	27,89
Kep. Bangka Belitung	30	32	106,67	40	40	100,00	70	72	102,86
Kep. Riau	50	50	100,00	40	40	100,00	90	90	100,00
DKI Jakarta	50	66	132,00	40	31	77,50	90	97	107,78
Jawa Barat	150	150	100,00	40	35	87,50	190	185	97,37
Jawa Tengah	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
DI Yogyakarta	150	153	102,00	40	41	102,50	190	194	102,11
Jawa Timur	150	160	106,67	40	40	100,00	190	200	105,26
Banten	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Bali	150	150	100,00	40	41	102,50	190	191	100,53
Nusa Tenggara Barat	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Nusa Tenggara Timur	150	156	104,00	40	40	100,00	190	196	103,16
Kalimantan Barat	150	91	60,67	40	31	77,50	190	122	64,21
Kalimantan Tengah	150	196	130,67	40	41	102,50	190	237	124,74
Kalimantan Selatan	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Kalimantan Timur	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Sulawesi Utara	150	110	73,33	40	40	100,00	190	150	78,95
Sulawesi Tengah	100	105	105,00	40	40	100,00	140	145	103,57

Wilayah PST	Pengguna Data (datang langsung)			Pengguna Data (dikunjungi)			Pengguna Data (total)		
	Target	Real- isasi	Persen- tase	Target	Real- isasi	Persen- tase	Target	Real- isasi	Persen- tase
Sulawesi Selatan	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Sulawesi Tenggara	150	150	100,00	40	40	100,00	190	190	100,00
Gorontalo	150	28	18,67	40	9	22,50	190	37	19,47
Sulawesi Barat	30	30	100,00	40	40	100,00	70	70	100,00
Maluku	150	169	112,67	40	45	112,50	190	214	112,63
Maluku Utara	100	61	61,00	40	40	100,00	140	101	72,14
Papua Barat	30	28	93,33	40	6	15,00	70	34	48,57
Papua	30	30	100,00	40	40	100,00	70	70	100,00
Jumlah	4.870	4.663	95,75	1.370	1.232	89,93	6.240	5.895	94,47

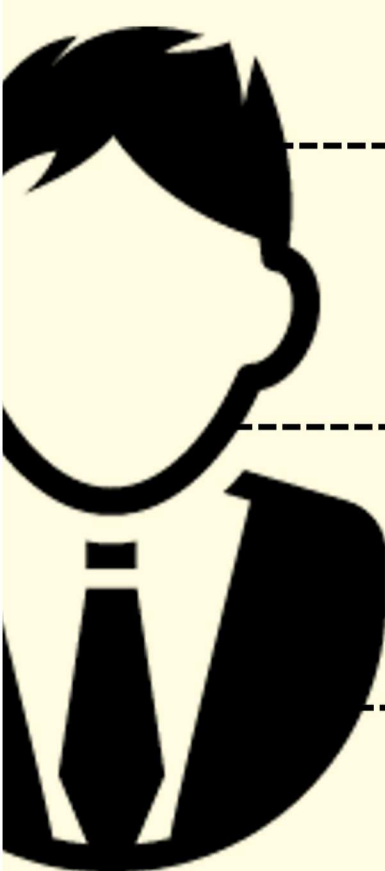
Dari Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa pengguna data yang datang ke BPS ada sebanyak 778 orang atau 103,73 persen dari target. Sementara itu, pengguna data yang dikunjungi sebanyak 40 orang atau 80 persen dari target. Walaupun demikian, secara total, jumlah pengguna data di BPS telah melebihi target yang ditentukan, yaitu 102,25 persen.

Provinsi dengan jumlah pengguna data yang datang langsung yang belum mencapai target ada sebanyak enam provinsi. Wilayah tersebut adalah Provinsi Gorontalo (18,67 persen), Provinsi Lampung (30 persen), Provinsi Kalimantan Barat (60,67 persen), Provinsi Maluku Utara (61 persen), Provinsi Sulawesi Utara (73,33 persen), dan Provinsi Papua (93,33 persen).

Provinsi dengan jumlah pengguna data yang dikunjungi yang belum mencapai target ada sebanyak delapan provinsi. Provinsi tersebut adalah Provinsi Papua Barat (15 persen), Provinsi Lampung (20 persen), Provinsi Gorontalo (22,50 persen), Provinsi Jambi (75 persen), Provinsi DKI Jakarta (77,50 persen), Provinsi Kalimantan Barat (77,50 persen), Provinsi Sumatera Selatan (80 persen), dan Provinsi Jawa Barat (87,50 persen).

Segmentasi Pengguna Data

Bab 2



Instansi/Institusi

67,85 %

Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Dalam Negeri

0,49 %

- Lembaga Internasional
- Media Massa



Pemanfaatan Data

43,54 %

Skripsi/Tesis/Disertasi

1,60 %

Penyebaran Informasi



Fasilitas Utama yang Digunakan

62,50 %

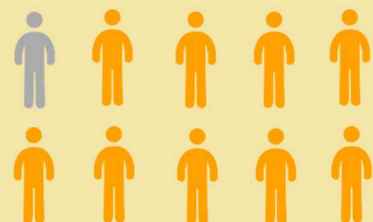
Website

2,50 %

- Telepon/ *Faximile*
- Lainnya

9 dari 10 orang menggunakan data

BPS sebagai *rujukan utama*





Pengguna data dalam SKD 2015 adalah konsumen data yang menjadi responden. Dengan demikian, masih terdapat pengguna data yang tidak tercakup dalam survei ini. Berdasarkan hasil SKD 2015, pengguna data dapat dibedakan menurut karakteristik pengguna data, pemanfaatan data, jenis layanan yang digunakan, serta fasilitas utama yang digunakan. Keempat klasifikasi tersebut menggunakan unit analisis yang berbeda. Unit analisis untuk karakteristik, pemanfaatan data, dan jenis layanan diperoleh dari seluruh pengguna data, baik yang datang langsung maupun dikunjungi. Sementara itu, unit analisis untuk fasilitas utama hanya diperoleh dari pengguna data yang dikunjungi. Selain itu, SKD 2015 juga mengidentifikasi jumlah pengguna data yang menjadikan data BPS sebagai rujukan utama.

Data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi sangat diminati oleh para pengguna data. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh pengguna untuk berbagai hal, di antaranya sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta sebagai dasar pembuatan keputusan. Tentunya hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam penyajian data yang lengkap, akurat, dan mutakhir. Oleh karena itu, BPS senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang baik.

Dari 5.895 pengguna data pada 34 wilayah PST, terdapat 5.329 pengguna data (90,40 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, 9,60 persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, data BPS hanya digunakan sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.

Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut akan dianalisis menurut karakteristik pengguna data, pemanfaatan data, jenis layanan yang digunakan, dan fasilitas utama yang digunakan.

2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

Pada subbab ini, dibahas mengenai segmentasi pengguna data menurut karakteristik pengguna data. Dalam SKD 2015, karakteristik pengguna data dibagi menjadi empat, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi tempat pekerjaan utama.

2.1.1 Jenis Kelamin

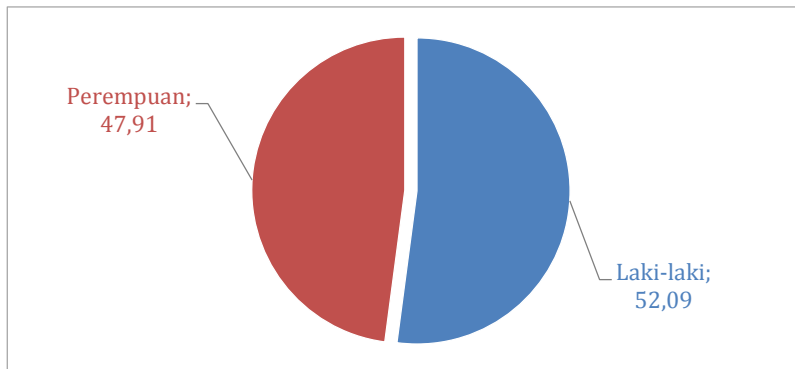
Berdasarkan Tabel 2.1, pengguna data yang memanfaatkan data BPS sangat beragam. Pada 34 wilayah PST, pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang lebih tinggi (52,18 persen) dibandingkan dengan pengguna data perempuan (47,82 persen). Meskipun hanya selisih 4,36 persen dari jumlah pengguna data perempuan, tetapi pengguna data laki-laki masih mendominasi.

Provinsi DKI Jakarta memiliki persentase pengguna data laki-laki yang paling rendah dibandingkan dengan wilayah PST yang lain, yaitu 32,99 persen. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa pengguna data perempuan di wilayah PST Provinsi DKI Jakarta mempunyai persentase yang terbesar yaitu 67,01 persen. Pengguna data laki-laki dengan persentase terbesar adalah Provinsi Papua, yaitu 78,57 persen. Berbanding terbalik dengan persentase laki-laki, pengguna data perempuan di Provinsi Papua merupakan pengguna data dengan persentase terendah jika dibandingkan dengan wilayah PST yang lain, yaitu 21,43 persen.

Berdasarkan wilayah PST di 33 provinsi, pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki, secara persentase, lebih mendominasi dibandingkan dengan pengguna data perempuan. Hal ini sangat berbeda dengan PST BPS, walaupun hanya selisih 4,40 persen, pengguna data dengan jenis kelamin perempuan mendominasi dengan persentase sebesar 52,20 persen. Sementara itu, persentase pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 47,80 persen.

Tabel 2.1. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin Tahun 2015

Wilayah PST	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki- laki	Perempuan	
BPS	47,80	52,20	100,00
Aceh	47,21	52,79	100,00
Sumatera Utara	48,50	51,50	100,00
Sumatera Barat	37,31	62,69	100,00
Riau	45,26	54,74	100,00
Jambi	46,77	53,23	100,00
Sumatera Selatan	51,37	48,63	100,00
Bengkulu	53,57	46,43	100,00
Lampung	52,83	47,17	100,00
Kep. Bangka Belitung	63,89	36,11	100,00
Kep. Riau	65,56	34,44	100,00
DKI Jakarta	32,99	67,01	100,00
Jawa Barat	55,14	44,86	100,00
Jawa Tengah	40,00	60,00	100,00
DI Yogyakarta	41,24	58,76	100,00
Jawa Timur	57,50	42,50	100,00
Banten	51,58	48,42	100,00
Bali	49,21	50,79	100,00
Nusa Tenggara Barat	62,11	37,89	100,00
Nusa Tenggara Timur	56,63	43,37	100,00
Kalimantan Barat	55,74	44,26	100,00
Kalimantan Tengah	55,70	44,30	100,00
Kalimantan Selatan	61,05	38,95	100,00
Kalimantan Timur	53,16	46,84	100,00
Sulawesi Utara	56,67	43,33	100,00
Sulawesi Tengah	54,48	45,52	100,00
Sulawesi Selatan	53,68	46,32	100,00
Sulawesi Tenggara	56,32	43,68	100,00
Gorontalo	51,35	48,65	100,00
Sulawesi Barat	72,86	27,14	100,00
Maluku	50,00	50,00	100,00
Maluku Utara	75,25	24,75	100,00
Papua Barat	70,59	29,41	100,00
Papua	78,57	21,43	100,00
Jumlah	52,18	47,82	100,00



Gambar 2.1. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

Pada sisi lain, karakteristik yang menarik juga ditunjukkan oleh penggunaan data BPS sebagai rujukan utama. Dari 5.329 pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, terdapat 52,09 persen pengguna data laki-laki dan 47,91 persen pengguna data perempuan. Walaupun persentase pengguna data laki-laki tersebut lebih besar, dari seluruh pengguna data laki-laki pada 34 wilayah PST, 90,25 persen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, dari seluruh pengguna data perempuan pada 34 wilayah PST, 90,56 persen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna data perempuan lebih memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama dibandingkan dengan pengguna data laki-laki.

2.1.2 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik pengguna data menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada dasarnya, semakin tinggi tingkat pendidikan maka pengguna data akan semakin *melek* data. Akan tetapi, data BPS tidak hanya digunakan oleh kalangan tertentu saja. Oleh karena itu, penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas perlu dilakukan oleh BPS.

Karakteristik pengguna data menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3,

D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Tabel 2.2, pada 34 wilayah PST, persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA/ sederajat, yaitu 48,01 persen. Sementara itu, persentase yang paling rendah adalah SLTP/ sederajat yaitu 1,42 persen.. Hal yang sama terjadi pada PST BPS, yaitu pengguna data tertinggi adalah pengguna data berpendidikan terakhir ditamatkan SLTA/ sederajat (49,27 persen) dan terendah adalah SLTP/ sederajat (0,49 persen).

Persentase pengguna data yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTP/ sederajat di Provinsi Maluku mencapai 4,67 persen. Hal ini merupakan persentase tertinggi dibandingkan dengan wilayah PST lainnya. Sementara itu, di Provinsi Sumatera Barat, Banten, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua tidak ada pengguna data dengan tingkat pendidikan terakhir ditamatkan SLTP/ sederajat.

Pengguna data dengan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA/ sederajat terdapat di Provinsi Banten mencapai 75,79 persen yang merupakan persentase tertinggi. Adapun persentase pengguna data terendah untuk tingkat pendidikan tersebut adalah Provinsi Kep. Bangka Belitung (1,39 persen).

Persentase pengguna data yang berpendidikan terakhir ditamatkan D1/D2/D3 di Provinsi Papua merupakan persentase tertinggi (11,76 persen). Sementara itu, di Provinsi Maluku tidak ditemukan pengguna data dengan tingkat pendidikan terakhir ditamatkan D1/D2/D3. Pada PST BPS, persentase pengguna data dengan tingkat pendidikan tersebut sebesar 5,26 persen.

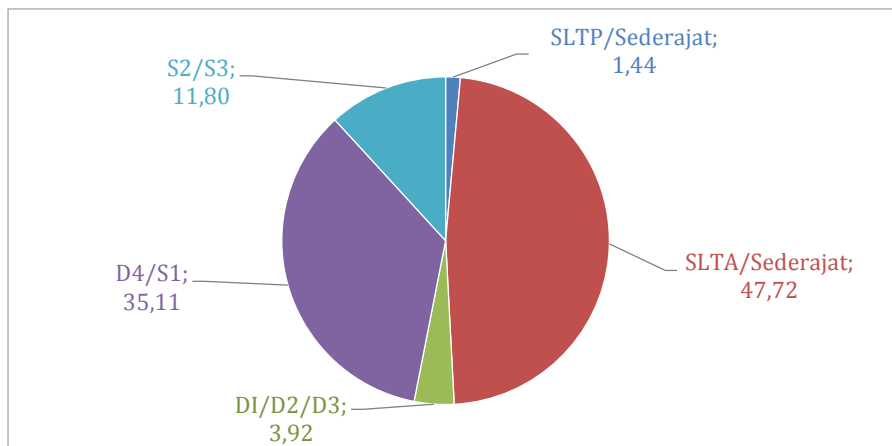
Persentase pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan D4/S1 di Provinsi Sulawesi Barat merupakan persentase tertinggi yang mencapai 75,71 persen. Adapun pengguna data yang terendah dengan tingkat pendidikan tersebut adalah Provinsi Banten sebesar 17,37 persen. Pada PST BPS, persentase pengguna data dengan pendidikan terakhir ditamatkan D4/S1 sebesar 31,91 persen.

Pada pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3, persentase tertinggi terdapat pada Provinsi Kep. Bangka Belitung (30,56 persen). Persentase terendah pengguna data dengan tingkat pendidikan tersebut terdapat di

Provinsi Sumatera Utara (4 persen). Sementara itu, di PST BPS pengguna data dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan S2/S3 sebesar 13,57 persen.

Tabel 2.2. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan Tahun 2015

Wilayah PST	Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan					
	SLTP/ Sederajat	SLTA/ Sederajat	DI/D2/ D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
BPS	0,49	49,27	5,26	31,91	13,57	100,00
Aceh	0,51	40,10	4,06	43,15	12,69	100,00
Sumatera Utara	0,50	73,50	1,50	21,00	4,00	100,00
Sumatera Barat	-	63,73	2,59	21,24	12,44	100,00
Riau	3,16	53,16	4,74	32,11	10,00	100,00
Jambi	1,61	42,47	8,60	41,40	7,53	100,00
Sumatera Selatan	1,09	53,01	5,46	31,15	10,38	100,00
Bengkulu	2,86	37,86	5,00	49,29	7,86	100,00
Lampung	1,89	37,74	1,89	45,28	15,09	100,00
Kep. Bangka Belitung	-	1,39	8,33	59,72	30,56	100,00
Kep. Riau	1,11	17,78	3,33	74,44	4,44	100,00
DKI Jakarta	1,03	50,52	4,12	31,96	13,40	100,00
Jawa Barat	1,62	30,81	2,16	47,03	20,00	100,00
Jawa Tengah	-	46,32	3,16	38,95	11,58	100,00
DI Yogyakarta	1,03	48,97	9,28	33,51	8,25	100,00
Jawa Timur	1,50	49,50	3,00	34,00	13,50	100,00
Banten	-	75,79	1,05	17,37	5,79	100,00
Bali	1,05	57,07	2,62	27,23	13,09	100,00
Nusa Tenggara Barat	3,68	51,05	6,84	33,68	8,42	100,00
Nusa Tenggara Timur	1,53	36,73	5,10	41,84	16,33	100,00
Kalimantan Barat	0,82	38,52	4,92	44,26	12,30	100,00
Kalimantan Tengah	1,27	56,54	1,69	31,65	10,13	100,00
Kalimantan Selatan	3,68	36,32	2,63	46,32	14,74	100,00
Kalimantan Timur	0,53	56,32	1,05	38,42	4,21	100,00
Sulawesi Utara	3,33	35,33	2,00	45,33	17,33	100,00
Sulawesi Tengah	0,69	48,97	1,38	33,79	15,86	100,00
Sulawesi Selatan	3,16	46,84	3,68	34,21	15,26	100,00
Sulawesi Tenggara	2,11	65,26	0,53	23,68	10,53	100,00
Gorontalo	2,70	45,95	5,41	27,03	21,62	100,00
Sulawesi Barat	1,43	8,57	4,29	75,71	11,43	100,00
Maluku	4,67	67,76	-	19,63	12,62	100,00
Maluku Utara	-	18,81	5,94	51,49	23,76	100,00
Papua Barat	-	17,65	11,76	55,88	14,71	100,00
Papua	-	20,00	4,29	58,57	17,14	100,00
Jumlah	1,42	48,01	3,85	35,91	12,23	100,00



Gambar 2.2. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

Berdasarkan Gambar 2.2, pengguna data dengan tingkat pendidikan ditamatkan SLTA/ sederajat cenderung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (47,72 persen). Pengguna data dengan pendidikan SLTP/ sederajat merupakan pengguna data yang cenderung tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini ditunjukkan dengan persentase pengguna data yang hanya mencapai 1,44 persen.

2.1.3 Pekerjaan Utama

Pengguna data menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam melakukan penyebaran data BPS. Akan tetapi, pada SKD 2015 terdapat perbedaan pengelompokan pekerjaan utama dibandingkan dengan SKD tahun 2014. Pada SKD 2014, pekerjaan utama hanya dikelompokkan menjadi enam. Sementara itu, pada SKD 2015, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/ mahasiswa, peneliti/ dosen, PNS/ TNI/ Polri, pegawai BUMN/ D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama menurut konsep SKD 2015 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh responden tersebut.

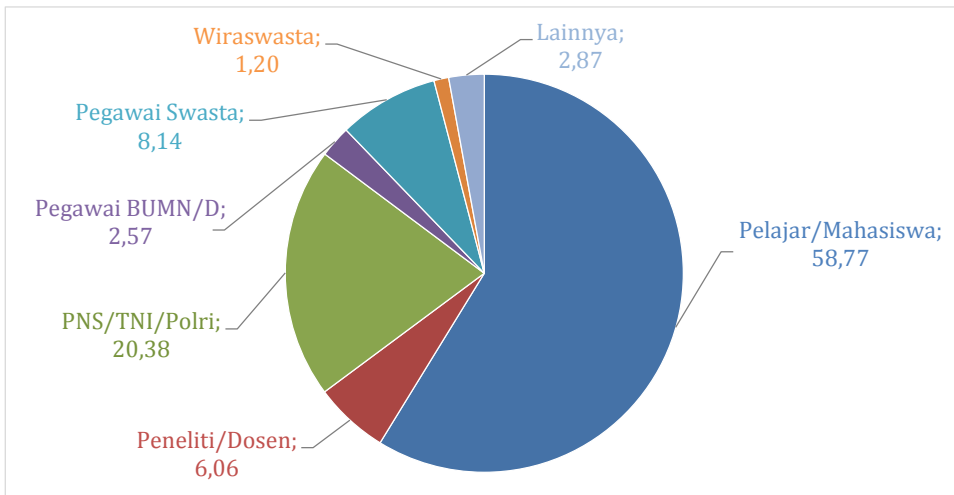
Berdasarkan Tabel 2.3, pada 34 wilayah PST, persentase tertinggi pengguna data menurut pekerjaan utama adalah pegawai swasta (32,78 persen), sedangkan yang terendah adalah wiraswasta (0,62 persen). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data BPS tidak hanya menyentuh sektor pemerintah dan pendidikan, tetapi juga sektor swasta. Adapun sektor pendidikan yang diwakili oleh pelajar/mahasiswa mencapai 25,86 persen.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST, persentase tertinggi pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta adalah Provinsi Papua Barat (48,08 persen). Sementara itu, persentase terendahnya adalah Provinsi Maluku (28,90 persen). Pada PST BPS, pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta hanya sebesar 15,28 persen.

Persentase pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta tertinggi terdapat di Provinsi Kalimantan Tengah (1,87 persen). Sementara itu, terdapat wilayah PST yang tidak dikunjungi oleh pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta, yaitu Provinsi Kep. Bangka Belitung, DKI Jakarta, Banten, Gorontalo, dan Maluku Utara. Pada wilayah PST BPS, persentase wiraswasta yang menggunakan data BPS hanya sebesar 1,59 persen sekaligus merupakan pengguna data terendah di BPS.

Tabel 2.3. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama Tahun 2015

Wilayah PST	Pekerjaan Utama							Jumlah
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya	
BPS	63,33	4,65	11,25	1,96	15,28	1,59	1,96	100,00
Aceh	29,81	8,89	21,63	3,13	31,49	1,20	3,85	100,00
Sumatera Utara	33,94	9,63	19,95	3,44	29,13	0,23	3,67	100,00
Sumatera Barat	30,95	8,57	24,76	3,33	29,76	0,24	2,38	100,00
Riau	31,68	10,87	21,75	3,07	29,55	0,47	2,60	100,00
Jambi	29,62	9,11	22,53	3,80	31,90	0,25	2,78	100,00
Sumatera Selatan	29,50	8,50	24,00	3,50	31,25	0,75	2,50	100,00
Bengkulu	18,54	9,83	26,40	5,62	35,11	0,84	3,65	100,00
Lampung	9,86	12,32	25,00	4,23	44,72	0,35	3,52	100,00
Kep. Bangka Belitung	0,69	12,80	33,22	4,84	43,60	-	4,84	100,00
Kep. Riau	3,34	11,37	34,11	5,02	41,81	0,67	3,68	100,00
DKI Jakarta	16,77	9,88	28,44	3,59	38,02	-	3,29	100,00
Jawa Barat	24,67	11,94	22,28	3,71	33,16	0,53	3,71	100,00
Jawa Tengah	31,84	9,20	22,17	4,48	29,48	0,47	2,36	100,00
DI Yogyakarta	33,26	8,78	20,09	3,46	29,10	0,23	5,08	100,00
Jawa Timur	28,95	11,19	18,98	3,65	31,14	1,22	4,87	100,00
Banten	33,41	8,35	23,43	3,02	29,00	-	2,78	100,00
Bali	30,36	9,88	19,28	3,61	30,84	0,24	5,78	100,00
Nusa Tenggara Barat	25,64	10,00	22,56	3,85	32,56	0,77	4,62	100,00
Nusa Tenggara Timur	24,87	10,36	24,09	4,40	32,38	0,78	3,11	100,00
Kalimantan Barat	18,02	11,05	24,71	3,78	38,08	1,16	3,20	100,00
Kalimantan Tengah	30,84	7,71	22,90	3,97	29,91	1,87	2,80	100,00
Kalimantan Selatan	22,67	9,87	25,33	4,80	33,60	0,80	2,93	100,00
Kalimantan Timur	31,12	8,55	23,75	3,33	29,69	0,71	2,85	100,00
Sulawei Utara	16,23	9,86	28,99	4,64	36,81	0,58	2,90	100,00
Sulawesi Tengah	19,78	9,19	27,86	4,18	35,38	0,28	3,34	100,00
Sulawesi Selatan	28,22	9,41	24,26	3,71	31,19	0,74	2,48	100,00
Sulawesi Tenggara	30,27	8,72	24,70	3,39	30,27	0,24	2,42	100,00
Gorontalo	5,88	12,13	27,57	4,78	45,96	-	3,68	100,00
Sulawesi Barat	1,03	11,68	35,40	4,12	43,30	0,34	4,12	100,00
Maluku	32,57	8,72	23,39	3,21	28,90	0,46	2,75	100,00
Maluku Utara	7,12	12,30	29,77	5,18	41,42	-	4,21	100,00
Papua Barat	2,31	12,69	27,31	5,38	48,08	0,38	3,85	100,00
Papua	4,92	11,48	30,49	5,25	41,31	0,98	5,57	100,00
Jumlah	25,86	9,64	23,87	3,84	32,78	0,62	3,38	100,00



Gambar 2.3. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

Pemanfaatan data BPS sebagai sumber data utama menurut pekerjaan utama dapat diidentifikasi melalui rujukan utama (Gambar 2.3). Identifikasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama adalah pelajar/mahasiswa (58,77 persen). Adapun pengguna data yang memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 20,38 persen dari seluruh pengguna rujukan utama.

Pengguna data yang bekerja sebagai wiraswasta masih belum banyak menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut ditunjukkan dengan rendahnya persentase yang hanya sebesar 1,20 persen. Beberapa temuan dalam pelaksanaan SKD 2015 adalah banyaknya pihak wiraswasta yang menginginkan data yang lebih rinci atau detail guna mendukung bisnisnya.

Pada sisi lain, apabila diidentifikasi berdasarkan jumlah pengguna data seluruhnya, baik rujukan utama maupun tidak, terdapat perbedaan urutan persentase pekerjaan utama. Dari seluruh pelajar/mahasiswa, sebagian besar tetap menjadikan data BPS sebagai rujukan utama (92,44 persen). Sementara itu, 89,54 persen pengguna data dari seluruh peneliti/dosen menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Adapun pengguna data dengan pekerjaan utama

PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, dan wiraswasta masing-masing sebesar 86,56 persen, 82,76 persen, 85,13 persen, dan 79,01 persen.

2.1.4 Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama

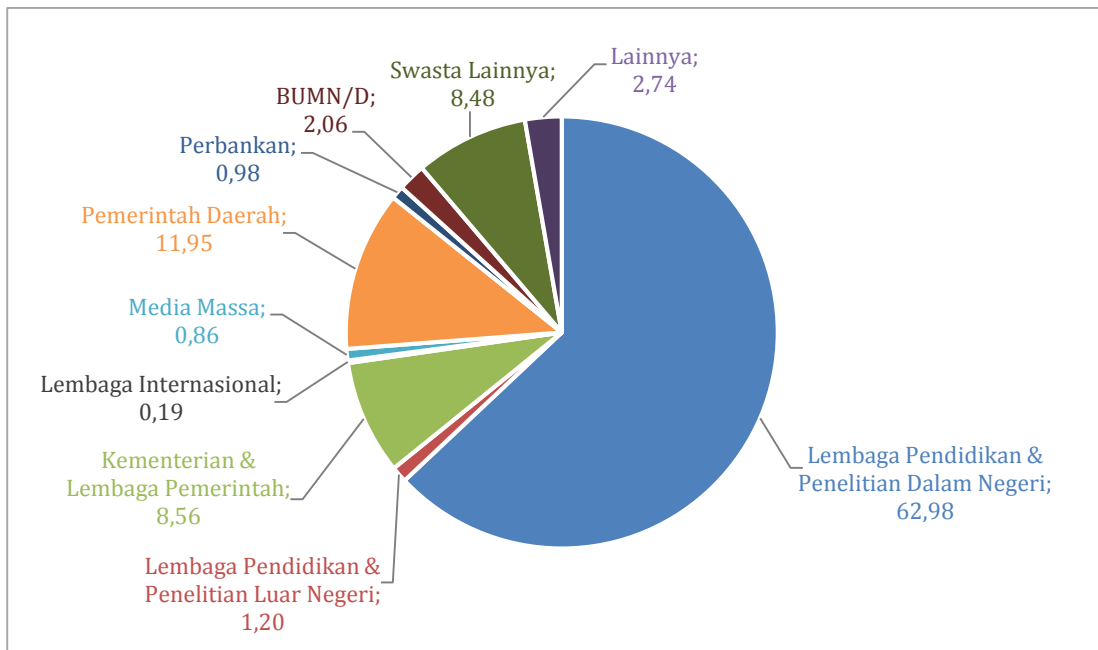
Persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada Tabel 2.4. Pada 34 wilayah PST, persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama terbanyak berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (61,88 persen), sedangkan yang terendah adalah lembaga internasional (0,20 persen). Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan dan penelitian. Sementara itu, persentase pengguna data tertinggi pada PST BPS adalah lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (67,85 persen) dan persentase terendah adalah lembaga internasional dan media massa masing-masing sebesar 0,49 persen.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST, persentase tertinggi pengguna data dengan tempat pekerjaan utama lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri terdapat di Provinsi Sumatera Utara (80,50 persen). Sementara itu, pengguna data di Provinsi Sumatera Utara tidak ada yang berasal dari lembaga internasional dan media massa. Hanya beberapa wilayah PST saja yang dikunjungi oleh pengguna data yang bekerja pada institusi lembaga internasional, yaitu Aceh (0,51 persen), Jambi (0,54 persen), Sumatera Selatan (1,64 persen), Jawa Timur (0,50 persen), Kalimantan Tengah (0,42 persen), dan Sulawesi Utara (0,67 persen).

Pengguna data yang berasal dari pemerintah daerah, pada 34 wilayah PST, menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 11,95 persen. Pada tempat ketiga, terdapat pengguna data yang memiliki tempat pekerjaan utama swasta lainnya dengan persentase sebesar 9,13 persen. Adapun pengguna data yang berasal dari kementerian/lembaga hanya sebesar 8,80 persen. Berbeda dengan urutan pada 34 wilayah PST, urutan kedua pengguna data pada PST BPS berasal dari institusi swasta lainnya (14,43 persen) diikuti kementerian/lembaga (9,54 persen).

Tabel 2.4. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Tahun 2015

Wilayah PST	Instansi/Intitusi Tempat Pekerjaan Utama									
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/ BUMD	Swasta Lainnya	Lain-nya
BPS	67.85	1.71	9.54	0.49	0.49	1.83	0.61	1.71	14.43	1.34
Aceh	71.07	0.51	5.58	0.51	2.54	11.17	1.52	1.02	5.08	1.02
Sumatera Utara	80.50	0.50	2.50	-	-	4.50	1.00	6.00	4.50	0.50
Sumatera Barat	69.95	2.59	7.77	-	-	13.47	-	0.52	4.15	1.55
Riau	77.37	4.74	5.79	-	-	9.47	0.53	-	2.11	-
Jambi	56.99	0.54	6.99	0.54	0.54	9.14	1.61	0.54	9.68	13.44
Sumatera Selatan	68.31	0.55	8.74	1.64	0.55	9.84	-	2.19	8.20	-
Bengkulu	44.29	6.43	7.86	-	0.71	22.14	0.71	4.29	6.43	7.14
Lampung	52.83	-	7.55	-	-	5.66	3.77	5.66	13.21	11.32
Kep. Bangka Belitung	12.50	1.39	15.28	-	5.56	44.44	-	4.17	13.89	2.78
Kep. Riau	17.78	2.22	13.33	-	3.33	42.22	1.11	1.11	17.78	1.11
DKI Jakarta	56.70	-	5.15	-	-	27.84	2.06	2.06	5.15	1.03
Jawa Barat	64.86	1.08	9.19	-	0.54	8.11	1.62	1.08	12.97	0.54
Jawa Tengah	73.68	0.53	4.21	-	-	11.58	0.53	3.68	4.74	1.05
DI Yogyakarta	74.23	1.03	5.15	-	-	7.73	0.52	2.06	7.73	1.55
Jawa timur	73.00	1.00	3.50	0.50	1.00	2.50	0.50	3.50	14.50	-
Banten	79.47	-	5.79	-	-	11.58	0.53	0.53	2.11	-
Bali	70.68	1.05	3.66	-	0.52	4.19	3.14	2.62	7.85	6.28
Nusa Tenggara Barat	51.58	2.63	14.21	-	-	3.68	2.63	3.68	13.68	7.89
Nusa Tenggara Timur	51.53	1.02	10.71	-	0.51	18.88	1.02	2.04	8.67	5.61
Kalimantan Barat	58.20	-	9.84	-	7.38	9.02	-	0.82	13.93	0.82
Kalimantan Tengah	61.60	-	5.91	0.42	2.53	13.92	1.27	2.53	8.02	3.80
Kalimantan Selatan	49.47	0.53	10.53	-	-	15.26	2.11	2.53	19.47	-
Kalimantan Timur	71.05	-	10.53	-	-	12.11	1.05	0.53	3.68	1.05
Sulawesi Utara	43.33	6.67	14.67	0.67	3.33	16.67	-	2.67	8.00	4.00
Sulawesi Tengah	53.10	-	8.97	-	-	26.21	1.38	2.76	6.90	0.69
Sulawesi Selatan	64.21	1.05	6.84	-	0.53	13.16	-	1.58	8.42	4.21
Sulawesi Tenggara	69.47	-	9.47	-	0.53	16.32	0.53	0.53	2.11	1.05
Gorontalo	56.76	2.70	18.92	-	2.70	8.11	-	-	10.81	-
Sulawesi Barat	11.43	-	20.00	-	2.86	45.71	-	4.29	12.86	2.86
Maluku	70.56	0.47	8.41	-	-	11.21	0.47	1.40	3.74	3.74
Maluku Utara	23.76	0.99	29.70	-	4.95	15.84	-	2.97	8.91	12.87
Papua Barat	20.59	-	26.47	-	-	17.65	5.88	-	23.53	5.88
Papua	30.00	1.43	12.86	-	2.86	31.43	-	4.29	14.29	2.86
Jumlah	61.88	1.31	8.80	0.20	0.95	11.96	0.93	2.09	9.13	2.75
Jumlah										



Gambar 2.4. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dipilah berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.1, sebagian besar pengguna data yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (62,98 persen). Adapun lembaga internasional masih belum banyak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama (0,19 persen)

Pada sisi lain, 92 persen pengguna data yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri masih memiliki kepercayaan terhadap data BPS.

Sementara itu, pengguna data dari pemerintah daerah (90,35 persen) dan perbankan (94,55 persen) juga menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Pengguna data dari instansi/institusi lain baik kementerian/lembaga

pemerintah, lembaga penelitian luar negeri, lembaga internasional, swasta, media massa, maupun BUMN/D yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama masing-masing antara 83 persen hingga 90 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS masih merupakan rujukan utama bagi pengguna data.

2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Data

Hasil SKD 2015 menunjukkan bahwa pemanfaatan data BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi.

Hasil SKD 2015 yang dilaksanakan di PST BPS dan 33 PST BPS provinsi menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan data adalah untuk skripsi/tesis/disertasi (39,71 persen). Tugas sekolah/tugas kuliah dan penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 27,82 persen dan 14,93 persen. Sementara itu, pemanfaatan data yang paling sedikit adalah penyebaran informasi, yaitu 1,90 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat penting dalam dunia pendidikan.

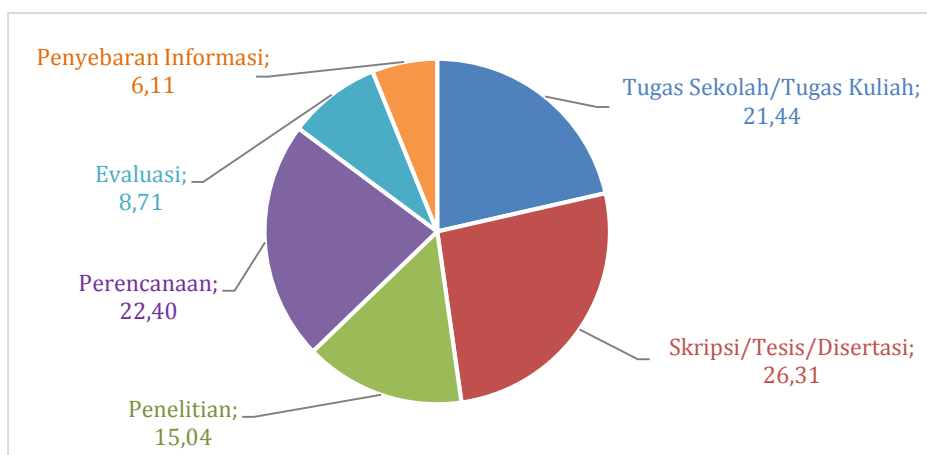
Walaupun demikian, apabila dilihat berdasarkan wilayah PST, pemanfaatan data cukup bervariasi. Wilayah PST dengan pemanfaatan data untuk kebutuhan skripsi/tesis/disertasi tertinggi adalah Provinsi Sumatera Barat (70,51 persen). Wilayah PST dengan pemanfaatan data untuk kebutuhan tugas sekolah/tugas kuliah tertinggi adalah Provinsi Riau (48,44 persen). Lain halnya pemanfaatan data untuk kebutuhan tugas sekolah/tugas kuliah dan skripsi/tesis/disertasi, persentase tertinggi pemanfaatan data untuk kebutuhan penelitian dan perencanaan terdapat pada provinsi yang berada di Indonesia Timur. Provinsi Papua merupakan wilayah PST dengan pemanfaatan data tertinggi untuk kebutuhan penelitian (30,86 persen).

Pemanfaatan data untuk kebutuhan perencanaan pada Provinsi Papua Barat (40,00 persen) dan provinsi Kep. Riau (35,16 persen) merupakan penggunaan data tertinggi pada wilayah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pada BPS Provinsi Papua Barat dan Kep. Riau, data BPS diperlukan lebih banyak oleh para perencana. Dengan

demikian, ketajaman dan ketelitian data sangat diperlukan guna menghindari kesalahan perencanaan.

Tabel 2.5. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Data Tahun 2015

Wilayah PST	Pemanfaatan Data						
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Peneliti- an	Pe- rencana- an	Evaluasi	Penyebar- an Informasi	Jumlah
BPS	19,89	43,54	18,29	12,11	4,57	1,60	100,00
Aceh	37,50	38,46	12,02	10,10	0,96	0,96	100,00
Sumatera Utara	27,54	52,66	5,80	13,53	0,48	0,00	100,00
Sumatera Barat	8,76	70,51	8,76	11,06	0,92	0,00	100,00
Riau	48,44	40,10	5,73	4,69	1,04	0,00	100,00
Jambi	33,33	32,35	11,27	17,65	3,92	1,47	100,00
Sumatera Selatan	35,86	34,85	15,15	10,61	1,52	2,02	100,00
Bengkulu	28,38	45,27	9,46	12,84	0,68	3,38	100,00
Lampung	20,69	34,48	17,24	20,69	3,45	3,45	100,00
Kep. Bangka Belitung	18,75	22,92	25,00	18,75	10,42	4,17	100,00
Kep. Riau	9,89	30,77	17,58	35,16	2,20	4,40	100,00
DKI Jakarta	21,01	50,42	22,69	5,88	0,00	0,00	100,00
Jawa Barat	18,97	44,10	18,97	14,36	2,05	1,54	100,00
Jawa Tengah	34,29	37,62	13,33	10,95	0,48	3,33	100,00
DI Yogyakarta	30,99	48,36	12,68	7,51	0,47	0,00	100,00
Jawa Timur	24,65	42,79	14,42	13,49	3,26	1,40	100,00
Banten	31,03	57,14	5,91	5,42	0,00	0,49	100,00
Bali	36,60	50,00	8,25	4,12	1,03	0,00	100,00
Nusa Tenggara Barat	31,71	28,78	18,05	14,15	6,34	0,98	100,00
Nusa Tenggara Timur	26,34	28,13	22,77	13,39	2,68	6,70	100,00
Kalimantan Barat	17,69	43,08	13,08	19,23	5,38	1,54	100,00
Kalimantan Tengah	40,23	19,92	19,16	15,33	2,30	3,07	100,00
Kalimantan Selatan	26,34	32,20	10,24	25,37	2,44	3,41	100,00
Kalimantan Timur	31,96	52,06	5,67	6,19	2,06	2,06	100,00
Sulawesi Utara	23,70	24,86	19,65	21,39	5,20	5,20	100,00
Sulawesi Tengah	38,32	25,15	11,38	13,17	9,58	2,40	100,00
Sulawesi Selatan	24,50	47,50	12,50	12,50	1,00	2,00	100,00
Sulawesi Tenggara	37,50	34,50	19,50	7,50	0,50	0,50	100,00
Gorontalo	14,29	50,00	14,29	11,90	7,14	2,38	100,00
Sulawesi Barat	7,89	39,47	17,11	28,95	3,95	2,63	100,00
Maluku	42,48	26,69	21,05	7,14	2,26	0,38	100,00
Maluku Utara	10,91	39,09	25,45	18,18	0,91	5,45	100,00
Papua Barat	22,86	11,43	8,57	40,00	11,43	5,71	100,00
Papua	17,28	32,10	30,86	16,05	1,23	2,47	100,00
Jumlah	7,82	39,71	14,93	12,91	2,73	1,90	100,00



Gambar 2.5. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

Pemanfaatan data BPS dapat juga dianalisis berdasarkan rujukan utama. Gambar 2.5 menunjukkan gambaran tentang segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut pemanfaatan data. Berdasarkan rujukan utama, pemanfaatan data untuk skripsi/tesis/disertasi merupakan yang terbesar, yaitu sebanyak 26,31 persen. Pemanfaatan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah (22,40 persen) dan pemanfaatan data untuk perencanaan (21,44 persen) menempati urutan kedua dan ketiga. Adapun pemanfaatan data untuk penelitian, evaluasi, dan penyebaran memiliki persentase masing-masing sebesar 15,04 persen, 8,71 persen, dan 6,11 persen.

2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, maka BPS juga menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik.

Berdasarkan hasil SKD 2015 yang disajikan pada Tabel 2.6, pada 34 wilayah PST, layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna data adalah layanan perpustakaan tercetak, yaitu 57,17 persen. Selanjutnya, layanan perpustakaan digital dan layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi berada pada urutan kedua dan ketiga, yaitu 19,50 persen dan 13,48 persen.

Setiap wilayah PST memiliki variasi yang beragam mengenai pemanfaatan jenis layanan oleh pengguna data. Provinsi Sumatera Utara, Kalimantan Timur, Sulawesi Tenggara, dan Gorontalo memiliki peminat layanan perpustakaan tercetak lebih dari 80 persen dibandingkan layanan lain. Sementara itu, pengguna data di Provinsi Maluku Utara lebih banyak memanfaatkan layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, dengan persentase sebesar 50,89 persen.

Tabel 2.6. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2015

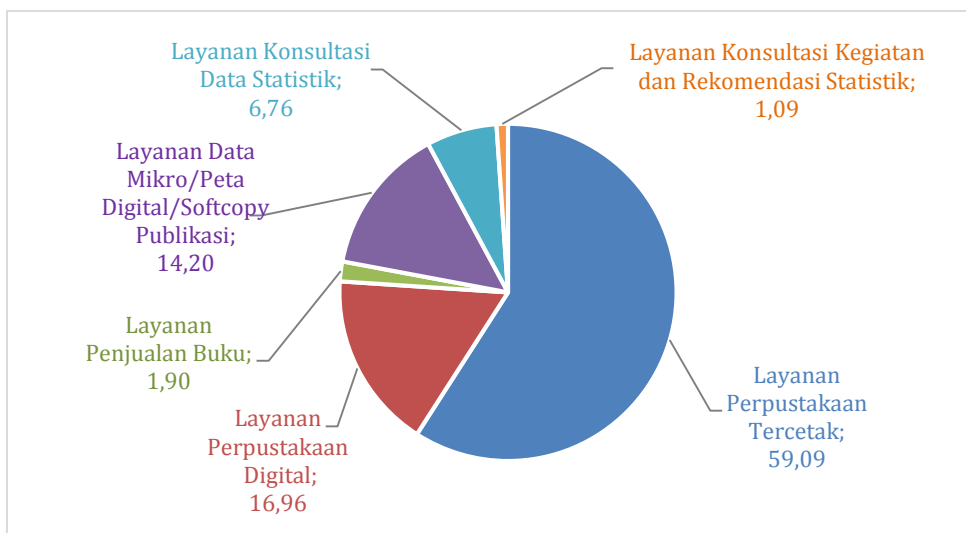
Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan						Jumlah
	Perpustakaan Tercetak	Perpustakaan Digital	Penjualan Buku	Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik	
BPS	35,74	32,70	1,14	18,97	10,85	0,61	100,00
Aceh	71,50	5,61	2,80	10,75	7,01	2,34	100,00
Sumatera Utara	81,65	7,34	0,00	8,72	2,29	0,00	100,00
Sumatera Barat	78,76	12,39	0,88	4,42	1,77	1,77	100,00
Riau	29,00	58,50	2,00	7,00	3,50	0,00	100,00
Jambi	70,56	12,18	2,03	12,18	2,54	0,51	100,00
Sumatera Selatan	78,72	4,79	0,53	6,38	9,04	0,53	100,00
Bengkulu	64,19	8,78	2,70	6,76	12,16	5,41	100,00
Lampung	72,22	16,67	1,85	3,70	3,70	1,85	100,00
Kep. Bangka Belitung	60,00	9,41	3,53	12,94	11,76	2,35	100,00
Kep. Riau	38,61	14,85	0,00	34,65	8,91	2,97	100,00
DKI Jakarta	67,67	15,04	0,00	2,26	15,04	0,00	100,00
Jawa Barat	55,98	16,75	3,83	13,88	5,74	3,83	100,00
Jawa Tengah	69,67	9,95	2,84	10,90	5,69	0,95	100,00
DI Yogyakarta	69,20	8,93	3,13	11,61	5,36	1,79	100,00
Jawa Timur	71,69	14,16	4,11	7,76	1,83	0,46	100,00
Banten	52,27	44,16	0,97	1,30	0,65	0,65	100,00
Bali	72,95	11,59	3,38	5,80	5,80	0,48	100,00
Nusa Tenggara Barat	11,59	47,34	2,42	31,40	6,76	0,48	100,00

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan						
	Perpustakaan Tercetak	Perpustakaan Digital	Penjualan Buku	Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi	Konsultasi Data Statistik	Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik	Jumlah
Nusa Tenggara Timur	67,26	14,60	2,21	10,62	5,31	0,00	100,00
Kalimantan Barat	61,94	4,48	3,73	17,16	11,94	0,75	100,00
Kalimantan Tengah	73,64	2,33	0,78	13,95	7,75	1,55	100,00
Kalimantan Selatan	60,18	18,55	2,71	9,95	8,14	0,45	100,00
Kalimantan Timur	89,58	2,08	0,52	2,60	3,13	2,08	100,00
Sulawesi Utara	32,95	30,68	3,41	22,73	7,95	2,27	100,00
Sulawesi Tengah	55,76	19,39	1,21	16,36	6,67	0,61	100,00
Sulawesi Selatan	75,46	9,26	2,31	6,02	6,02	0,93	100,00
Sulawesi Tenggara	88,72	1,54	0,51	5,64	3,08	0,51	100,00
Gorontalo	82,50	17,50	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Sulawesi Barat	41,67	8,33	2,78	41,67	5,56	0,00	100,00
Maluku	57,10	14,19	0,65	18,39	9,03	0,65	100,00
Maluku Utara	24,11	15,18	0,89	50,89	8,04	0,89	100,00
Papua Barat	22,22	13,89	2,78	41,67	19,44	0,00	100,00
Papua	20,51	50,00	2,56	10,26	16,67	0,00	100,00
Jumlah	57,17	19,50	1,78	13,48	7,04	1,03	100,00

Segmentasi pengguna data juga dapat dianalisis berdasarkan rujukan utama. Gambar 2.6 menjelaskan keragaman yang terjadi pada segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut jenis layanan.

Pengguna data yang menjadikan data BPS sebagai rujukan utama melalui layanan perpustakaan tercetak mencapai 59,09 persen yang merupakan persentase terbesar. Tingginya kepercayaan pengguna data terhadap layanan perpustakaan tercetak ini memacu BPS untuk lebih mengoptimalkan layanan ini. Selanjutnya, persentase pengguna data yang menjadikan data BPS sebagai rujukan utama melalui layanan perpustakaan digital dan layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi masing-masing sebesar 16,96 persen dan 14,20 persen.

Pengguna layanan konsultasi data statistik, layanan penjualan buku, serta layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama masing-masing memiliki persentase sebesar 6,76 persen, 1,90 persen, dan 1,09 persen.



Gambar 2.6. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

Dalam SKD 2015, khusus untuk pengguna data yang dikunjungi, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, email, surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, beserta fasilitas lainnya merupakan fasilitas-fasilitas yang dipakai pengguna data untuk memperoleh data BPS.

Pada Tabel 2.7, digambarkan bahwa berkunjung ke PST/Perpustakaan BPS merupakan fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase pengguna data yang mencapai 51,30 persen. Selanjutnya, fasilitas *website* (24,59 persen) dan surat (10,06 persen) menjadi prioritas kedua dan ketiga untuk memperoleh data BPS.. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan pengguna data untuk memperoleh data BPS adalah fasilitas telepon/*faximile*, yaitu sebesar 3,57 persen.

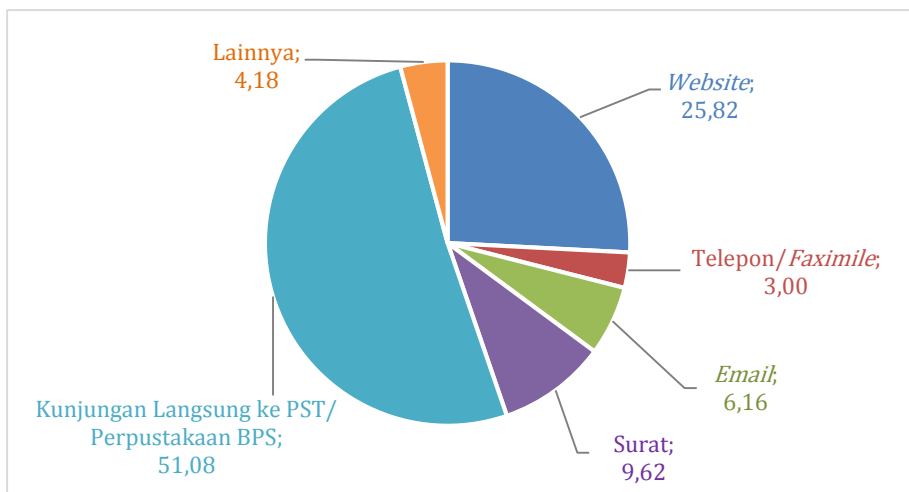
Tabel 2.7. Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS Tahun 2015

Wilayah PST	Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS						
	<i>Website</i>	<i>Telepon/ Faximile</i>	<i>E-mail</i>	Surat	Kunjungan Langsung ke PST/ Perpustakaan BPS	Lain- nya	Jumlah
BPS	62,50	2,50	12,50	5,00	15,00	2,50	100,00
Aceh	30,00	0,00	10,00	0,00	57,50	2,50	100,00
Sumatera Utara	5,00	15,00	0,00	0,00	80,00	0,00	100,00
Sumatera Barat	40,48	0,00	9,52	11,90	33,33	4,76	100,00
Riau	2,50	15,00	0,00	17,50	12,50	52,50	100,00
Jambi	26,67	0,00	23,33	13,33	33,33	3,33	100,00
Sumatera Selatan	28,13	0,00	6,25	3,13	62,50	0,00	100,00
Bengkulu	2,50	5,00	2,50	2,50	87,50	0,00	100,00
Lampung	25,00	0,00	12,50	0,00	62,50	0,00	100,00
Kep. Bangka Belitung	20,00	0,00	0,00	5,00	47,50	27,50	100,00
Kep. Riau	42,50	0,00	2,50	7,50	47,50	0,00	100,00
DKI Jakarta	6,45	6,45	3,23	0,00	83,87	0,00	100,00
Jawa Barat	37,14	2,86	5,71	14,29	40,00	0,00	100,00
Jawa Tengah	60,00	2,50	5,00	2,50	30,00	0,00	100,00
DI Yogyakarta	14,63	9,76	12,20	12,20	51,22	0,00	100,00
Jawa Timur	17,50	2,50	0,00	5,00	75,00	0,00	100,00
Banten	45,00	2,50	5,00	22,50	15,00	10,00	100,00
Bali	21,95	4,88	2,44	2,44	68,29	0,00	100,00
Nusa Tenggara Barat	2,50	0,00	5,00	5,00	77,50	10,00	100,00
Nusa Tenggara Timur	30,00	0,00	2,50	15,00	50,00	2,50	100,00
Kalimantan Barat	35,48	0,00	6,45	9,68	35,48	12,90	100,00
Kalimantan Tengah	39,02	0,00	4,88	19,51	36,59	0,00	100,00
Kalimantan Selatan	50,00	2,50	2,50	5,00	40,00	0,00	100,00
Kalimantan Timur	50,00	0,00	30,00	2,50	17,50	0,00	100,00
Sulawesi Utara	27,50	5,00	2,50	5,00	57,50	2,50	100,00
Sulawesi Tengah	12,50	2,50	5,00	17,50	62,50	0,00	100,00
Sulawesi Selatan	20,00	2,50	2,50	5,00	67,50	2,50	100,00
Sulawesi Tenggara	17,50	12,50	0,00	17,50	52,50	0,00	100,00
Gorontalo	11,11	0,00	0,00	11,11	77,78	0,00	100,00
Sulawesi Barat	2,50	5,00	0,00	17,50	70,00	5,00	100,00
Maluku	4,44	8,89	8,89	28,89	44,44	4,44	100,00
Maluku Utara	2,50	2,50	0,00	15,00	80,00	0,00	100,00
Papua Barat	83,33	0,00	0,00	16,67	0,00	0,00	100,00
Papua	2,50	0,00	17,50	20,00	60,00	0,00	100,00
Jumlah	24,59	3,57	5,93	10,06	51,30	4,55	100,00

Segmentasi pengguna data terhadap fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS dapat juga dianalisis berdasarkan rujukan utama. Gambar 2.7 menjelaskan keragaman yang terjadi pada pengguna data yang menggunakan data

BPS sebagai rujukan utama menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya menggunakan fasilitas PST/perpustakaan BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya persentase pengguna fasilitas tersebut yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (51,08 persen). Pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama menggunakan fasilitas utama *website* dan surat masing-masing sebesar 25,82 persen dan 9,62 persen. Kedua fasilitas tersebut menempati urutan kedua dan ketiga. Adapun fasilitas *email*, fasilitas lainnya, serta fasilitas telepon/*faximile* masing-masing memiliki persentase pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 6,16 persen, 4,18 persen, dan 3 persen.



Gambar 2.7. Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan pada 34 Wilayah PST Tahun 2015

Analisis Kebutuhan Data

Bab 3

Jenis Data

yang paling banyak dicari di BPS



PDRB Lapangan Usaha

836

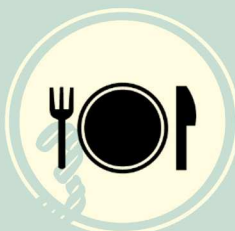
orang data



Ketenagakerjaan

595

orang data



Konsumsi Penduduk

535

orang data



Kependudukan

512

orang data

Statistik Indonesia



2.864

akses

Indikator Ekonomi



379

akses

Data Mikro Podes



373

akses

Data Mikro Susenas KOR



292

akses

Publikasi

yang paling banyak dicari di BPS

Pada bab sebelumnya, telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data yang datang ke unit pelayanan BPS. Pada pembahasan tersebut, diketahui bahwa jumlah pengguna data yang mencari data adalah 5.895 orang. Pengguna data tersebut tersebar di 34 wilayah PST, yaitu BPS dan 33 BPS provinsi (tidak termasuk BPS Provinsi Kalimantan Utara).

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, dilakukan analisis jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Istilah yang akan digunakan dalam bab ini adalah orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap pengguna data dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Dalam mencari data, pengguna data bisa mencari **lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

Berdasarkan Tabel 3.1, diketahui bahwa pengguna data yang mencari data di BPS sebanyak 22.007 orang-data. Dari 22.007 orang-data tersebut, sebanyak 10.306 orang-data (46,83%) mencari data yang dihasilkan oleh BPS, 6.519 orang-data (29,62%) mencari data yang dihasilkan oleh BPS provinsi, dan 5.182 orang-data (23,55%) mencari data yang dihasilkan oleh BPS kabupaten/kota. Dalam hal ini, BPS disebut sebagai penghasil data internal, sedangkan BPS provinsi dan BPS kabupaten/kota disebut sebagai penghasil data eksternal.

Jumlah orang-data terbanyak untuk wilayah PST BPS provinsi terdapat di PST Provinsi D.I. Yogyakarta, yaitu 3.245 orang-data. Dari 3.245 orang-data tersebut,

sebanyak 2.369 orang-data mencari data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi D.I. Yogyakarta (1.766 orang-data) dan BPS kabupaten/kota di Provinsi D.I. Yogyakarta (603 orang-data). Sementara itu, sebanyak 812 orang-data mencari data yang dihasilkan oleh BPS, 60 orang-data mencari data yang dihasilkan oleh BPS provinsi lain, dan 4 orang-data mencari data yang dihasilkan oleh BPS kabupaten/kota lain di luar Provinsi D.I. Yogyakarta.

Tabel 3.1. Jumlah Orang-Data Menurut Wilayah PST dan Penghasil Data

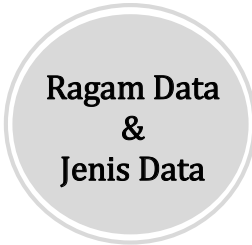
Wilayah PST	Jumlah Orang-Data	Penghasil Data Internal			Penghasil Data Eksternal		
		Pusat	Provinsi	Kab/Kota	Pusat	Provinsi	Kab/Kota
BPS	22.007	10.306	0	0	0	6.519	5.182
Aceh	434	0	246	166	18	4	0
Sumatera Utara	432	0	153	266	13	0	0
Sumatera Barat	2.278	0	972	1.032	257	17	0
Riau	401	0	86	257	46	12	0
Jambi	1.116	0	505	500	49	62	0
Sumatera Selatan	664	0	587	0	75	2	0
Bengkulu	288	0	138	145	5	0	0
Lampung	183	0	136	47	0	0	0
Kep. Bangka Belitung	242	0	207	35	0	0	0
Kep. Riau	223	0	174	48	0	1	0
DKI Jakarta	237	0	164	30	28	14	1
Jawa Barat	1.283	0	501	506	263	7	6
Jawa Tengah	725	0	340	332	49	4	0
D.I. Yogyakarta	3.245	0	1.766	603	812	60	4
Jawa Timur	346	0	337	0	1	8	0
Banten	513	0	402	65	45	1	0
Bali	548	0	494	38	12	3	1
Nusa Tenggara Barat	402	0	347	55	0	0	0
Nusa Tenggara Timur	795	0	378	376	32	9	0
Kalimantan Barat	267	0	244	1	22	0	0
Kalimantan Tengah	2.661	0	437	2.210	13	1	0
Kalimantan Selatan	963	0	617	326	4	16	0
Kalimantan Timur	1.235	0	416	578	231	1	9
Sulawesi Utara	553	0	281	249	14	9	0
Sulawesi Tengah	357	0	139	212	5	1	0
Sulawesi Selatan	814	0	357	343	107	7	0
Sulawesi Tenggara	719	0	231	468	18	2	0
Gorontalo	211	0	171	38	2	0	0
Sulawesi Barat	408	0	151	256	0	1	0
Maluku	931	0	328	556	46	1	0
Maluku Utara	1.124	0	1.049	75	0	0	0
Papua Barat	128	0	88	39	1	0	0
Papua	197	0	127	69	1	0	0

Unit analisis yang dibahas pada subbab selanjutnya adalah penghasil data. Dengan demikian, terdapat perbedaan pendekatan dengan analisis pada Bab 2 dan analisis pada Bab 4. Adapun jumlah orang-data pada penghasil data BPS merupakan hasil penjumlahan dari orang-data yang mencari data yang dihasilkan BPS di PST BPS, 33 BPS provinsi (tidak termasuk BPS Provinsi Kalimantan Utara), dan PST BPS kabupaten/kota. Sebagai contoh, jika pengguna data PST Provinsi Kalimantan Selatan yang mencari publikasi Jawa Timur Dalam Angka, maka pengguna data tersebut akan dianalisis sebagai orang-data di Provinsi Jawa Timur.

Analisis kebutuhan data dapat dilakukan berdasarkan ragam data, level data, periode data, dan perolehan data. Pada bab ini, tidak dilakukan analisis perbandingan antar ragam data, tetapi ditekankan pada level data, periode data, dan perolehan data berdasarkan ragam data.

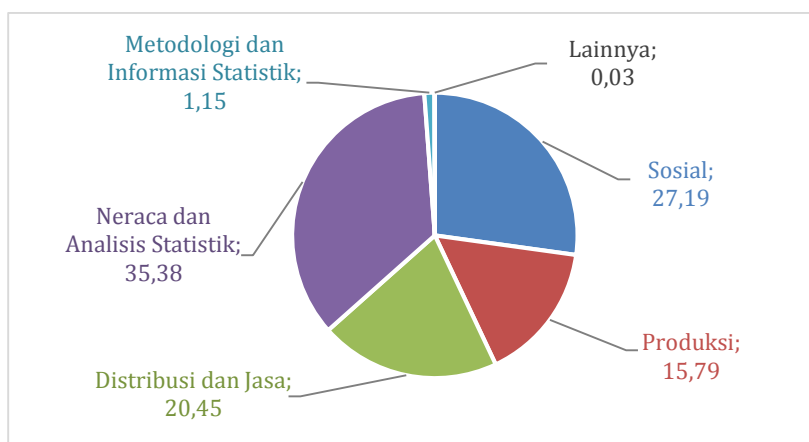
3.1 Gambaran Umum Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dibahas adalah rincian data yang dicari oleh setiap pengguna data dan jenis data menurut kelompok ke deputian (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi enam, yaitu ragam data sosial, ragam data produksi, ragam data distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik, ragam data metodologi dan informasi statistik serta ragam data lainnya (termasuk tata usaha).



Ragam Data & Jenis Data

Ragam data tersusun dari jenis-jenis data yang dipublikasikan oleh kelompok ke deputian masing-masing. Artinya, terdapat kemungkinan bahwa suatu jenis data dipublikasikan lintas ke deputian. Misalnya, jenis data kependudukan yang dihasilkan oleh ke deputian sosial kemungkinan bisa dipublikasikan juga oleh ke deputian lain.



Gambar 3.1. Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data di BPS Tahun 2015

Banyaknya pencarian data yang dihasilkan oleh BPS adalah 12.698 orang-data. Dari jumlah pencari data tersebut, 35,38 persen mencari data yang dihasilkan oleh ke deputian neraca dan analisis statistik. Selanjutnya, 27,19 persen mencari data yang dihasilkan oleh ke deputian sosial. Adapun data yang paling sedikit dicari oleh pengguna data adalah data yang dihasilkan oleh ke deputian lainnya, termasuk tata usaha, yaitu sebanyak 0,03 persen. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1.

Tabel 3.2. Jumlah dan Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data di BPS Tahun 2015

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari		
	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Sosial	Ketenagakerjaan	595	17,23
	Konsumsi Penduduk	535	15,49
	Kependudukan	512	14,83
Produksi	Tanaman Pangan	310	15,46
	Tanaman Perkebunan	281	14,01
	Industri Besar Sedang	241	12,02
Distribusi dan Jasa	Kuangan Pemerintah	441	16,98
	Ekspor	431	16,60
	Harga Konsumen	297	11,44
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Lapangan Usaha	836	18,61
	PDRB Penggunaan	474	10,55
	Kependudukan*	473	10,53

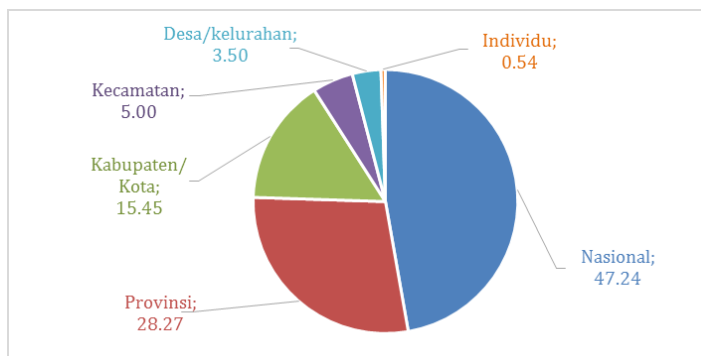
Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari		
	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Metodologi dan Informasi Statistik	Peta Wilayah	39	26,71
	Ekspor**	17	11,64
	Impor**	17	11,64

Catatan:

*) Jenis data diperoleh dari publikasi Statistik Indonesia

**) Jenis data diperoleh dari *website* BPS (www.bps.go.id)

Tabel 3.2 menampilkan rincian jenis data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data neraca dan analisis statistik adalah PDRB lapangan usaha (836 orang-data). Jenis data ini sekaligus menjadi jenis data yang paling banyak dicari di BPS. Selanjutnya, jenis data paling banyak dicari menurut ragam data akan dibahas lebih rinci pada analisis ragam data.



Gambar 3.2. Persentase Orang-Data Menurut Level Data di BPS Tahun 2015

Pada SKD 2015 juga dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh pengguna data. Secara umum, dari 12.698 orang-data, 47,24 persen data yang dicari adalah data level nasional. Selanjutnya adalah data level provinsi (28,27 persen) dan data level kabupaten/kota (15,45 persen). Adapun sebaran level data ditunjukkan dalam Gambar 3.2.

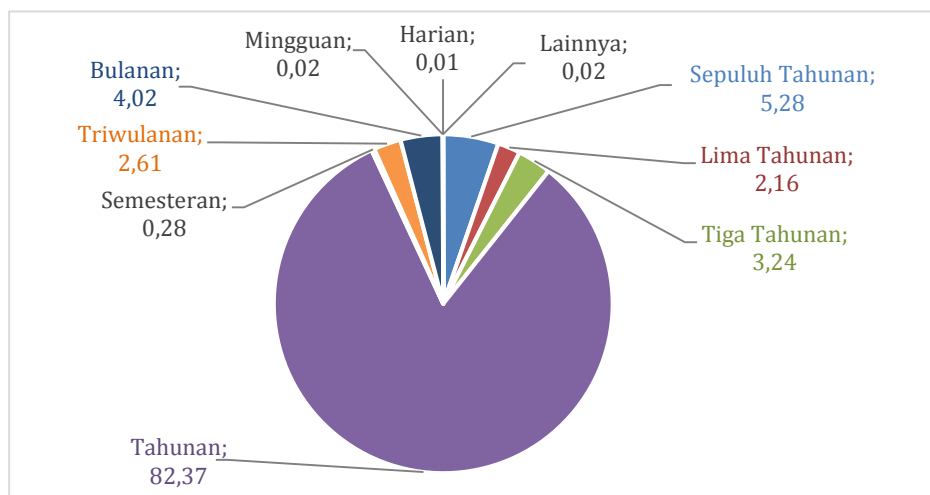
Tingginya pencari data untuk level data nasional dapat dipahami karena data provinsi dan data kabupaten/kota dapat diakses melalui BPS provinsi dan BPS

kabupaten/kota. Level penyajian data dapat pula dibedakan menurut ragam data statistik yang ada di BPS. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Persentase Jenis Data Menurut Level dan Ragam Data di BPS Tahun 2015

Level Data	Ragam Data					
	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya
Nasional	30,78	46,18	53,18	56,71	54,79	0,00
Provinsi	27,48	32,07	24,45	30,00	10,27	0,00
Kabupaten/Kota	20,62	12,32	17,14	11,93	12,33	100,00
Kecamatan	9,04	6,88	4,51	1,34	5,48	0,00
Desa/kelurahan	11,27	0,50	0,73	0,02	17,12	0,00
Individu	0,81	2,04	0,00	0,00	0,00	0,00
Jumlah	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa pola jenis data berdasarkan level penyajian tidak terjadi pada ragam data lainnya. Pada ragam data lainnya, dapat dilihat bahwa data yang diperlukan merupakan data level kabupaten/kota. Sementara itu, pada ragam data metodologi dan informasi statistik, pencarian data level provinsi lebih rendah dibandingkan dengan level kabupaten/kota. Selanjutnya, level data menurut ragam data akan dibahas lebih rinci pada analisis ragam data.



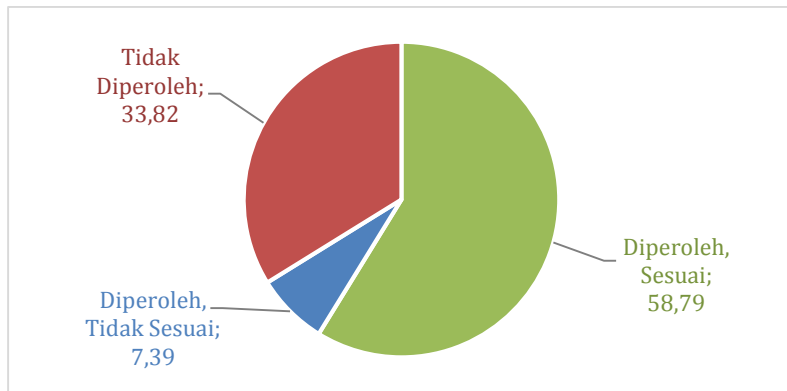
Gambar 3.3. Persentase Orang-Data Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015

Jenis data yang dicari oleh pengguna juga dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan bahwa sebaran orang-data menurut periode data bervariasi. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (82,37 persen), sedangkan yang terendah dicari adalah data periode harian (0,01 persen). Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode terbanyak selanjutnya, yaitu sepuluh tahunan (5,28 persen).

Tabel 3.4. Persentase Jenis Data Menurut Periode dan Ragam Data di BPS Tahun 2015

Periode Data	Ragam Data						Total
	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya	
Sepuluh Tahunan	3,13	0,80	6,12	8,52	3,42	-	5,28
Lima Tahunan	1,04	0,85	2,00	3,74	0,68	-	2,16
Tiga Tahunan	9,56	1,00	0,81	0,65	7,53	-	3,24
Tahunan	83,93	93,12	79,13	79,06	56,85	100,00	82,37
Semesteran	0,55	-	0,19	0,27	-	-	0,28
Triwulanan	1,01	0,15	3,47	4,52	-	-	2,61
Bulanan	0,78	4,09	8,16	3,23	30,14	-	4,02
Mingguan	-	-	0,12	-	-	-	0,02
Harian	-	-	-	0,02	-	-	0,01
Lainnya	-	-	-	-	1,37	-	0,02
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Tabel 3.4 menunjukkan persentase pencarian data menurut periode dan ragam data. Pada ragam data statistik produksi dan ragam data lainnya, periode tahunan menunjukkan persentase di atas persentase secara keseluruhan. Ragam data produksi mencapai 93,12 persen, sedangkan pada ragam data lainnya mencapai 100 persen. Selanjutnya, periode data menurut ragam data akan dibahas lebih rinci pada analisis ragam data.



Gambar 3.4. Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data di BPS Tahun 2015

Hasil SKD juga dapat menunjukkan persentase perolehan data. Adapun perolehan data yang dimaksud adalah data yang dicari dapat diperoleh atau tidak. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang diperoleh dan sesuai adalah jenis data yang dicari diperoleh dan sesuai dengan keinginan pengguna data. Perolehan data “diperoleh, tidak sesuai” adalah jenis data yang dicari diperoleh tetapi kurang sesuai dengan keinginan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data yang diperoleh dengan yang dicari. Sementara itu, perolehan data “tidak diperoleh” adalah jenis data yang dicari tidak diperoleh.

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa terdapat 58,79 persen data dapat diperoleh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, terdapat 7,39 persen yang menggunakan data pengganti sehingga menyatakan data diperoleh tetapi tidak sesuai dengan yang dicari. Adapun sebanyak 33,82 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Tingginya angka data yang tidak diperoleh dapat disebabkan oleh data yang diperlukan tidak dapat digantikan dengan data lain sebagai pendekatan/proksi dari data tersebut.

Tabel 3.5. Persentase Jenis Data Menurut Perolehan dan Ragam Data di BPS Tahun 2015

Perolehan Data	Ragam Data						Total
	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	Lainnya	
Diperoleh, Sesuai	53,49	44,54	43,70	77,19	80,82	100,00	58,79
Diperoleh, Tidak Sesuai	6,37	7,88	7,62	7,63	13,70	-	7,39
Tidak Diperoleh	40,14	47,58	48,67	15,18	5,48	-	33,82
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Perolehan data juga dapat dirinci menurut ragam data. Berdasarkan Tabel 3.5, pada ragam neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya, perolehan data diperoleh, sesuai memiliki persentase di atas persentase secara keseluruhan. Masing-masing persentasenya adalah 77,19 persen, 80,82 persen, dan 100 persen. Selanjutnya, perolehan data menurut ragam data akan dibahas lebih rinci pada analisis ragam data.

3.2 Ragam Data Statistik Sosial

Banyaknya jenis data yang dicari pada ragam data sosial berdasarkan hasil SKD adalah 3.453 orang-data. Pada Tabel 3.2, dapat dilihat bahwa jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data sosial adalah data ketenagakerjaan (17,23 persen), diikuti data konsumsi penduduk (15,49 persen), dan data kependudukan (14,83 persen).

Berdasarkan Tabel 3.3, pada ragam statistik sosial, level data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data level nasional (30,78 persen). Adapun jenis data dengan level provinsi dan kabupaten/kota masing-masing sebesar 27,48 persen dan 20,62 persen. Hal ini menunjukkan bahwa jenis data pada ragam data statistik sosial diperlukan sampai level yang lebih rendah.

Pada ragam data ini, periode data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah periode tahunan dengan persentase sebesar 83,93 persen (Tabel 3.4). Selanjutnya, pengguna data banyak yang mencari data sosial dengan periode tiga tahunan (9,56 persen) dan sepuluh tahunan (3,13 persen). Hal ini mengindikasikan

bahwa data tahunan untuk ragam data statistik sosial sangat dibutuhkan ketersediaannya bagi pengguna data.

Tabel 3.6. Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Sosial Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	45	1	62	108
Lima Tahunan	25	3	8	36
Tiga Tahunan	309	16	5	330
Tahunan	1.454	190	1.254	2.898
Semesteran	2	1	16	19
Triwulanan	10	0	25	35
Bulanan	2	9	16	27
Mingguan	0	0	0	0
Harian	0	0	0	0
Lainnya	0	0	0	0

Perolehan data pada ragam data statistik sosial (Tabel 3.5) menunjukkan bahwa 59,86 persen data dapat diperoleh walaupun ada yang melakukan penggantian. Adapun yang sesuai dengan harapan sebanyak 53,49 persen, sedangkan sisanya merasa tidak sesuai dan melakukan penggantian data. Sementara itu, sebanyak 40,14 persen menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan. Hal ini dapat terjadi karena adanya permintaan data pada wilayah, tahun, periode, atau level yang tidak tersedia di BPS. Ketidak-tersediaan data tersebut dapat disebabkan oleh aspek statistik atau teknis. Adapun, berdasarkan Tabel 3.6, data yang tidak diperoleh sebagian besar adalah data dengan periode tahunan.

3.3 Ragam Data Statistik Produksi

Dalam SKD, diperoleh informasi bahwa terdapat 2.005 orang-data yang mencari ragam data statistik produksi. Pada ragam data ini, yang menjadi jenis data paling banyak dicari pengguna data adalah data terkait tanaman pangan dengan persentase sebesar 15,46 persen (Tabel 3.2). Jenis data berikutnya yang banyak dicari adalah data tanaman perkebunan (14,01 persen) dan data terkait industri besar sedang (12,02 persen).

Berdasarkan Tabel 3.3, pada ragam data ini, level data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data level nasional (46,18 persen). Kemudian, jenis data dengan level provinsi diperlukan oleh 32,07 persen pencari ragam data statistik produksi. Adapun 12,32 persen pencari data memerlukan data statistik produksi level kabupaten/kota. Sebagaimana ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi juga diperlukan sampai ke level penyajian yang lebih rendah.

Pada ragam data ini, periode data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data tahunan dengan persentase sebesar 93,12 persen (Tabel 3.4). Namun, data tahunan tersebut juga merupakan data yang paling banyak tidak diperoleh. Dari 1.867 orang-data dengan periode tahunan, ternyata terdapat 885 orang-data (47,40 persen) yang tidak memperoleh data tersebut. Dengan demikian, diperlukan adanya peningkatan kuantitas keragaman data tahunan.

Tabel 3.7. Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Produksi Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	11	0	5	16
Lima Tahunan	16	1	0	17
Tiga Tahunan	13	6	1	20
Tahunan	840	142	885	1.867
Semesteran	0	0	0	0
Triwulanan	3	0	0	3
Bulanan	10	9	63	82
Mingguan	0	0	0	0
Harian	0	0	0	0
Lainnya	0	0	0	0

Berdasarkan Tabel 3.5, perolehan data secara keseluruhan pada ragam data statistik statistik produksi menunjukkan bahwa 52,42 persen data dapat diperoleh walaupun ada yang melakukan penggantian. Adapun yang sesuai dengan harapan sebanyak 44,54 persen, sedangkan 7,88 persen menyatakan melakukan penggantian data. Sementara itu, sebanyak 47,58 persen menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan. Sama seperti ragam data statistik sosial, pada ragam data ini, data yang tidak diperoleh sebagian besar merupakan data dengan periode tahunan (Tabel 3.7)

3.4 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Banyaknya orang-data yang mencari data untuk ragam data statistik distribusi dan jasa adalah 2.597 orang-data. Berdasarkan Tabel 3.2, jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data ini adalah data keuangan pemerintah (16,98 persen). Jenis data tersebut diikuti dengan jenis data data ekspor (16,60 persen) dan harga konsumen (11,44 persen).

Berdasarkan Tabel 3.3, level penyajian ragam data statistik distribusi dan jasa yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data level nasional (53,18 persen). Selanjutnya, jenis data dengan level provinsi (24,45 persen) dan kabupaten/kota (17,14 persen). Hal ini juga menunjukkan bahwa minat pengguna data tidak hanya pada level nasional, tetapi jenis data level kabupaten/kota sudah sangat diperlukan.

Sementara itu, berdasarkan periode data (Tabel 3.4), jenis data yang banyak diperlukan adalah data tahunan yang mencapai 79,13 persen. Namun demikian, data dengan periode tahunan juga menjadi jenis data yang paling banyak tidak diperoleh. Dari 1.264 orang-data, terdapat 1.081 orang-data yang menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan (Tabel 3.8).

Tabel 3.8. Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	31	94	34	159
Lima Tahunan	41	1	10	52
Tiga Tahunan	18	0	3	21
Tahunan	892	82	1.081	2.055
Semesteran	5	0	0	5
Triwulanan	28	0	62	90
Bulanan	117	21	74	212
Mingguan	3	0	0	3
Harian	0	0	0	0
Lainnya	0	0	0	0

Perolehan data pada ragam data ini menunjukkan bahwa 51,32 persen orang memperoleh jenis data yang diperlukan (Tabel 3.5). Walaupun demikian, terdapat 7,62 persen yang melakukan penggantian data dari tujuan awalnya. Penggantian data

tersebut dapat terjadi karena pengguna data telah mendapatkan penjelasan ketersediaan data dan memilih data yang lebih mendekati keperluannya. Sementara itu, sebanyak 48,67 persen orang-data menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan.

3.5 Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

Pada ragam data neraca dan analisis statistik, terdapat 4.493 orang-data yang mencari. Dari jumlah tersebut, data PDRB menurut lapangan usaha menjadi jenis data tertinggi dengan persentase sebesar 18,61 persen (Tabel 3.2). Jenis data selanjutnya yang banyak digunakan adalah PDRB menurut penggunaan dan data kependudukan dengan persentase masing-masing 10,55 persen dan 10,53 persen. Data kependudukan tersebut dapat terkait dengan penghitungan PDB atau PDRB per kapita termasuk indikator sosial yang dihasilkan oleh unit kerja Analisis Statistik.

Berdasarkan level data (Tabel 3.3), pada ragam neraca dan analisis statistik ini, data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data level nasional (56,71 persen). Selain itu, pengguna data juga mencari data pada level provinsi (30,00 persen) dan level kabupaten/kota (11,93 persen). Dengan demikian, 98,64 persen pengguna data memerlukan data sampai dengan level terendah kabupaten/kota dan terdapat 1,36 persen yang mencari data di level kecamatan dan desa/kelurahan.

Tabel 3.9. Jumlah Perolehan Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	333	33	17	383
Lima Tahunan	160	8	0	168
Tiga Tahunan	29	0	0	29
Tahunan	2.667	255	630	3.552
Semesteran	11	0	1	12
Triwulanan	125	47	31	203
Bulanan	142	0	3	145
Mingguan	0	0	0	0
Harian	1	0	0	1
Lainnya	0	0	0	0

Periode data (Tabel 3.4) yang banyak dicari oleh pengguna data pada ragam neraca dan analisis statistik ini adalah data tahunan (76,06 persen). Dari 682 orang-data (33,82 persen) yang menyatakan tidak memperoleh data (Tabel 3.5), terdapat 630 orang-data pada periode tahunan. Namun, dari 3.552 orang-data yang menggunakan data tahunan, sebanyak 82,26 persen yang menyatakan memperoleh data yang diperlukan (Tabel 3.9)

3.6 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik

Pengguna data pada ragam data metodologi dan informasi statistik sebanyak 146 orang-data. Adapun jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data ini berdasarkan Tabel 3.2 adalah peta wilayah (26,71 persen). Jenis data paling banyak dicari selanjutnya adalah data ekspor dan data impor dengan persentase yang sama, yaitu 11,64 persen. Sumber perolehan pengguna data statistik ekspor dan impor seluruhnya adalah *website* BPS. Perolehan data ekspor dan data impor ini lebih menekankan pada penelusuran dengan memanfaatkan *website* BPS.

Pada ragam data ini, level data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data level nasional dengan persentase sebesar 54,79 persen (Tabel 3.3). Selanjutnya adalah level desa/kelurahan (17,12 persen) dan kabupaten/kota (12,33 persen). Kecenderungan pemanfaatan data pada ragam data metodologi dan informasi statistik menunjukkan perbedaan dengan ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, serta neraca dan analisis statistik. Pada keempat ragam tersebut menunjukkan kecenderungan yang bertingkat dari nasional, provinsi, dan kabupaten/kota.

Pada ragam data ini, periode data yang banyak dicari oleh pengguna data adalah data tahunan dengan persentase sebesar 56,85 persen (Tabel 3.4). Berdasarkan Tabel 3.5, perolehan data pada ragam data ini menunjukkan bahwa 80,80 persen orang-data menyatakan memperoleh data dan sesuai. Sementara itu, pengguna data yang menyatakan memperoleh data walaupun tidak sesuai dengan

tujuan awal sebanyak 13,70 persen orang-data. Adapun yang menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan sebanyak 5,50 persen.

Tabel 3.10. Jumlah Perolehan Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik Menurut Periode Data di BPS Tahun 2015

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	4	0	1	5
Lima Tahunan	1	0	0	1
Tiga Tahunan	6	5	0	11
Tahunan	71	7	5	83
Semesteran	0	0	0	0
Triwulanan	0	0	0	0
Bulanan	36	8	0	44
Mingguan	0	0	0	0
Harian	0	0	0	0
Lainnya	0	0	2	2

Berdasarkan Tabel 3.5, pada ragam data ini, periode tahunan mendominasi perolehan data diperoleh dan sesuai dengan tujuan awal, yaitu 71 orang-data dari 118 orang-data. Walaupun demikian, data yang tidak diperoleh juga didominasi oleh periode data tahunan.

3.7 Ragam Data Lainnya

Pada ragam data lainnya, data yang dipublikasikan BPS secara keseluruhan dicari oleh 4 orang-data. Data tersebut merupakan jenis data yang dipublikasikan pada Rencana Strategis Badan Pusat Statistik (Renstra BPS) dan Aktivitas Badan Pusat Statistik. Karena angka yang terlalu kecil maka tidak dimasukkan dalam rincian jenis data. Level data yang dicari adalah kabupaten/kota dengan periode data tahunan. Perolehan data pada ragam data administrasi lainnya menunjukkan bahwa 100 persen telah sesuai dengan harapan.

3.8 Publikasi yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.11 menyajikan tiga publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data pada masing-masing ragam data. Pada ragam data statistik sosial, publikasi/data mikro yang paling banyak dicari adalah Data Mikro Podes sebanyak 373 data mikro atau sebesar 18,74 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data sosial yang dicari. Persentase yang tidak terlalu besar menunjukkan bahwa pengaksesan publikasi/data mikro pada ragam data sosial cukup merata.

Publikasi Statistik Kelapa Sawit Indonesia menjadi publikasi yang paling banyak dicari pada ragam data statistik produksi. Publikasi tersebut diakses sebanyak 124 publikasi atau sebesar 11,92 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data produksi yang dicari. Pada ragam data statistik distribusi dan jasa, publikasi Statistik Perdagangan Luar Negeri Ekspor menjadi publikasi yang paling banyak dicari sebanyak 160 publikasi atau 13,29 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data distribusi dan jasa yang dicari.

Pada ragam data neraca dan analisis statistik, publikasi yang paling banyak dicari adalah Statistik Indonesia sebanyak 2.864 publikasi atau 70,40 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data neraca dan analisis statistik yang dicari. Publikasi ini sekaligus menjadi publikasi yang paling banyak dicari di BPS. Publikasi/data mikro kedua yang paling banyak dicari pada ragam data ini adalah Indikator Ekonomi yaitu sebanyak 379 publikasi atau 9,32 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data neraca dan analisis statistik yang dicari. Publikasi ini juga menjadi publikasi kedua yang paling banyak dicari di unit penghasil data BPS.

Website BPS menjadi produk pada kelompok ragam data metodologi/IPDS yang paling banyak dicari dengan jumlah 79 akses atau 40,93 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data metodologi/IPDS yang dicari. Sementara itu, pada ragam data lainnya, publikasi/data mikro yang dicari hanya sebanyak dua publikasi dengan publikasi terbanyak dicari adalah Aktivitas Badan Pusat Statistik sebanyak tiga publikasi atau 75 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data lainnya yang dicari. Publikasi Rencana Strategis Badan Pusat Statistik menjadi publikasi

kedua yang dicari pada ragam data lainnya dengan jumlah satu publikasi atau 25 persen dari seluruh publikasi/data mikro ragam data lainnya yang dicari.

Tabel 3.11. Jumlah dan Persentase Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data di BPS Tahun 2015

Ragam Data	Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari		
	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Sosial	Data Mikro Podes	373	18,74
	Data Mikro Susenas Kor	292	14,67
	Keadaan Angkatan Kerja di Indonesia	201	10,10
Produksi	Statistik Kelapa Sawit Indonesia	124	11,92
	Statistik Listrik PLN	105	10,10
	Data Mikro Industri Besar Sedang	103	9,90
Distribusi dan Jasa	Statistik Perdagangan Luar Negeri Ekspor	160	13,29
	Statistik Keuangan Pemerintahan Kabupaten/Kota	145	12,21
	Statistik Perdagangan Luar Negeri Impor	141	11,71
Neraca dan Analisis Statistik	Statistik Indonesia	2.864	70,40
	Indikator Ekonomi	379	9,32
	Tinjauan Kinerja Perekonomian Indonesia	208	5,11
Metodologi dan Informasi Statistik	Website BPS	79	40,93
	Peta Digital	76	39,38
	Master File Desa	8	4,15
Lainnya	Aktivitas Badan Pusat Statistik	3	75,00
	Rencana Strategis Badan Pusat Statistik	1	25,00

Analisis Kepuasan Layanan

Bab 4

**Persentase Pengguna Data
yang Puas terhadap
Layanan di BPS**

86,99 %

Layanan Data
85,40 %

Pemenuhan Sarana dan
Prasarana Pelayanan
70,92 %

Akses Data
81,93 %





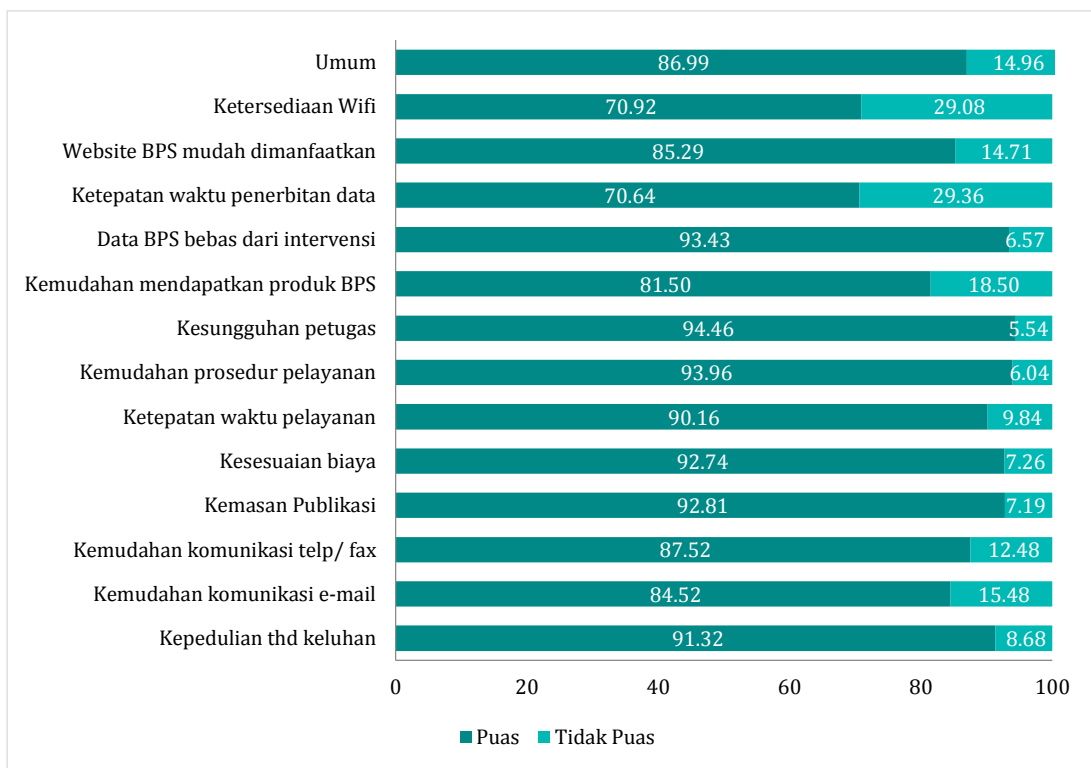
Pada Bab 2, telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data yang datang ke unit pelayanan BPS. Pada pembahasan tersebut, diketahui bahwa jumlah pengguna data yang mencari data sebanyak 5.895 orang. Pengguna data tersebut tersebar di 34 wilayah PST, yaitu BPS (818 orang) dan 33 BPS provinsi (5.078 orang).

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Analisis kepuasan pengguna data dilakukan menggunakan persentase pengguna data yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

4.1 Analisis Kepuasan Layanan

Pada subbab ini, akan dibahas mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan di BPS secara umum dan menurut atribut pelayanan. Unit analisis yang akan digunakan adalah pengguna data (orang). Pengguna data di wilayah PST BPS ada sebanyak 818 orang. Berdasarkan Gambar 4.1, diketahui bahwa pengguna data yang puas terhadap pelayanan BPS sebesar 86,99 persen (712 orang).

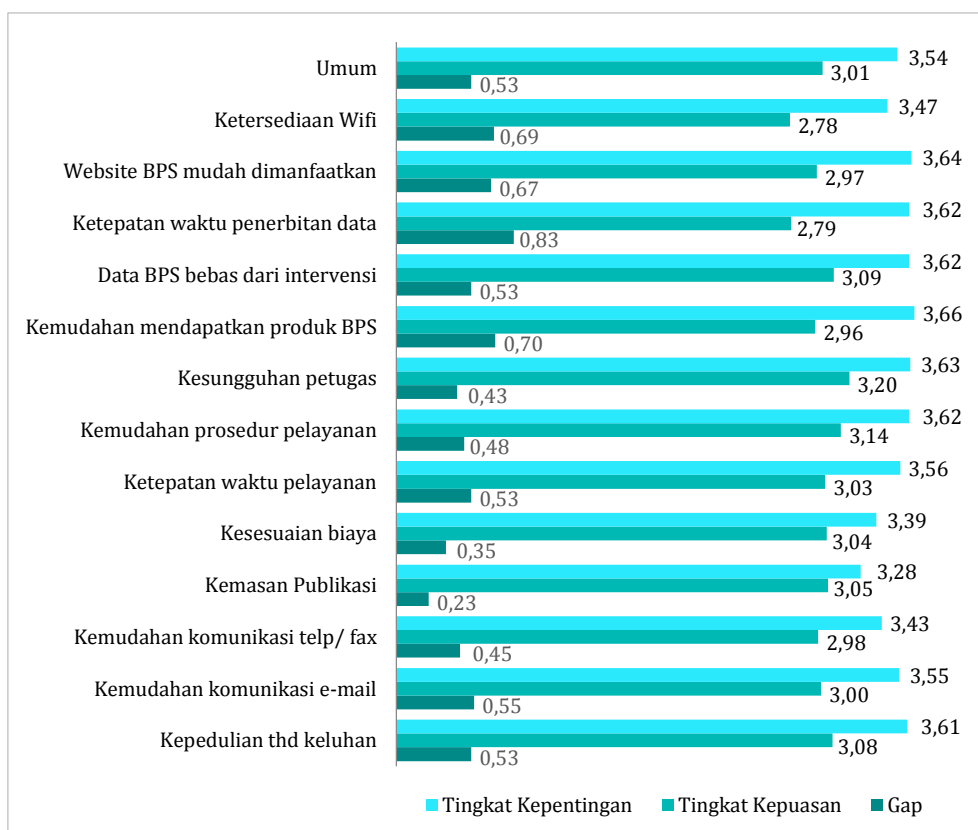
Jika dilihat menurut atribut pelayanan, pengguna data paling banyak yang puas terhadap pelayanan BPS terdapat pada atribut kemudahan prosedur pelayanan, yaitu 93,96 persen (769 orang). Sementara itu, pengguna data paling sedikit yang puas terhadap pelayanan BPS terdapat pada atribut ketepatan waktu penerbitan data, yaitu 70,64 persen (578 orang).



Gambar 4.1. Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Pelayanan BPS Tahun 2015

Gambar 4.2 menampilkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan nilai di atas 2 dari 4 skala likert yang digunakan. Artinya, pengguna data puas terhadap pelayanan BPS. Kepuasan pengguna data tersebut dianalisis lebih lanjut dengan *gap analysis*. memotret tingkat kepentingan pengguna data dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS.

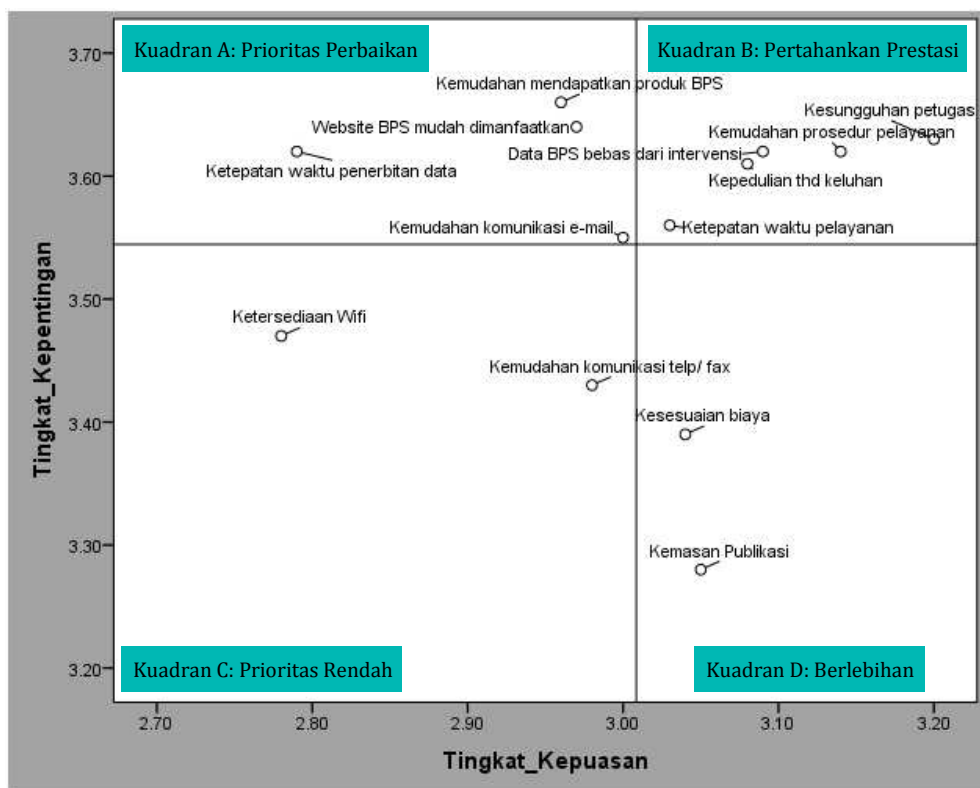
Gap antara tingkat kepentingan (3,54) dan tingkat kepuasan (3,01) pengguna data terhadap pelayanan BPS sebesar 0,53, artinya pelayanan BPS sudah memuaskan pengguna data. Namun, kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. Sementara itu, jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada ketepatan waktu penerbitan data (0,83), sedangkan gap terendah ada pada kemasan publikasi (0,23).



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS Tahun 2015

Gap analysis pada Gambar 4.2 menampilkan interval nilai persepsi tingkat kepuasan, yaitu 2,78 – 3,20. Artinya, kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1). *Gap analysis* memberikan gambaran bahwa pengguna data sudah puas terhadap pelayanan BPS, namun BPS tetap perlu memperbaiki kinerja pelayanannya sesuai dengan harapan pengguna data. Upaya perbaikan dapat dijelaskan melalui *Importance and Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 4.3. IPA memetakan atribut pelayanan dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Atribut pelayanan yang mendekati titik pertemuan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan memiliki arti bahwa pelayanan pada atribut tersebut sudah mendekati harapan pengguna data.

Kinerja pelayanan BPS perlu diperbaiki terutama pada atribut pelayanan ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data; kemudahan mendapatkan produk BPS; *website* BPS mudah dimanfaatkan; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

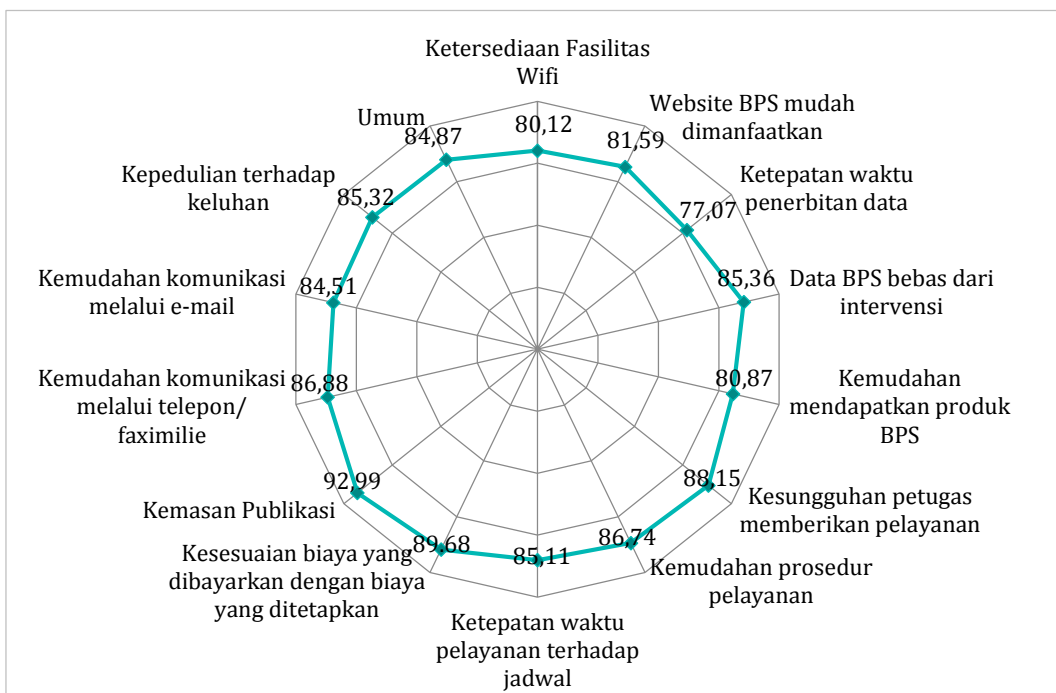


Gambar 4.3. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Tahun 2015*

Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kepedulian terhadap keluhan; dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan kesesuaian

biaya yang dibayarkan pengguna data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian buku/*hardcopy* publikasi/*softcopy* publikasi/data mikro dan kemasan publikasi.

Pembahasan *gap analysis* memberikan gambaran bahwa pengguna data sudah puas terhadap pelayanan BPS, namun pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. Gambaran tingkat kepuasan pengguna data dianalisis lebih lanjut menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pada Gambar 4.4. IKK membandingkan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.



Gambar 4.4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Tahun 2015

IKK terhadap pelayanan BPS sebesar 84,87 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Sementara itu, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketepatan waktu penerbitan data dengan nilai IKK sebesar 77,07; ketersediaan fasilitas wifi dengan nilai IKK sebesar 80,12; dan kemudahan mendapatkan produk

BPS dengan nilai IKK sebesar 80.87. Selain ketiga atribut pelayanan tersebut, sebanyak sepuluh atribut pelayanan masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan.

Analisis kepuasan layanan pada subbab selanjutnya dilakukan berdasarkan jenis layanan yang digunakan, pendidikan terakhir pengguna data, pekerjaan utama pengguna data, dan kategori tempat pekerjaan utama pengguna data.

4.2 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Tingkat Pendidikan

Analisis pada subbab ini membahas mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan pengguna data dan atribut pelayanan. Unit analisis yang dibahas pada subbab ini adalah pengguna data (orang).

Pada Bab 2, telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data BPS menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan. Berdasarkan Tabel 2.2, diketahui bahwa pengguna data yang paling banyak menggunakan layanan BPS adalah pengguna data berpendidikan SLTA/ sederajat (49,27 persen). Selanjutnya, pengguna data berpendidikan D4/S1 berada pada urutan kedua (31,91 persen) dan pengguna data berpendidikan S2/S3 berada pada urutan ketiga (13,57 persen). Selanjutnya akan dibahas mengenai kepuasan pengguna data dengan tiga tingkat pendidikan tersebut.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	SLTP/Sederajat		SLTA/Sederajat		D1/D2/D3		D4/S1		S2/S3	
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	TK	TP
Umum	3,60	2,87	-0,73	3,55	3,01	-0,54	3,65	3,02	3,51	3,00
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	3,75	2,76	-0,99	3,48	2,77	-0,71	3,47	2,71	3,42	2,85
Website BPS mudah dimanfaatkan	3,75	3,03	-0,72	3,66	3,00	-0,66	3,74	2,86	3,58	2,95
Ketepatan waktu penerbitan data	3,75	2,76	-0,99	3,63	2,82	-0,81	3,74	2,84	3,55	2,73
Data BPS bebas dari intervensi	3,75	3,33	-0,42	3,64	3,09	-0,55	3,79	3,09	3,55	3,04
Kemudahan mendapatkan produk BPS	3,75	2,80	-0,95	3,66	2,97	-0,69	3,84	2,93	3,60	2,91
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	4,00	3,00	-1,00	3,64	3,21	-0,43	3,72	3,19	3,58	3,15
Kemudahan prosedur pelayanan	4,00	3,00	-1,00	3,63	3,14	-0,49	3,70	3,19	3,57	3,12
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	3,75	3,00	-0,75	3,56	3,00	-0,56	3,70	3,07	3,56	3,10
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,25	3,04	-0,21	3,41	3,06	-0,35	3,47	3,06	3,35	3,04
Kemasan Publikasi	2,75	2,75	-	3,27	3,05	-0,22	3,47	3,07	3,28	3,04
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	3,25	2,78	-0,47	3,42	2,97	-0,45	3,51	2,97	3,44	3,00
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	3,50	2,28	-1,22	3,58	2,99	-0,59	3,67	3,11	3,52	2,96
Kepedulian terhadap keluhan	3,50	2,81	-0,69	3,60	3,09	-0,51	3,70	3,12	3,57	3,05

Berdasarkan Tabel 4.1, pada pengguna data berpendidikan SLTA/ sederajat, terdapat gap antara tingkat kepentingan (3,55) dan tingkat kepuasan (3,01) sebesar 0,54. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,81). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,22).

Pada pengguna data berpendidikan D4/S1, ada gap antara tingkat kepentingan (3,53) dan tingkat kepuasan (3,01) sebesar 0,52. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,87). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,23).

Pada pengguna data berpendidikan S2/S3, ada gap antara tingkat kepentingan (3,51) dan tingkat kepuasan (3,00) sebesar 0,51. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,82). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,24).

Dari Tabel 4.1 juga dapat diketahui persepsi tingkat kepuasan. Persepsi tingkat kepuasan pengguna data berpendidikan SLTA/ sederajat adalah 2,77-3,21; pengguna data berpendidikan D4/S1 adalah 2,75-3,23; dan pengguna data berpendidikan S2/S3 adalah 2,73-3,15. Dengan demikian, kualitas pelayanan di ketiga unit layanan tersebut masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1).

Analisis gap memberikan gambaran bahwa pengguna data di ketiga kategori pendidikan tersebut sudah puas terhadap pelayanan BPS. Namun, upaya perbaikan kinerja pelayanan tetap perlu dilakukan untuk dapat memenuhi harapan pengguna data. Upaya perbaikan tersebut dapat dilihat melalui IPA pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	SLTP/Sederajat	SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3
Ketersediaan fasilitas <i>wifi</i>	D	C	C	C	C
<i>Website</i> BPS mudah dimanfaatkan	B	D	D	D	D
Ketepatan waktu penerbitan data	D	D	D	D	D
Data BPS bebas dari intervensi	B	B	B	B	B
Kemudahan mendapatkan produk BPS	D	D	D	D	D
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	B	B	B	B	B
Kemudahan prosedur pelayanan	B	B	B	B	B
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	B	D	B	B	B
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	A	A	A	A
Kemasan publikasi	C	A	A	A	A
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	C	C	C	C	A
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	C	D	B	C	D
Kepedulian terhadap keluhan	C	B	B	B	B

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data berpendidikan SLTA/ sederajat perlu dilakukan terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya adalah atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS dan kemudahan komunikasi melalui telepon/ *faximile*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; dan kepedulian terhadap keluhan. Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data adalah atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan;

ketepatan waktu penerbitan data; kemudahan mendapatkan produk BPS; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data berpendidikan D4/S1 perlu dilakukan terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya adalah atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi*; kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Sementara itu,, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data adalah atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; dan kemudahan mendapatkan produk BPS.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data berpendidikan S2/S3 perlu dilakukan terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; kemasan publikasi; dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*. Prioritas perbaikan berikutnya adalah atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; kemudahan prosedur pelayanan; dan kepedulian terhadap keluhan. Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data adalah atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; kemudahan mendapatkan produk BPS; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan yang dilakukan oleh unit layanan BPS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna data di tahun mendatang. Tingkat kepuasan

pengguna data tersebut diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang terdapat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	SLTP/Sederajat	SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3
Umum	79,87	84,80	82,51	85,15	85,45
Ketersediaan fasilitas <i>wifi</i>	73,60	79,60	78,10	79,89	83,33
Website BPS mudah dimanfaatkan	80,80	81,97	76,47	81,99	82,40
Ketepatan waktu penerbitan data	73,60	77,69	75,94	75,97	76,90
Data BPS bebas dari intervensi	88,80	84,89	81,53	86,87	85,63
Kemudahan mendapatkan produk BPS	74,67	81,15	76,30	80,87	80,83
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	75,00	88,19	85,75	89,23	87,99
Kemudahan prosedur pelayanan	75,00	86,50	86,22	86,70	87,39
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	80,00	84,27	82,97	86,16	87,08
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	93,54	89,74	88,18	89,61	90,75
Kemasan publikasi	100,00	93,27	88,47	93,01	92,68
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	85,54	86,84	84,62	86,88	87,21
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	65,14	83,52	84,74	85,71	84,09
Kepedulian terhadap keluhan	80,29	85,83	84,32	85,04	85,43

IKK pengguna data berpendidikan SLTA/ sederajat sebesar 84,80, artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (79,60); ketepatan waktu penerbitan data (77,69); dan kemudahan mendapatkan produk BPS (81,15).

Sementara itu, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (87,91); data

BPS bebas dari intervensi (84,89); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (88,19); kemudahan prosedur pelayanan (86,50); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (84,27); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (89,74); kemasan publikasi (93,27); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (86,84); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (83,52); dan kepedulian terhadap keluhan (83,52).

IKK pengguna data berpendidikan D4/S1 sebesar 85,15 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1,1), Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (79,89); ketepatan waktu penerbitan data (75,97); dan kemudahan mendapatkan produk BPS (80,87).

Sementara itu, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (81,99); data BPS bebas dari intervensi (86,87); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (89,23); kemudahan prosedur pelayanan (86,70); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (86,16); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (89,61); kemasan publikasi (93,01); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (86,88); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (85,71); dan kepedulian terhadap keluhan (85,04).

IKK pengguna data berpendidikan S2/S3 sebesar 85,45 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1,1), Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketepatan waktu penerbitan data (76,90) dan kemudahan mendapatkan produk BPS (80,83).

Sementara itu, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (83,33); *website* BPS mudah dimanfaatkan (82,40); data BPS bebas dari intervensi (85,63); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (87,99); kemudahan prosedur pelayanan (87,39); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (87,08); kesesuaian biaya yang

dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (90,75); kemasan publikasi (92,68); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (87,21); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (84,09); dan kepedulian terhadap keluhan (85,43).

4.3 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Pekerjaan Utama

Analisis pada subbab ini membahas mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS menurut pekerjaan utama pengguna data dan atribut pelayanan. Unit analisis yang dibahas pada subbab ini adalah pengguna data (orang).

Pada Bab 2 telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data BPS menurut pekerjaan utama. Berdasarkan Tabel 2.3, diketahui bahwa pengguna data yang paling banyak menggunakan layanan BPS adalah pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa (63,33 persen). Sementara itu, pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta berada pada urutan kedua (15,28 persen) dan pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri berada pada urutan ketiga (11,25 persen). Selanjutnya akan dibahas mengenai kepuasan pengguna data dengan tiga pekerjaan utama tersebut.

Tabel 4.4. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Pelajar/ Mahasiswa			Peneliti/ Dosen			PNS/TNI/ Polri			Pegawai BUMN/D			Pegawai Swasta			Wiraswasta			Lainnya		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
Umum	3,54	2,99	-0,55	3,43	2,97	-0,46	3,68	2,99	-0,69	3,45	3,03	-0,42	3,50	3,06	-0,44	3,73	3,09	-0,64	3,65	3,16	-0,49
Ketersediaan Fasilitas Wifi	3,47	2,78	-0,69	3,33	2,80	-0,53	3,58	2,76	-0,82	3,50	2,68	-0,82	3,45	2,75	-0,70	3,46	2,85	-0,61	3,40	2,80	-0,60
Website BPS mudah dimanfaatkan	3,64	2,96	-0,68	3,52	2,85	-0,67	3,75	2,90	-0,85	3,58	3,11	-0,47	3,59	3,00	-0,59	3,85	3,08	-0,77	3,80	3,21	-0,59
Ketepatan waktu penerbitan data	3,63	2,77	-0,86	3,52	2,67	-0,85	3,70	2,74	-0,96	3,50	3,01	-0,49	3,56	2,85	-0,71	3,85	2,85	-1,00	3,70	2,90	-0,80
Data BPS bebas dari intervensi	3,63	3,07	-0,56	3,42	3,05	-0,37	3,76	3,08	-0,68	3,33	3,11	-0,22	3,55	3,13	-0,42	3,92	3,24	-0,68	3,70	3,20	-0,50
Kemudahan mendapatkan produk BPS	3,68	2,94	-0,74	3,55	2,95	-0,60	3,75	2,95	-0,80	3,67	2,95	-0,72	3,56	2,97	-0,59	3,85	3,32	-0,53	3,70	3,20	-0,50
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	3,63	3,19	-0,44	3,52	3,19	-0,33	3,76	3,20	-0,56	3,58	3,11	-0,47	3,58	3,28	-0,30	3,92	3,38	-0,54	3,90	3,30	-0,60
Kemudahan prosedur pelayanan	3,61	3,11	-0,50	3,52	3,15	-0,37	3,76	3,19	-0,57	3,67	2,92	-0,75	3,57	3,21	-0,36	3,77	3,31	-0,46	3,80	3,30	-0,50
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	3,55	2,99	-0,56	3,45	3,13	-0,32	3,72	3,05	-0,67	3,50	3,02	-0,48	3,54	3,16	-0,38	3,69	3,09	-0,60	3,80	3,30	-0,50
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,40	3,03	-0,37	3,30	3,00	-0,30	3,54	2,99	-0,55	3,25	3,13	-0,12	3,33	3,09	-0,24	3,46	3,09	-0,37	3,70	3,11	-0,59
Kemasan Publikasi	3,27	3,04	-0,23	3,24	2,97	-0,27	3,43	3,01	-0,42	3,08	3,01	-0,07	3,29	3,14	-0,15	3,38	3,00	-0,38	3,20	3,20	0,00
Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/mile	3,42	2,96	-0,46	3,36	2,90	-0,46	3,58	2,95	-0,63	3,25	3,13	-0,12	3,40	3,07	-0,33	3,69	3,01	-0,68	3,50	3,00	-0,50
Kemudahan komunikasi melalui e-mail	3,56	2,99	-0,57	3,33	2,93	-0,40	3,69	2,98	-0,71	3,42	3,06	-0,36	3,46	3,04	-0,42	3,92	2,78	-1,14	3,60	3,30	-0,30
Kepedulian terhadap keluhan	3,60	3,07	-0,53	3,52	3,02	-0,50	3,81	3,08	-0,73	3,50	3,20	-0,30	3,56	3,12	-0,44	3,69	3,15	-0,54	3,60	3,22	-0,38

Berdasarkan Tabel 4.4, pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki gap antara tingkat kepentingan (3,54) dan tingkat kepuasan (2,99) sebesar 0,55. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,86). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,23).

Pada pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta ada gap antara tingkat kepentingan (3,50) dan tingkat kepuasan (3,06) sebesar 0,44. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,71). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,15).

Pada pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri ada gap antara tingkat kepentingan (3,68) dan tingkat kepuasan (2,99) sebesar 0,69. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,96). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,42).

Sementara itu, nilai persepsi tingkat kepuasan (Tabel 4.4) pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa adalah 2,77-3,19; pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta adalah 2,75-3,28; dan pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri adalah 2,74-3,20. Dengan demikian, kualitas pelayanan di ketiga unit layanan tersebut masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1).

Gap analysis memberikan gambaran bahwa pengguna data di ketiga kategori pekerjaan utama tersebut sudah puas terhadap pelayanan BPS, tetapi upaya perbaikan kinerja pelayanan tetap perlu dilakukan untuk dapat memenuhi harapan pengguna data. Upaya perbaikan tersebut dapat dilihat melalui IPA pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	C	C	C	D	C	C	C
Website BPS mudah dimanfaatkan	D	D	D	B	D	D	B
Ketepatan waktu penerbitan data	D	D	D	D	D	D	D
Data BPS bebas dari intervensi	B	A	B	A	B	B	B
Kemudahan mendapatkan produk BPS	D	D	D	D	D	B	B
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	B	B	B	B	B	B	B
Kemudahan prosedur pelayanan	B	B	B	D	B	B	B
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	D	B	B	D	B	A	B
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	A	A	A	A	C	D
Kemasan Publikasi	A	A	A	C	A	C	A
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	C	C	C	A	A	C	C
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	D	C	D	A	C	D	A
Kepedulian terhadap keluhan	B	B	B	B	B	A	A

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; kemudahan mendapatkan produk BPS; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap terhadap pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; kemasan publikasi; dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*. Prioritas perbaikan berikutnya adalah atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu penerbitan data; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; kemudahan mendapatkan produk BPS; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu penerbitan data; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang

sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; kemudahan mendapatkan produk BPS; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
Umum	84,40	86,61	81,29	87,98	87,61	82,87	86,58
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	80,12	84,08	77,09	76,57	79,71	82,37	82,35
<i>Website</i> BPS mudah dimanfaatkan	81,32	80,97	77,33	86,87	83,57	80,00	84,47
Ketepatan waktu penerbitan data	76,31	75,85	74,05	86,00	80,06	74,03	78,38
Data BPS bebas dari intervensi	84,57	89,18	81,91	93,39	88,17	82,65	86,49
Kemudahan mendapatkan produk BPS	79,89	83,10	78,67	80,38	83,43	86,23	86,49
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	87,88	90,63	85,11	86,87	91,62	86,22	84,62
Kemudahan prosedur pelayanan	86,15	89,49	84,84	79,56	89,92	87,80	86,84
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	84,23	90,72	81,99	86,29	89,27	83,74	86,84
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	89,12	90,91	84,46	96,31	92,79	89,31	84,05
Kemasan Publikasi	92,97	91,67	87,76	97,73	95,44	88,76	100,00
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	86,55	86,31	82,40	96,31	90,29	81,57	85,71
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	83,99	87,99	80,76	89,47	87,86	70,92	91,67
Kepedulian terhadap keluhan	85,28	85,8	80,84	91,43	87,64	85,37	89,44

Upaya perbaikan yang dilakukan oleh unit layanan BPS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna data di tahun mendatang. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Gambaran tingkat kepuasan pengguna data di tahun 2015 ini dianalisis menggunakan IKK pada Tabel 4.6.

IKK pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 84,40 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (80,12); ketepatan waktu penerbitan data (76,31); dan kemudahan mendapatkan produk BPS (79,89).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (81,32); data BPS bebas dari intervensi (84,57); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (87,88); kemudahan prosedur pelayanan (86,15); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (84,23); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (89,12); kemasan publikasi (92,97); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (86,55); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (83,99); dan kepedulian terhadap keluhan (85,28).

IKK pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta sebesar 87,61 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (79,71) dan ketepatan waktu penerbitan data (80,06).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (83,57); data BPS bebas dari intervensi (88,17); kemudahan mendapatkan produk BPS (83,43); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (91,62); kemudahan prosedur pelayanan (89,92); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (89,27); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (92,79); kemasan publikasi (95,44); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (90,29); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (87,86); dan kepedulian terhadap keluhan (87,64).

IKK pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 81,29. Nilai tersebut berarti kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat

memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (77,09); ketepatan waktu penerbitan data (74,05); *website* BPS mudah dimanfaatkan (77,33); kemudahan mendapatkan produk BPS (78,67); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (80,76); dan kepedulian terhadap keluhan (80,84).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah data BPS bebas dari intervensi (81,91); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (85,11); kemudahan prosedur pelayanan (84,84); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (81,99); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (84,46); kemasan publikasi (87,76); dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (82,40).

4.4 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Analisis pada subbab ini membahas mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama pengguna data dan atribut pelayanan. Unit analisis yang dibahas pada subbab ini adalah pengguna data (orang).

Pada Bab 2 telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data BPS menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Tabel 2.4, diketahui bahwa pengguna data yang paling banyak menggunakan layanan BPS adalah pengguna data yang bekerja di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (67,85 persen). Sementara itu, pengguna data yang bekerja di institusi swasta lainnya berada pada urutan kedua (14,43 persen) dan pengguna data yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah berada pada urutan ketiga (9,54%). Selanjutnya akan dibahas kepuasan pengguna data dengan tiga instansi/institusi tempat pekerjaan utama tersebut.

Tabel 4.7.a. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri			Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri			Kementerian dan Lembaga Pemerintah			Lembaga Internasional			Media Massa		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
Umum	3,54	3,00	-0,54	3,37	2,95	-0,42	3,57	3,03	-0,54	3,56	2,94	-0,62	3,71	2,94	-0,77
Ketersediaan Fasilitas Wifi	3,46	2,73	-0,73	3,29	2,77	-0,52	3,51	2,85	-0,66	3,75	3,50	-0,25	4,00	2,25	-1,75
Website BPS mudah dimanfaatkan	3,63	2,96	-0,67	3,57	2,93	-0,64	3,62	2,93	-0,69	3,75	3,00	-0,75	3,75	3,00	-0,75
Ketepatan waktu penerbitan data	3,61	2,76	-0,85	3,57	2,79	-0,78	3,66	2,77	-0,89	3,75	2,75	-1,00	3,50	2,75	-0,75
Data BPS bebas dari intervensi	3,62	3,06	-0,56	3,43	3,00	-0,43	3,64	3,13	-0,51	3,75	3,25	-0,50	3,75	3,25	-0,50
Kemudahan mendapatkan produk BPS	3,67	2,93	-0,74	3,57	2,86	-0,71	3,64	2,99	-0,65	3,75	2,75	-1,00	3,75	2,50	-1,25
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	3,63	3,19	-0,44	3,36	3,00	-0,36	3,61	3,18	-0,43	4,00	2,75	-1,25	3,75	3,00	-0,75
Kemudahan prosedur pelayanan	3,62	3,11	-0,51	3,36	2,93	-0,43	3,62	3,15	-0,47	3,50	3,00	-0,50	3,75	3,00	-0,75
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	3,55	2,99	-0,56	3,29	2,86	-0,43	3,62	3,07	-0,55	3,50	3,25	-0,25	3,75	3,00	-0,75
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,39	3,01	-0,38	3,29	3,00	-0,29	3,44	3,03	-0,41	3,25	2,75	-0,50	3,50	3,50	0,00
Kemasan Publikasi	3,28	3,04	-0,24	3,07	3,14	0,07	3,34	3,07	-0,27	3,00	2,75	-0,25	3,50	3,25	-0,25
Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	3,42	2,92	-0,50	3,29	3,08	-0,21	3,45	2,97	-0,48	3,25	2,67	-0,58	3,75	3,00	-0,75
Kemudahan komunikasi melalui e-mail	3,56	2,97	-0,59	3,36	3,08	-0,28	3,57	3,02	-0,55	3,25	2,67	-0,58	3,75	3,00	-0,75
Kepedulian terhadap keluhan	3,60	3,05	-0,55	3,43	2,93	-0,50	3,66	3,08	-0,58	3,75	3,00	-0,75	3,75	2,67	-1,08

Tabel 4.7.b. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Pemerintah Daerah			Perbankan			BUMN/ BUMD			Swasta Lainnya			Lainnya		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
Umum	3,78	2,95	-0,83	3,34	2,94	-0,40	3,53	3,10	-0,43	3,54	3,06	-0,48	3,50	2,98	-0,52
Ketersediaan Fasilitas Wifi	3,67	2,27	-1,40	3,20	2,80	-0,40	3,64	2,58	-1,06	3,47	2,71	-0,76	3,27	2,67	-0,60
Website BPS mudah dimanfaatkan	3,73	2,87	-0,86	3,60	3,00	-0,60	3,71	3,27	-0,44	3,64	3,01	-0,63	3,73	2,78	-0,95
Ketepatan waktu penerbitan data	3,87	2,53	-1,34	3,40	2,80	-0,60	3,71	3,08	-0,63	3,60	2,80	-0,80	3,64	2,80	-0,84
Data BPS bebas dari intervensi	3,93	3,08	-0,85	3,40	3,00	-0,40	3,50	3,23	-0,27	3,58	3,11	-0,47	3,55	3,00	-0,55
Kemudahan mendapatkan produk BPS	3,93	2,93	-1,00	3,40	2,80	-0,60	3,71	3,08	-0,63	3,61	2,98	-0,63	3,64	3,00	-0,64
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	3,87	3,40	-0,47	3,40	3,20	-0,20	3,64	3,38	-0,26	3,62	3,28	-0,34	3,73	3,09	-0,64
Kemudahan prosedur pelayanan	3,87	3,40	-0,47	3,60	3,00	-0,60	3,64	3,14	-0,50	3,62	3,22	-0,40	3,64	3,18	-0,46
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	3,73	3,07	-0,66	3,40	3,00	-0,40	3,57	3,08	-0,49	3,58	3,13	-0,45	3,64	3,10	-0,54
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,67	3,08	-0,59	3,20	3,00	-0,20	3,29	3,20	-0,09	3,36	3,09	-0,27	3,55	2,78	-0,77
Kemasan Publikasi	3,53	2,87	-0,66	3,20	2,80	-0,40	3,21	2,93	-0,28	3,31	3,08	-0,23	2,82	3,09	0,27
Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	3,67	2,73	-0,94	3,00	3,00	0,00	3,36	3,10	-0,26	3,46	3,06	-0,40	3,36	2,89	-0,47
Kemudahan komunikasi melalui e-mail	3,73	2,75	-0,98	3,40	3,00	-0,40	3,43	2,89	-0,54	3,53	2,98	-0,55	3,45	2,78	-0,67
Kepedulian terhadap keluhan	3,93	3,08	-0,85	3,20	2,80	-0,40	3,43	3,25	-0,18	3,60	3,14	-0,46	3,55	3,00	-0,55

Berdasarkan Tabel 4.7a dan Tabel 4.7b, pengguna data yang bekerja di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri memiliki gap antara tingkat kepentingan (3,54) dan tingkat kepuasan (3,00) sebesar 0,54. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,85). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,24).

Pada pengguna data yang bekerja di institusi swasta lainnya, terdapat gap antara tingkat kepentingan (3,54) dan tingkat kepuasan (3,06) sebesar 0,48. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data (0,80). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,23).

Pada pengguna data yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah, terdapat gap antara tingkat kepentingan (3,57) dan tingkat kepuasan (3,03) sebesar 0,54. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketepatan waktu penerbitan data/r3 (0,89). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi/r10 (0,27).

Nilai persepsi tingkat kepuasan pengguna data yang bekerja di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri adalah 2,73-3,19; pengguna data yang bekerja di institusi swasta lainnya adalah 2,71-3,28; dan pengguna data yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah adalah 2,77-3,18. Dengan demikian, kualitas pelayanan di ketiga unit layanan tersebut masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1).

Gap analysis memberikan gambaran bahwa pengguna data di ketiga kategori instansi/institusi tempat pekerjaan utama tersebut sudah puas terhadap pelayanan BPS, tetapi upaya perbaikan kinerja pelayanan tetap perlu dilakukan untuk dapat memenuhi harapan pengguna data. Upaya perbaikan tersebut dapat dilihat melalui IPA pada Tabel 5.8.

Tabel 4.8. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015*

Atribut Pelayanan	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	Kementerian dan Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/ BUMD	Swasta Lainnya	Lain-nya
Ketersediaan Fasilitas Wifi	C	C	C	B	D	C	C	D	C	C
Website BPS mudah dimanfaatkan	D	D	D	B	B	C	B	B	D	D
Ketepatan waktu penerbitan data	D	D	D	D	C	D	D	D	D	D
Data BPS bebas dari intervensi	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B
Kemudahan mendapatkan produk BPS	D	D	D	D	D	D	D	D	D	B
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	B	A	B	D	B	B	B	B	B	B
Kemudahan prosedur pelayanan	B	C	B	A	B	B	B	B	B	B
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	D	C	B	A	B	A	B	D	B	B
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	A	C	C	A	A	A	A	A	D
Kemasan Publikasi	A	A	A	C	A	C	C	C	A	A
Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	C	A	C	C	B	C	A	C	C	C
Kemudahan komunikasi melalui e-mail	D	A	D	C	B	C	B	C	C	C
Kepedulian terhadap keluhan	B	D	B	B	D	B	C	A	B	B

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang bekerja di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; kemudahan mendapatkan produk BPS; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang bekerja di institusi swasta lainnya terutama pada atribut pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS; kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; dan kemudahan mendapatkan produk BPS.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah terutama pada atribut pelayanan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan

fasilitas *wifi* BPS; kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Sementara itu, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; kemudahan mendapatkan produk BPS; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan yang dilakukan oleh unit layanan BPS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna data di tahun mendatang. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Gambaran tingkat kepuasan pengguna data pada tahun 2015 dianalisis menggunakan IKK pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama Pengguna Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	Kementerian dan Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/ BUMD	Swasta Lainnya	Lainnya
Umum	84,10	87,44	84,61	79,11	87,44	77,47	87,96	87,43	86,02	83,17
Ketersediaan Fasilitas Wifi	78,90	84,19	81,20	93,33	84,19	61,85	87,50	70,92	77,86	81,48
Website BPS mudah dimanfaatkan	81,54	82,07	80,94	80,00	82,07	76,94	83,33	88,11	82,57	74,53
Ketepatan waktu penerbitan data	76,45	78,15	75,68	73,33	78,15	65,37	82,35	83,01	77,79	77,00
Data BPS bebas dari intervensi	84,53	87,46	85,99	86,67	87,46	78,37	88,24	92,31	86,79	84,62
Kemudahan mendapatkan produk BPS	79,84	80,11	82,14	73,33	80,11	74,55	82,35	82,84	82,58	82,50
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	87,88	89,29	88,09	68,75	89,29	87,86	94,12	92,91	90,55	82,93
Kemudahan prosedur pelayanan	85,91	87,20	87,02	85,71	87,20	87,86	83,33	86,27	88,88	87,50
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	84,23	86,93	84,81	92,86	86,93	82,31	88,24	86,15	87,54	85,25
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	88,79	91,19	88,08	84,62	91,19	83,92	93,75	97,39	91,99	78,35
Kemasan Publikasi	92,68	102,28	91,92	91,67	102,28	81,30	87,50	91,11	93,08	100,00
Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	85,38	93,62	86,09	82,15	93,62	74,39	100,00	92,34	88,41	85,89
Kemudahan komunikasi melalui e-mail	83,43	91,67	84,59	82,15	91,67	73,73	88,24	84,26	84,48	80,41
Kepedulian terhadap keluhan	84,72	85,42	84,15	80,00	85,42	78,37	87,50	94,79	87,14	84,62

IKK pengguna data yang bekerja di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri sebesar 84,10. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (78,90); ketepatan waktu penerbitan data (76,45); dan kemudahan mendapatkan produk BPS (79,84).

Sementara itu, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (81,54); data BPS bebas dari intervensi (84,53); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (87,88); kemudahan prosedur pelayanan (85,91); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (84,23); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (88,79); kemasan publikasi (92,68); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (85,38); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (83,43); dan kepedulian terhadap keluhan (84,72).

IKK pengguna data yang bekerja di institusi swasta lainnya sebesar 86,02 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (77,86) dan ketepatan waktu penerbitan data (77,79).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (82,57); data BPS bebas dari intervensi (86,79); kemudahan mendapatkan produk BPS (82,58); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (90,55); kemudahan prosedur pelayanan (88,88); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (87,54); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (91,99); kemasan publikasi (93,08); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (88,41); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (84,48); dan kepedulian terhadap keluhan (87,14).

IKK pengguna data yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah sebesar 84,61. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori

sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (81,20); *website* BPS mudah dimanfaatkan (80,94); dan ketepatan waktu penerbitan data (75,68).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah data BPS bebas dari intervensi (85,99); kemudahan mendapatkan produk BPS (82,14); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (88,09); kemudahan prosedur pelayanan (87,02); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (84,81); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (88,08); kemas publikasi (91,92); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (86,09); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (84,59); dan kepedulian terhadap keluhan (84,15).

4.5 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Pemanfaatan Data

Analisis pada subbab ini membahas mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS menurut pemanfaatan data oleh pengguna data dan atribut pelayanan. Unit analisis yang dibahas pada subbab ini adalah pengguna data (orang).

Pada Bab 2 telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data BPS menurut pemanfaatan data. Berdasarkan Tabel 2.5, diketahui bahwa pengguna data yang paling banyak menggunakan layanan BPS adalah pengguna data yang memanfaatkan data untuk skripsi/thesis/disertasi (43,54%). Sementara itu, pengguna data yang memanfaatkan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah berada pada urutan kedua (19,89%) dan pengguna data yang memanfaatkan data untuk penelitian berada pada urutan ketiga (18,29%). Selanjutnya akan dibahas mengenai kepuasan pengguna data dengan tiga pemanfaatan data tersebut.

Tabel 4.10. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pemanfaatan Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah			Skripsi/Thesis/ Disertasi			Penelitian			Perencanaan			Evaluasi			Penyebaran Informasi		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
Umum	3.48	2.63	-0.85	3.59	2.75	-0.85	3.53	2.66	-0.87	3.51	2.66	-0.85	3.45	2.61	-0.84	3.48	2.53	-0.95
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	3.44	2.29	-1.14	3.54	2.32	-1.23	3.41	2.05	-1.36	3.38	2.13	-1.25	3.38	2.08	-1.30	3.57	1.86	-1.71
Website BPS mudah dimanfaatkan	3.61	2.72	-0.89	3.71	2.87	-0.84	3.61	2.78	-0.83	3.51	2.59	-0.92	3.40	2.53	-0.88	3.71	2.64	-1.07
Ketepatan waktu penerbitan data	3.55	2.67	-0.89	3.68	2.61	-1.07	3.62	2.49	-1.13	3.59	2.44	-1.15	3.53	2.35	-1.18	3.50	2.43	-1.07
Data BPS bebas dari intervensi	3.57	2.76	-0.80	3.65	2.82	-0.83	3.62	2.67	-0.95	3.58	2.65	-0.93	3.50	2.68	-0.83	3.64	2.43	-1.21
Kemudahan mendapatkan produk BPS	3.67	2.71	-0.97	3.70	2.79	-0.91	3.60	2.84	-0.76	3.62	2.81	-0.81	3.50	2.35	-1.15	3.43	2.79	-0.64
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	3.54	3.07	-0.47	3.68	3.11	-0.58	3.61	3.15	-0.46	3.61	3.15	-0.46	3.55	3.10	-0.45	3.36	2.71	-0.64
Kemudahan prosedur pelayanan	3.52	2.94	-0.58	3.66	3.05	-0.61	3.62	3.12	-0.50	3.60	3.15	-0.45	3.55	2.95	-0.60	3.57	2.93	-0.64
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	3.45	2.71	-0.75	3.64	2.85	-0.79	3.54	2.82	-0.72	3.47	2.85	-0.62	3.50	2.88	-0.63	3.36	2.29	-1.07
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.30	2.28	-1.03	3.44	2.57	-0.88	3.38	2.43	-0.95	3.34	2.59	-0.75	3.30	2.63	-0.67	3.14	2.36	-0.79
Kemasan Publikasi	3.24	2.78	-0.45	3.30	2.93	-0.37	3.29	2.76	-0.53	3.25	2.75	-0.49	3.30	2.75	-0.55	3.43	2.71	-0.71
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	3.33	2.26	-1.07	3.45	2.42	-1.03	3.48	2.38	-1.10	3.48	2.31	-1.17	3.38	2.43	-0.95	3.43	2.50	-0.93
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	3.49	2.33	-1.16	3.59	2.54	-1.06	3.55	2.36	-1.19	3.55	2.40	-1.15	3.45	2.40	-1.05	3.57	2.43	-1.14
Kepedulian terhadap keluhan	3.55	2.73	-0.82	3.63	2.82	-0.81	3.58	2.71	-0.88	3.63	2.68	-0.95	3.58	2.83	-0.75	3.57	2.86	-0.71

Berdasarkan Tabel 4.10, pengguna data yang memanfaatkan data untuk skripsi/tesis/disertasi memiliki gap antara tingkat kepentingan (3,59) dan tingkat kepuasan (2,75) sebesar 0,85. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketersediaan fasilitas *wifi* (1,23). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,37).

Pada pengguna data yang memanfaatkan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah ada gap antara tingkat kepentingan (3,48) dan tingkat kepuasan (2,63) sebesar 0,85. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (1,16). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kemasan publikasi (0,45).

Pada pengguna data yang memanfaatkan data untuk penelitian ada gap antara tingkat kepentingan (3,53) dan tingkat kepuasan (2,66) sebesar 0,87. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketersediaan fasilitas *wifi* (1,36). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kesungguhan petugas memberikan pelayanan (0,46).

Nilai persepsi tingkat kepuasan pengguna data yang memanfaatkan data untuk skripsi/tesis/disertasi adalah 2,32-3,11; pengguna data yang memanfaatkan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah adalah 2,26-3,07 dan pengguna data yang memanfaatkan data untuk penelitian adalah 2,05-3,15. Dengan demikian, kualitas pelayanan di ketiga unit layanan tersebut mayoritas masuk dalam kategori memuaskan walaupun ada beberapa atribut pelayanan yang masuk dalam kategori tidak memuaskan (Tabel 1.1).

Gap analysis memberikan gambaran bahwa pengguna data di ketiga kategori pemanfaatan data tersebut sudah puas terhadap pelayanan BPS, tetapi upaya perbaikan kinerja pelayanan tetap perlu dilakukan untuk dapat memenuhi harapan pengguna data. Upaya perbaikan tersebut dapat dilihat melalui IPA pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pemanfaatan Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Perencanaan	Evaluasi	Penyebaran Informasi
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	C	C	C	C	C	D
<i>Website</i> BPS mudah dimanfaatkan	B	B	B	D	C	B
Ketepatan waktu penerbitan data	B	D	D	D	D	D
Data BPS bebas dari intervensi	B	B	B	D	B	D
Kemudahan mendapatkan produk BPS	B	B	B	B	D	A
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	B	B	B	B	B	A
Kemudahan prosedur pelayanan	B	B	B	B	B	B
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	A	B	B	A	B	C
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	C	C	C	C	A	C
Kemasan Publikasi	A	A	A	A	A	A
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	C	C	C	C	C	C
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	D	D	D	D	C	D
Kepedulian terhadap keluhan	B	B	B	B	B	B

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang memanfaatkan data untuk skripsi/tesis/disertasi terutama pada atribut kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS; pelayanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; data BPS bebas dari intervensi pihak lain; kemudahan mendapatkan produk BPS; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah

sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan ketepatan waktu penerbitan data dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang memanfaatkan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah terutama pada atribut pelayanan ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal dan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS; kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut Website BPS mudah dimanfaatkan; ketepatan waktu penerbitan data; data bps bebas dari intervensi; kemudahan mendapatkan produk BPS; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang memanfaatkan data untuk penelitian terutama pada atribut pelayanan kemasan publikasi. Prioritas perbaikan berikutnya mencakup atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi* BPS; kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*.

Pelayanan BPS yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan *website* BPS mudah dimanfaatkan; data BPS bebas dari intervensi; kemudahan mendapatkan produk BPS; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan BPS yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data mencakup atribut pelayanan ketepatan waktu penerbitan data dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan yang dilakukan oleh unit layanan BPS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna data di tahun mendatang. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Gambaran tingkat kepuasan pengguna data pada tahun 2015 dianalisis menggunakan IKK pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Pemanfaatan Data Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Perencanaan	Evaluasi	Penyebaran Informasi
Umum	75.66	76.43	75.29	75.66	75.56	72.71
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	66.72	65.40	60.18	63.13	61.48	52.00
Website BPS mudah dimanfaatkan	75.48	77.23	77.12	73.92	74.26	71.15
Ketepatan waktu penerbitan data	75.08	70.82	68.91	67.98	66.67	69.39
Data BPS bebas dari intervensi	77.46	77.29	73.75	73.95	76.43	66.67
Kemudahan mendapatkan produk BPS	73.71	75.46	78.82	77.60	67.14	81.25
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	86.69	84.36	87.20	87.21	87.32	80.85
Kemudahan prosedur pelayanan	83.52	83.38	86.18	87.43	83.10	82.00
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	78.37	78.18	79.68	82.07	82.14	68.09
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	68.87	74.56	71.90	77.68	79.55	75.00
Kemasan Publikasi	85.97	88.68	83.87	84.88	83.33	79.17
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	67.76	70.25	68.40	66.40	71.85	72.92
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	66.72	70.57	66.55	67.55	69.57	68.00
Kepedulian terhadap keluhan	76.99	77.75	75.57	73.77	79.02	80.00

IKK pengguna data yang memanfaatkan data untuk skripsi/tesis/disertasi sebesar 76,43. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (65,40); *website* BPS mudah dimanfaatkan (77,23); ketepatan waktu penerbitan data (70,82); data BPS bebas dari intervensi (77,29);

kemudahan mendapatkan produk BPS (75,46); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (78,18); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (74,56); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (70,25); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (70,57); dan kepedulian terhadap keluhan (77,75).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah kesungguhan petugas memberikan pelayanan (84,36); kemudahan prosedur pelayanan (83,38) dan kemasan Publikasi (88,68).

IKK pengguna data yang memanfaatkan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 75,66 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (66,72); *website* BPS mudah dimanfaatkan (75,48); ketepatan waktu penerbitan data (75,08); data BPS bebas dari intervensi (77,46); kemudahan mendapatkan produk BPS (73,71); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (78,37); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (68,87); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (67,76); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (66,72); dan kepedulian terhadap keluhan (76,99).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah kesungguhan petugas memberikan pelayanan (86,69); kemudahan prosedur pelayanan (83,52) dan kemasan publikasi (85,97).

IKK pengguna data yang memanfaatkan data untuk penelitian sebesar 75,29. Angka tersebut berarti kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah *website* BPS mudah dimanfaatkan (77,12); ketepatan waktu penerbitan data (68,91); data BPS bebas dari intervensi (73,75); kemudahan mendapatkan produk BPS (78,82); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (79,68); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (71,90); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (68,40);

kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (66,55); dan kepedulian terhadap keluhan (75,57).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah kesungguhan petugas memberikan pelayanan (87,20); kemudahan prosedur pelayanan (86,18) dan kemasan publikasi (83,87). Selain itu, ada satu atribut pelayanan yang masuk dalam kategori tidak memuaskan yaitu ketersediaan fasilitas *wifi* (60,18).

4.6 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Analisis pada subbab ini membahas mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS menurut jenis layanan yang digunakan dan atribut pelayanan. Unit analisis yang dibahas pada subbab ini adalah orang-layanan.

Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap pengguna data dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang pengguna data menggunakan dua jenis layanan BPS (layanan perpustakaan tercetak dan layanan konsultasi data statistik) maka dihitung dua orang-layanan.

Pada Bab 2 telah dibahas mengenai karakteristik pengguna data BPS menurut jenis layanan yang digunakan. Berdasarkan Tabel 2.6, diketahui bahwa pengguna data yang paling banyak menggunakan layanan BPS adalah pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan tercetak sebesar 35,74%. Sementara itu, pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan digital berada pada urutan kedua (32,70%) dan pengguna data yang menggunakan jenis layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi berada pada urutan ketiga (18,97%). Selanjutnya akan dibahas mengenai kepuasan pengguna data pada tiga jenis layanan tersebut.

Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Jenis Layanan yang digunakan Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Layanan Perpustakaan Tercetak			Layanan Perpustakaan Digital			Layanan Penjualan Buku			Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi			Layanan Konsultasi Data Statistik			Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
Umum	3,55	3,00	-0,55	3,57	2,96	-0,61	3,41	2,91	-0,50	3,48	3,03	-0,45	3,62	3,06	-0,56	3,46	2,79	-0,67
Ketersediaan Fasilitas Wifi	3,53	2,75	-0,78	3,45	2,70	-0,75	3,00	3,00	-	3,41	2,80	-0,61	3,52	2,70	-0,82	3,75	2,75	-1,00
Website BPS mudah dimanfaatkan										3,56	3,02	-0,54						
Ketepatan waktu penerbitan data	3,69	2,74	-0,95	3,71	2,73	-0,98	3,67	2,33	-1,34	3,58	2,79	-0,79						
Data BPS bebas dari intervensi	3,59	3,11	-0,48	3,71	3,08	-0,63	3,67	3,00	-0,67	3,52	3,11	-0,41						
Kemudahan mendapatkan produk BPS	3,64	2,94	-0,70	3,73	2,96	-0,77	3,67	3,00	-0,67	3,62	2,96	-0,66	3,74	3,15	-0,59	3,50	2,50	-1,00
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	3,65	3,21	-0,44	3,65	3,11	-0,54	3,67	3,00	-0,67	3,58	3,29	-0,29	3,70	3,35	-0,35	3,50	3,00	-0,50
Kemudahan prosedur pelayanan	3,63	3,18	-0,45	3,59	3,05	-0,54	3,67	3,00	-0,67	3,54	3,23	-0,31	3,67	3,24	-0,43	3,50	2,75	-0,75
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	3,55	3,09	-0,46	3,57	2,99	-0,58	3,33	3,00	-0,33	3,52	3,06	-0,46	3,63	3,08	-0,55	3,50	2,75	-0,75
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan							2,67	3,00	0,33	3,33	3,06	-0,27						
Kemasan Publikasi	3,29	3,05	-0,24	3,27	3,00	-0,27	3,00	2,50	-0,50	3,20	3,08	-0,12						
Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/mile							3,33	3,00	-0,33	3,39	2,94	-0,45						
Kemudahan komunikasi melalui e-mail				3,61	2,92	-0,69	3,33	3,00	-0,33	3,43	2,97	-0,46	3,74	3,05	-0,69	3,50	2,75	-0,75
Kepedulian terhadap keluhan	3,58	3,05	-0,53	3,62	3,01	-0,61	3,67	3,00	-0,67	3,51	3,10	-0,41	3,70	3,09	-0,61	3,50	2,75	-0,75

Berdasarkan Tabel 4.13, atribut pelayanan yang digunakan dalam SKD 2015 ada sebanyak tiga belas atribut. Keberadaan atribut pelayanan tersebut disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan setiap jenis layanan. Sementara itu, ada atribut pelayanan yang tidak diberikan oleh masing-masing jenis layanan, tetapi diberikan oleh unit kerja lain yang mendukung pelayanan BPS, yaitu atribut ketersediaan fasilitas *wifi*; ketepatan waktu penerbitan data; data BPS bebas dari intervensi; dan kemasan publikasi.

Pada jenis layanan perpustakaan tercetak, terdapat gap antara tingkat kepentingan (3,55) dan tingkat kepuasan (3,00) sebesar 0,55. Jika dilihat dari atribut pelayanan, gap tertinggi ada pada atribut ketersediaan fasilitas *wifi* (1,00) dan kemudahan mendapatkan produk BPS (1,00). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kesungguhan petugas memberikan pelayanan (0,50).

Jenis layanan perpustakaan digital memiliki gap antara tingkat kepentingan (3,57) dan tingkat kepuasan (2,96) sebesar 0,61. Jika dilihat dari atribut pelayanan di jenis layanan tersebut, gap tertinggi ada pada atribut kemudahan mendapatkan produk BPS (0,77). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kesungguhan petugas memberikan pelayanan (0,54) dan kemudahan prosedur pelayanan (0,54).

Pada jenis layanan mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, terdapat gap antara tingkat kepentingan (3,48) dan tingkat kepuasan (3,03) sebesar 0,45. Jika dilihat dari atribut pelayanan di jenis layanan tersebut, gap tertinggi ada pada atribut kemudahan mendapatkan produk BPS (0,66). Sementara itu, gap terendah ada pada atribut kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (0,27).

Nilai persepsi tingkat kepuasan pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan tercetak adalah 2,94-3,21; layanan perpustakaan digital adalah 2,92-3,11; dan layanan mikro/peta digital/*softcopy* publikasi adalah 2,94-3,21. Dengan demikian, kualitas pelayanan di ketiga unit layanan tersebut masuk dalam kategori memuaskan (Tabel 1.1). *Gap analysis* memberikan gambaran bahwa pengguna data sudah puas terhadap pelayanan di ketiga unit layanan tersebut namun upaya perbaikan kinerja pelayanannya tetap perlu dilakukan untuk dapat memenuhi

harapan pengguna data. Upaya perbaikan tersebut dapat dilihat melalui IPA pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Jenis Layanan yang digunakan Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Layanan Perpustakaan Tercetak	Layanan Perpustakaan Digital	Layanan Penjualan Buku	Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	Layanan Konsultasi Data Statistik	Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	C	C	A	C	C	D
Website BPS mudah dimanfaatkan	D	D	B	D	D	B
Ketepatan waktu penerbitan data	D	D	D	D		
Data BPS bebas dari intervensi	B	B	B	B		
Kemudahan mendapatkan produk BPS	D	B	B	D	B	D
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	B	B	B	B	B	B
Kemudahan prosedur pelayanan	B	B	B	B	B	D
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	A	B	A	B	B	D
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	A	A	A	C	C
Kemasan Publikasi	A	A	C	A		
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	C	A	A	C	C	D
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	C	D	A	C	D	D
Kepedulian terhadap keluhan	B	B	B	B	B	D

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan tercetak terutama pada atribut ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal. Prioritas perbaikan berikutnya adalah atribut pelayanan ketersediaan fasilitas *wifi*.

Berdasarkan Tabel 4.14, pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah atribut pelayanan kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data adalah atribut pelayanan kemudahan mendapatkan produk BPS.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan digital pada atribut ketersediaan fasilitas *wifi*. Sementara itu, pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah atribut pelayanan kemudahan mendapatkan produk BPS; kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data adalah atribut pelayanan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna data yang menggunakan jenis layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi terutama pada atribut kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Prioritas perbaikan berikutnya adalah atribut ketersediaan fasilitas *wifi*; kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile*; dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.

Pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah atribut kesungguhan petugas memberikan pelayanan; kemudahan prosedur pelayanan; ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal; dan kepedulian terhadap keluhan. Selanjutnya, pelayanan yang sudah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna data adalah atribut *website* BPS mudah dimanfaatkan dan kemudahan mendapatkan produk BPS.

Upaya perbaikan yang dilakukan oleh unit layanan BPS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna data di tahun mendatang. Tingkat kepuasan pengguna data tersebut diukur menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Gambaran tingkat kepuasan pengguna data pada tahun 2015 dianalisis menggunakan IKK pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan dan Jenis Layanan yang digunakan Tahun 2015

Atribut Pelayanan	Layanan Perpustakaan Tercetak	Layanan Perpustakaan Digital	Layanan Penjualan Buku	Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi	Layanan Konsultasi Data Statistik	Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik
Umum	84,54	82,94	85,34	87,27	84,67	80,56
Ketersediaan Fasilitas <i>Wifi</i>	77,83	78,11	100,00	82,21	76,61	73,33
<i>Website</i> BPS mudah dimanfaatkan				84,76		
Ketepatan waktu penerbitan data	74,14	73,66	63,64	78,00		
Data BPS bebas dari intervensi	86,76	83,05	81,82	88,37		
Kemudahan mendapatkan produk BPS	80,88	79,37	81,82	81,90	84,31	71,43
Kesungguhan petugas memberikan pelayanan	87,91	85,32	81,82	92,00	90,35	85,71
Kemudahan prosedur pelayanan	87,54	85,09	81,82	91,14	88,36	78,57
Ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal	87,12	83,60	90,00	86,96	84,86	78,57
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan			112,50	92,09		
Kemasan Publikasi	92,56	91,79	83,33	96,31		
Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>			90,00	86,78	88,62	78,57
Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>		80,83	90,00	86,72	81,41	78,57
Kepedulian terhadap keluhan	85,21	83,20	81,82	88,36	83,35	78,57

IKK pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan tercetak sebesar 84,54. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan di jenis layanan tersebut, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (77,83) dan kemudahan mendapatkan produk BPS (80,88).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah kesungguhan petugas memberikan pelayanan (87,91); kemudahan prosedur pelayanan (87,54); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (87,12); dan kepedulian terhadap keluhan (85,21).

IKK pengguna data yang menggunakan jenis layanan perpustakaan digital sebesar 82,94. Nilai tersebut berarti kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan di jenis layanan tersebut, atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan memuaskan adalah ketersediaan fasilitas *wifi* (78,11); kemudahan mendapatkan produk BPS (79,37); dan kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (80,83).

Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat memuaskan adalah kesungguhan petugas memberikan pelayanan (85,32); kemudahan prosedur pelayanan (85,09); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (83,60); dan kepedulian terhadap keluhan (83,20).

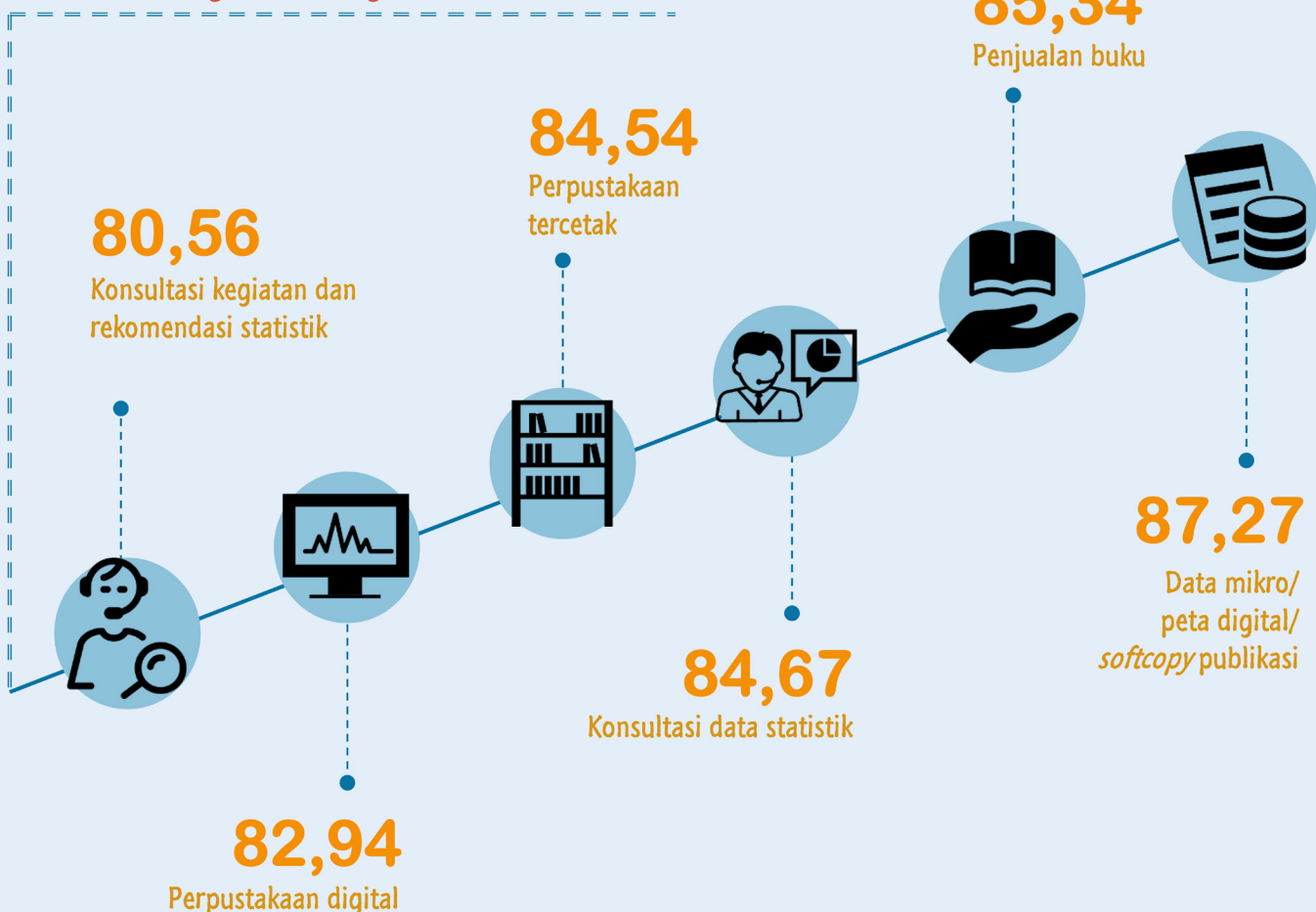
IKK pengguna data yang menggunakan jenis layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi sebesar 87,27 yang artinya kualitas pelayanan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Jika dilihat dari atribut pelayanan di jenis layanan tersebut, semua atribut pelayanan masuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu ketersediaan fasilitas *wifi* (82,21); *website* BPS mudah dimanfaatkan (84,76); kemudahan mendapatkan produk BPS (81,90); kesungguhan petugas memberikan pelayanan (92,00); kemudahan prosedur pelayanan (91,14); ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal (86,96); kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (92,09); kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* (86,78); kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (86,72); dan kepedulian terhadap keluhan (88,36).

Indeks Kepuasan Konsumen

IKK BPS
84,87

Gambaran tingkat kepuasan pengguna data terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data

Menurut jenis layanan di BPS



Bab V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian terhadap hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2015 dapat disimpulkan dalam dua kategori yaitu penilaian terhadap kualitas produk yaitu dengan menggunakan kualitas data dan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

1. Penilaian terhadap kualitas data

- a. Hasil SKD2015 menunjukkan bahwa pengguna data BPS sangat beragam. Walaupun demikian, mayoritas pengguna data adalah kalangan pelajar/mahasiswa (63,33 persen) baik untuk kepentingan tugas sekolah/tugas kuliah (19,89 persen) maupun untuk penyusunan skripsi/tesis/disertasi (43,54 persen). Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat mendukung dan berdaya guna bagi dunia pendidikan.
- b. Sementara itu, untuk keperluan perencanaan dan evaluasi pembangunan masih belum banyak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini terjadi karena dirasa masih belum lengkapnya data yang tersedia di BPS yang sesuai kebutuhan pengguna. Oleh sebab itu, masih perlu adanya peningkatan kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data.
- c. Perolehan data BPS oleh pengguna masih cukup rendah yaitu hanya 66,18 persen dari jumlah data yang dicari. Dengan kata lain, masih terdapat 33,82 persen data yang tidak diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa angka perolehan data masih sangat rendah. Rendahnya perolehan tersebut terjadi pada ragam data statistik sosial (59,86 persen), ragam data statistik produksi (52,42 persen), maupun ragam data statistik distribusi dan jasa (51,33 persen). Bahkan diantara data yang diperoleh tersebut, terdapat perolehan dengan penggantian data, karena ketidaktersediaan data yang dibutuhkan pengguna.

- d. Ragam data dengan periode tahunan merupakan data yang paling banyak tidak diperoleh. Pada ragam data statistik sosial terdapat 1.254 jenis data yang dinyatakan tidak diperoleh. Adapun pada ragam data statistik produksi terdapat 885 jenis data dan pada ragam data statistik distribusi dan jasa terdapat 1.081 jenis data. Hal yang sama juga terdapat pada ragam data neraca dan analisis statistik (630 jenis data) maupun metodologi dan informasi statistik (lima jenis data)
2. Penilaian terhadap kualitas pelayanan
 - a. Hasil SKD menunjukkan bahwa secara umum pelayanan data di BPS telah memenuhi harapan yang ditunjukkan dengan 86,87 persen pengguna merasa puas terhadap pelayanan BPS. Hal tersebut juga didukung dengan nilai indeks kepuasan konsumen (IKK) yang mencapai 84,87 yang berarti sangat memuaskan. Akan tetapi, dalam pencapaian kinerja yang maksimal masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan.
 - b. Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) menunjukkan bahwa pelayanan data BPS berada pada nilai memuaskan dan sangat memuaskan. Hasil penghitungan tidak ditemukan adanya indikasi pelayanan yang masuk dalam kategori kurang memuaskan ataupun tidak memuaskan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan data BPS sudah baik.
 - c. Berdasarkan *importance and Performace Analysys* (IPA) terdapat empat aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu kemudahan dalam mendapatkan produk BPS (IKK 80,87 dengan 81,50 persen pengguna merasa puas), kemudahan dalam pemanfaatan website BPS (IKK 81,59 dengan 85,29 persen pengguna merasa puas), ketepatan waktu penerbitan data (IKK 77,07 dengan 70,64 persen pengguna merasa puas), dan kemudahan komunikasi melalui e-mail (IKK 84,51 dengan 84,52 persen pengguna merasa puas).

5.2 Saran

Berdasarkan masukan dari hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) maupun kendala dan permasalahan yang ditemukan dalam proses pelaksanaan SKD maupun analisis hasil maka masukan ataupun saran yang diberikan adalah:

1. Survei Kebutuhan Data (SKD) 2015 merupakan survei yang ditujukan pada identifikasi kebutuhan data oleh pengguna terhadap BPS. Survei ini merupakan rangkaian dari survei-survei sebelumnya. Oleh sebab itu, perlu adanya kajian yang lebih mendalam terhadap jenis data menurut kelompok atau ragam data yang telah ditetapkan. Dalam pengkajian tersebut juga perlu melibatkan *subject matter* agar dapat dengan segera diperoleh solusi terhadap data yang tidak diperoleh.
2. Tujuan lain dari SKD adalah sebagai bahan evaluasi kinerja dari unit kerja pelayanan maupun penghasil data. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan SKD ini perlu adanya variabel utama (KOR) sebagai variabel yang akan dipantau secara berkesinambungan, sedangkan variabel ikutan akan disesuaikan dengan kebutuhan sesaat.

Daftar Pustaka

- BPS. 2014. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8*.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. *Science & Research Internal Report 183*. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing, 41(1), 13-17*.
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1*.

Lampiran



Lampiran 1.1. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Penghasil Data dan Ragam Data Tahun 2015

Penghasil Data	Ragam Data							
	Sosial		Produksi		Distribusi dan Jasa		Jumlah Orang-Data	
	Jenis Data	Jumlah Orang-Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data		
BPS	Ketenagakerjaan	595	Tanaman Pangan	310	Keuangan Pemerintah	441		
	Konsumsi Penduduk	535	Tanaman Perkebunan	281	Ekspor	431		
	Kependudukan	512	Industri Besar Sedang	241	Harga Konsumen	297		
Aceh	Kependudukan	139	Pertanian	35	Transportasi	24		
	Ketenagakerjaan	34	Peternakan	22	Harga Konsumen	18		
	Kemiskinan	24	Energi	18	Pariwisata dan Jasa-Jasa	10		
Sumatera Utara	Kependudukan	137	Pertanian	28	Transportasi	63		
	Ketenagakerjaan	20	Peternakan	18	Harga Konsumen	18		
	Pendidikan	14	Tanaman Pangan	10	Pariwisata dan Jasa-Jasa	12		
Sumatera Barat	Kependudukan	195	Pertanian	57	Keuangan Pemerintah	98		
	Ketenagakerjaan	191	Peternakan	26	Harga Konsumen	43		
	Kemiskinan	84	Energi	13	Transportasi	30		
Riau	Kependudukan	60	Pertanian	19	Transportasi	11		
	Ketenagakerjaan	8	Peternakan	16	Harga Konsumen	6		
	Kemiskinan	6	Tanaman Perkebunan	6	Komunikasi	4		
Jambi	Kependudukan	98	Pertanian	17	Keuangan Pemerintah	39		
	Ketenagakerjaan	75	Peternakan	13	Harga Konsumen	28		
	Pendidikan	31	Industri	13	Transportasi	8		
Sumatera Selatan	Kependudukan	147	Pertanian	37	Pariwisata dan Jasa-Jasa	37		
	Ketenagakerjaan	46	Industri	27	Harga Konsumen	16		
	Sosial dan Budaya	20	Peternakan	24	Transportasi	15		
Bengkulu	Kependudukan	54	Pertanian	17	Harga Konsumen	12		
	Ketenagakerjaan	22	Peternakan	15	Transportasi	9		
	Pendidikan	6	Tanaman Pangan	5	Harga Pedesaan	8		
Lampung	Kependudukan	96	Pertanian	21	Harga Konsumen	11		
	Ketenagakerjaan	8	Peternakan	15	Transportasi	11		
	Pendidikan	6	Hortikultura	5	Pariwisata dan Jasa-Jasa	6		
Kep. Bangka Belitung	Kependudukan	89	Pertanian	15	Harga Konsumen	16		
	Pendidikan	20	Peternakan	14	Transportasi	15		
	Ketenagakerjaan	15	Tanaman Pangan	4	Keuangan Pemerintah	10		
Kep. Riau	Kependudukan	150	Pertanian	22	Harga Konsumen	19		
	Ketenagakerjaan	10	Peternakan	13	Transportasi	14		
	Pendidikan	9	Perikanan	8	Pariwisata dan Jasa-Jasa	9		

Penghasil Data	Ragam Data					
	Sosial		Produksi		Distribusi dan Jasa	
	Jenis Data	Jumlah Orang-Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
DKI Jakarta	Kependudukan	252	Tanaman Pangan	24	Keuangan Pemerintah	73
	Ketenagakerjaan	34	Energi	18	Transportasi	56
	Pendidikan	30	Pertanian	13	Harga Konsumen	21
Jawa Barat	Kependudukan	99	Tanaman Pangan	30	Harga Konsumen	47
	Ketenagakerjaan	78	Pertanian	27	Keuangan Pemerintah	36
	Pendidikan	41	Peternakan	17	Transportasi	33
Jawa Tengah	Kependudukan	152	Tanaman Pangan	49	Transportasi	33
	Ketenagakerjaan	78	Pertanian	36	Harga Konsumen	24
	Pendidikan	59	Energi	19	BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	24
DI Yogyakarta	Ketenagakerjaan	219	Pertanian	82	Keuangan Pemerintah	187
	Kependudukan	210	Tanaman Pangan	53	Harga Konsumen	114
	Kemiskinan	145	Peternakan	14	Pariwisata dan Jasa-Jasa	105
Jawa Timur	Kependudukan	263	Pertanian	34	Transportasi	50
	Ketenagakerjaan	51	Energi	21	Harga Konsumen	23
	Pendidikan	49	Tanaman Pangan	18	BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	20
Banten	Kependudukan	133	Pertanian	38	Keuangan Pemerintah	55
	Ketenagakerjaan	59	Tanaman Pangan	23	Transportasi	38
	Pendidikan	43	Peternakan	16	Harga Konsumen	15
Bali	Kependudukan	147	Pertanian	25	Pariwisata dan Jasa-Jasa	40
	Ketenagakerjaan	51	Peternakan	18	Keuangan Pemerintah	13
	Politik dan Pemerintahan	21	Pertambangan	17	BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	11
Nusa Tenggara Barat	Kependudukan	157	Pertanian	23	Ekspor	12
	Pendidikan	20	Peternakan	17	Transportasi	9
	Kemiskinan	17	Tanaman Pangan	7	Harga Konsumen	4
Nusa Tenggara Timur	Kependudukan	200	Peternakan	41	Harga Konsumen	27
	Pendidikan	29	Pertanian	37	Keuangan Pemerintah	23
	Kemiskinan	27	Tanaman Perkebunan	22	Pariwisata dan Jasa-Jasa	15
Kalimantan Barat	Kependudukan	137	Pertanian	24	Harga Konsumen	21
	Ketenagakerjaan	25	Tanaman Perkebunan	18	Pariwisata dan Jasa-Jasa	19
	Pendidikan	17	Peternakan	17	Ekspor	13
Kalimantan Tengah	Kependudukan	119	Pertanian	32	Harga Konsumen	34
	Ketenagakerjaan	21	Peternakan	22	Pariwisata dan Jasa-Jasa	12
	Kemiskinan	21	Tanaman Pangan	20	Ekspor	12
Kalimantan Selatan	Kependudukan	177	Pertanian	59	Harga Konsumen	30
	Ketenagakerjaan	87	Tanaman Perkebunan	18	Perdagangan	26
	Politik dan Pemerintahan	38	Industri	16	BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	25

Penghasil Data	Ragam Data					
	Sosial		Produksi		Distribusi dan Jasa	
	Jenis Data	Jumlah Orang-Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
Kalimantan Timur	Kependudukan	140	Pertanian	19	Harga Konsumen	31
	Ketenagakerjaan Pendidikan	67	Peternakan	15	Transportasi	29
Sulawesi Utara	Kependudukan	20	Tanaman Pangan	7	Keuangan Pemerintah	18
	Pendidikan	112	Pertanian	25	Harga Konsumen	17
Sulawesi Tengah	Kependudukan	35	Peternakan	17	Transportasi	13
	Ketenagakerjaan Pendidikan	33	Tanaman Pangan	14	Pariwisata dan Jasa-Jasa	8
Sulawesi Selatan	Kependudukan	111	Peternakan	26	Harga Konsumen	5
	Ketenagakerjaan Pendidikan	29	Pertanian	21	Transportasi	5
Sulawesi Tenggara	Kependudukan	17	Tanaman Pangan	18	Perdagangan	5
	Kependudukan	69	Tanaman Pangan	15	Harga Konsumen	30
Gorontalo	Ketenagakerjaan Kemiskinan	23	Pertanian	14	Keuangan Pemerintah	22
	Kependudukan	12	Peternakan	14	Ekspor	9
Sulawesi Barat	Kependudukan	185	Pertanian	33	Harga Konsumen	17
	Ketenagakerjaan Kemiskinan	31	Tanaman Pangan	19	Harga Pedesaan	7
Maluku	Kependudukan	20	Peternakan	15	Keuangan Pemerintah	6
	Ketenagakerjaan	84	Pertanian	17	Harga Konsumen	9
Maluku Utara	Kependudukan	27	Peternakan	14	Perdagangan	7
	Ketenagakerjaan	3	Hortikultura	8	Transportasi	3
Papua Barat	Kependudukan	85	Pertanian	23	Harga Konsumen	6
	Ketenagakerjaan Politik dan Pemerintahan	20	Peternakan	14	Perdagangan	5
Papua	Kependudukan	17	Pertambangan	4	Keuangan Pemerintah	5
	Ketenagakerjaan	73	Peternakan	17	Harga Konsumen	77
Papua Barat	Kependudukan	41	Pertanian	14	Transportasi	13
	Ketenagakerjaan	29	Tanaman Pangan	10	Harga Pedesaan	12
Papua Tengah	Kependudukan	161	Pertanian	95	Perdagangan	61
	Ketenagakerjaan Politik dan Pemerintahan	93	Industri	58	BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	47
Papua Selatan	Kependudukan	70	Peternakan	18	Pariwisata dan Jasa-Jasa	44
	Ketenagakerjaan	56	Pertanian	17	Pariwisata dan Jasa-Jasa	5
Papua Barat Daya	Kependudukan	7	Peternakan	13	Transportasi	4
	Ketenagakerjaan	5	Pertambangan	5	Harga Konsumen	4
Papua Selatan	Kependudukan	70	Peternakan	14	Pariwisata dan Jasa-Jasa	9
	Ketenagakerjaan	25	Pertanian	12	Transportasi	5
Papua Tengah	Kependudukan	16	Industri Kecil dan Rumah Tangga	5	Harga Konsumen	5
	Ketenagakerjaan					

Lampiran 1.2. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Penghasil Data dan Ragam Data Tahun 2015

Penghasil Data	Ragam Data		
	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	
	Jenis Data	Jumlah Orang Data	Jumlah Orang Data
BPS	PDRB Lapangan Usaha	836	Peta Wilayah
	PDRB Penggunaan	474	Ekspor
	Kependudukan	473	Impor
Aceh	PDRB Lapangan Usaha	81	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	20	Peta Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	13	
Sumatera Utara	PDRB Lapangan Usaha	50	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	18	
	Indeks Pembangunan Manusia	9	
Sumatera Barat	PDRB Lapangan Usaha	170	Kadaan Geografi
	Neraca Arus Dana	37	Peta Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	26	
Riau	PDRB Lapangan Usaha	31	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	Master File Wilayah
	PDB Lapangan Usaha	2	Neraca Arus Dana
Jambi	PDRB Lapangan Usaha	151	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	23	
	Neraca Arus Dana	12	
Sumatera Selatan	PDRB Lapangan Usaha	118	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	22	PDRB Lapangan Usaha
	Indeks Pembangunan Manusia	9	
Bengkulu	Kependudukan	49	Peta Wilayah
	PDRB Lapangan Usaha	48	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	15	
Lampung	PDRB Lapangan Usaha	45	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	14	
	Indeks Pembangunan Manusia	13	
Kep. Bangka Belitung	PDRB Lapangan Usaha	43	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	13	Peta Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	5	
Kep. Riau	PDRB Lapangan Usaha	43	Kadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	Peta Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	3	

Penghasil Data	Ragam Data			
	Neraca dan Analisis Statistik		Metodologi dan Informasi Statistik	
	Jenis Data	Jumlah Orang Data	Jenis Data	Jumlah Orang Data
DKI Jakarta	Neraca Arus Dana	46	Keadaan Geografi Peta Wilayah	2
	PDRB Penggunaan	43		1
	PDRB Lapangan Usaha	33		
Jawa Barat	PDRB Lapangan Usaha	143	Keadaan Geografi Peta Wilayah Master File Wilayah	20
	PDRB Penggunaan	51		1
	PDB Penggunaan	17		1
Jawa Tengah	PDRB Lapangan Usaha	85	Keadaan Geografi Peta Wilayah	9
	PDRB Penggunaan	45		1
	PDB Penggunaan	26		
DI Yogyakarta	PDRB Lapangan Usaha	444	Keadaan Geografi Metodologi Statistik	14
	PDRB Penggunaan	101		1
	Neraca Arus Dana	64		
Jawa Timur	PDRB Lapangan Usaha	115	Keadaan Geografi	5
	PDRB Penggunaan	44		
	Keuangan Pemerintah	8		
Banten	PDRB Lapangan Usaha	83	Keadaan Geografi	9
	PDRB Penggunaan	59		
	Neraca Arus Dana	10		
Bali	PDRB Lapangan Usaha	32	Keadaan Geografi Peta Wilayah	21
	PDRB Penggunaan	18		2
	Indeks Pembangunan Manusia	8		
Nusa Tenggara Barat	PDRB Lapangan Usaha	48	Keadaan Geografi Peta Wilayah	13
	PDRB Penggunaan	12		3
	Keuangan Pemerintah	3		
Nusa Tenggara Timur	PDRB Lapangan Usaha	38	Keadaan Geografi Master File Wilayah Peta Wilayah	59
	PDRB Penggunaan	15		11
	Indeks Pembangunan Manusia	11		5
Kalimantan Barat	PDRB Lapangan Usaha	34	Keadaan Geografi Master File Wilayah Peta Wilayah	24
	PDRB Penggunaan	17		1
	Indeks Pembangunan Manusia	9		1
Kalimantan Tengah	PDRB Lapangan Usaha	31	Keadaan Geografi Peta Wilayah Master File Wilayah	16
	PDRB Penggunaan	22		4
	Indeks Pembangunan Manusia	9		1
Kalimantan Selatan	PDRB Lapangan Usaha	58	Keadaan Geografi Master File Wilayah	51
	PDRB Penggunaan	27		2
	Indeks Pembangunan Manusia	16		

Penghasil Data	Ragam Data		
	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik	
	Jenis Data	Jumlah Orang Data	Jumlah Orang Data
Kalimantan Timur	PDRB Lapangan Usaha	90	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	14	Master File Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	4	
Sulawesi Utara	PDRB Lapangan Usaha	48	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	
	Indeks Pembangunan Manusia	3	
Sulawesi Tengah	PDRB Lapangan Usaha	36	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	Peta Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	2	
Sulawesi Selatan	PDRB Lapangan Usaha	107	Keadaan Geografi
	Kemiskinan	18	
	PDRB Penggunaan	17	
Sulawesi Tenggara	PDRB Lapangan Usaha	65	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	18	Peta Wilayah
	PDB Lapangan Usaha	3	Master File Wilayah
Gorontalo	PDRB Lapangan Usaha	36	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	
	Pendidikan	10	
Sulawesi Barat	PDRB Lapangan Usaha	26	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	Master File Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	2	
Maluku	PDRB Lapangan Usaha	36	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	23	Master File Wilayah
	PDB Lapangan Usaha	3	Peta Wilayah
Maluku Utara	PDRB Lapangan Usaha	135	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	53	Master File Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	20	
Papua Barat	PDRB Lapangan Usaha	21	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	12	
	Indeks Pembangunan Manusia	3	
Papua	PDRB Lapangan Usaha	37	Keadaan Geografi
	PDRB Penggunaan	23	Master File Wilayah
	Indeks Pembangunan Manusia	2	

Lampiran 2.1. Jumlah Orang-Data Menurut Level dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Statistik Sosial						Total	Statistik Produksi						Total	Statistik Distribusi dan Jasa						Total
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
BPS	1.063	949	712	312	389	28	3.453	926	643	247	138	10	41	2.005	1.381	635	445	117	19	0	2.597
Aceh	2	134	95	58	19	3	311	9	60	60	19	1	0	149	1	58	21	1	6	0	87
Sumatera Utara	5	101	110	45	3	0	264	9	33	49	21	0	0	112	0	94	29	17	0	0	140
Sumatera Barat	9	383	176	67	10	0	645	14	66	48	12	1	0	141	0	139	101	11	0	0	251
Riau	1	76	28	6	1	0	112	8	51	17	3	0	0	79	0	24	9	0	0	0	33
Jambi	6	115	144	15	0	0	280	9	28	31	0	0	0	68	1	64	36	1	0	0	102
Sumatera Selatan	0	101	206	23	5	0	335	8	44	75	28	0	0	155	0	45	89	0	0	0	134
Bengkulu	1	61	45	3	3	0	113	8	23	14	5	1	0	51	0	40	0	0	0	0	40
Lampung	0	94	48	15	1	0	158	9	39	21	4	0	0	73	2	31	12	1	0	0	46
Kep. Bangka Belitung	0	118	49	8	5	0	180	8	29	10	1	1	0	49	0	49	17	0	0	0	66
Kep. Riau	1	138	70	29	1	0	239	8	41	15	2	0	0	66	0	40	23	0	0	0	63
DKI Jakarta	0	322	41	9	1	0	373	9	44	36	0	0	0	89	1	149	33	0	0	0	183
Jawa Barat	1	147	179	10	1	0	338	11	85	37	1	0	0	134	12	127	45	0	0	0	184
Jawa Tengah	1	238	127	25	7	0	398	9	94	44	3	3	0	153	0	117	28	0	1	0	146
D.I. Yogyakarta	17	558	117	32	1	0	725	8	109	53	3	1	0	174	44	466	56	30	0	0	596
Jawa Timur	59	167	173	199	46	0	644	10	57	74	6	3	1	151	9	97	18	1	0	0	125
Banten	0	125	161	11	2	0	299	8	87	26	0	2	0	123	0	134	15	1	0	0	150
Bali	1	140	149	61	12	0	363	10	59	43	9	0	0	121	3	62	67	8	1	0	141
Nusa Tenggara Barat	12	99	77	163	4	0	355	10	21	18	13	0	0	62	0	23	20	2	1	0	46
Nusa Tenggara Timur	3	141	161	47	28	0	380	9	103	34	17	12	0	175	5	74	13	9	9	0	110
Kalimantan Barat	4	94	90	65	14	0	267	9	27	34	23	10	0	103	1	70	19	16	8	0	114
Kalimantan Tengah	0	216	52	29	0	0	297	9	101	31	3	0	1	145	11	116	11	0	0	0	138
Kalimantan Selatan	5	261	188	13	2	0	469	8	83	56	4	0	0	151	1	123	45	0	0	0	169
Kalimantan Timur	2	212	76	7	4	0	301	9	39	17	3	0	0	68	0	95	16	0	0	0	111
Sulawesi Utara	0	109	104	8	5	0	226	9	49	14	2	0	0	74	0	48	7	8	0	0	63
Sulawesi Tengah	0	92	84	25	4	0	205	9	39	33	11	4	0	96	0	24	7	0	0	0	32
Sulawesi Selatan	4	78	47	7	0	0	136	8	31	20	2	1	0	62	0	72	14	0	0	0	86
Sulawesi Tenggara	0	127	110	33	13	0	283	9	56	28	10	0	0	103	0	31	25	1	0	0	57
Gorontalo	0	99	33	1	1	0	134	8	29	16	4	0	0	57	2	20	5	0	0	0	27
Sulawesi Barat	0	109	57	8	1	0	175	8	33	14	6	0	0	61	0	28	2	0	0	0	30
Maluku	0	121	65	2	0	0	188	8	27	33	0	0	0	68	0	28	96	2	0	0	126
Maluku Utara	0	191	313	23	0	0	527	8	74	143	6	0	0	231	1	107	119	6	0	0	233
Papua Barat	0	63	25	0	0	0	88	8	33	12	1	0	0	54	0	23	3	0	0	0	26
Papua	3	124	27	14	0	0	168	8	25	8	9	0	0	50	0	28	2	8	0	0	38
Total	1.200	6.103	4.139	1.373	583	31	13.429	1.218	2.362	1.411	369	50	43	5.453	1.475	3.281	1.448	240	46	0	6.490

Lampiran 2.2. Jumlah Orang-Data Menurut Level dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Neraca dan Analisis Statistik						Total	Metodologi dan Informasi Statistik						Total	Lainnya						Total
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
BPS	2.548	1348	536	60	1	0	4.493	80	15	18	8	25	0	146	0	0	4	0	0	0	4
Aceh	1	57	83	1	7	0	149	0	10	8	10	7	0	35	0	2	0	0	0	1	3
Sumatera Utara	2	45	31	8	0	0	86	0	3	5	3	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
Sumatera Barat	0	226	41	3	1	0	271	0	8	12	2	0	0	22	0	1	2	0	0	0	3
Riau	0	32	21	0	1	0	54	0	5	4	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0
Jambi	5	121	77	1	0	0	204	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Sumatera Selatan	0	79	76	0	0	0	155	0	4	9	1	1	0	15	0	2	0	0	0	0	2
Bengkulu	1	101	49	1	1	0	153	0	2	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
Lampung	3	29	42	1	0	0	75	0	4	4	3	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
Kep. Bangka Belitung	1	45	18	2	0	0	66	0	6	3	0	1	0	10	0	0	0	0	0	0	0
Kep. Riau	0	43	23	1	0	0	67	0	2	4	1	0	0	7	1	1	4	2	0	0	8
DKI Jakarta	0	130	11	0	0	0	141	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Jawa Barat	4	120	124	0	0	0	248	1	19	2	0	0	0	22	0	1	0	0	0	0	1
Jawa Tengah	0	147	43	9	0	0	199	0	4	5	0	1	0	10	0	0	0	0	0	0	0
D.I. Yogyakarta	8	503	179	2	0	0	692	0	6	4	5	0	0	15	0	2	0	0	0	0	2
Jawa Timur	8	114	60	0	0	0	182	0	2	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
Banten	0	143	20	0	0	0	163	0	3	6	0	0	0	9	0	1	0	0	0	0	1
Bali	1	26	35	0	0	0	62	0	5	11	5	2	0	23	0	1	0	0	0	0	1
Nusa Tenggara Barat	0	20	44	2	0	0	66	0	5	9	1	1	0	16	0	2	0	2	0	0	4
Nusa Tenggara Timur	1	42	33	4	3	0	83	1	15	35	21	4	0	76	0	1	1	0	0	0	2
Kalimantan Barat	1	19	31	44	3	0	98	0	5	8	11	2	0	26	0	0	0	0	0	0	0
Kalimantan Tengah	0	54	15	0	0	0	69	0	13	4	3	1	0	21	0	0	0	0	0	0	0
Kalimantan Selatan	0	56	47	0	0	0	103	0	30	20	2	1	0	53	0	12	2	0	0	0	14
Kalimantan Timur	8	79	27	0	0	0	114	14	9	3	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0
Sulawesi Utara	0	36	28	0	0	0	64	0	6	15	0	1	0	22	0	1	0	0	0	0	1
Sulawesi Tengah	0	20	36	0	0	0	56	0	6	3	4	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0
Sulawesi Selatan	0	96	92	2	0	0	190	0	5	1	1	0	0	7	0	2	0	0	0	0	2
Sulawesi Tenggara	0	54	39	0	0	0	93	0	4	17	8	2	0	31	0	0	0	0	0	0	0
Gorontalo	0	15	45	0	0	0	60	0	3	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Sulawesi Barat	0	29	15	1	0	0	45	0	22	1	0	1	0	24	0	4	0	0	0	0	4
Maluku	0	31	33	0	0	0	64	1	2	2	1	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0
Maluku Utara	0	94	115	1	0	0	210	0	26	38	4	0	0	68	0	21	21	0	0	0	42
Papua Barat	0	24	15	0	0	0	39	0	6	4	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0
Papua	0	37	23	3	0	0	63	0	6	2	1	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0
Total	2.592	4.015	2.107	146	17	0	8.877	97	264	266	95	51	0	773	1	54	34	4	0	1	94

Lampiran 3.1. Jumlah Orang-Data Menurut Periode dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Statistik Sosial										Total	Statistik Produksi										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
BPS	108	36	330	2.898	19	35	27	0	0	0	3.453	16	17	20	1.867	0	3	82	0	0	0	2.005
Aceh	5	34	8	259	2	3	0	0	0	0	311	0	13	3	133	0	0	0	0	0	0	149
Sumatera Utara	18	19	14	212	1	0	0	0	0	0	264	4	4	7	94	2	1	1	1	1	1	112
Sumatera Barat	112	64	14	454	0	1	0	0	0	0	645	23	12	3	101	0	0	2	2	2	2	141
Riau	3	8	1	100	0	0	0	0	0	0	112	4	1	0	74	0	0	0	0	0	0	79
Jambi	76	2	3	197	0	1	1	0	0	0	280	1	0	0	64	2	1	0	0	0	0	68
Sumatera Selatan	0	2	0	333	0	0	0	0	0	0	335	0	6	0	146	3	0	0	0	0	0	155
Bengkulu	0	0	0	113	0	0	0	0	0	0	113	0	0	0	50	0	0	0	1	0	0	51
Lampung	2	2	4	149	0	0	1	0	0	0	158	0	3	3	66	1	0	1	1	1	1	73
Kep. Bangka Belitung	0	1	7	161	5	5	1	0	0	0	180	4	0	0	43	1	0	1	0	0	0	49
Kep. Riau	1	20	0	218	0	0	0	0	0	0	239	0	0	0	66	0	0	0	0	0	0	66
DKI Jakarta	4	0	0	368	0	0	1	0	0	0	373	0	0	1	88	0	0	0	0	0	0	89
Jawa Barat	19	18	4	253	0	44	0	0	0	0	338	5	1	2	126	0	0	0	0	0	0	134
Jawa Tengah	39	24	4	328	3	0	0	0	0	0	398	11	7	2	130	0	1	2	0	0	0	153
D.I. Yogyakarta	138	11	4	568	2	0	2	0	0	0	725	1	4	0	168	0	0	1	1	1	1	174
Jawa Timur	16	14	8	604	0	0	2	0	0	0	644	4	1	7	138	0	0	1	1	1	1	151
Banten	0	10	0	280	8	0	1	0	0	0	299	2	2	2	117	0	2	0	0	0	0	123
Bali	10	20	13	283	0	0	37	0	0	0	363	0	20	0	100	0	0	1	0	0	0	121
Nusa Tenggara Barat	54	58	79	163	1	0	0	0	0	0	355	0	5	6	51	0	0	0	0	0	0	62
Nusa Tenggara Timur	13	40	15	310	2	0	0	0	0	0	380	22	26	16	109	1	0	1	0	0	0	175
Kalimantan Barat	9	10	1	244	3	0	0	0	0	0	267	6	3	0	94	0	0	0	0	0	0	103
Kalimantan Tengah	4	4	16	267	3	0	3	0	0	0	297	3	2	1	139	0	0	0	0	0	0	145
Kalimantan Selatan	0	1	0	467	0	0	1	0	0	0	469	0	2	1	148	0	0	0	0	0	0	151
Kalimantan Timur	41	7	4	234	11	0	4	0	0	0	301	0	3	0	63	1	1	0	0	0	0	68
Sulawesi Utara	20	12	4	177	5	6	2	0	0	0	226	4	6	5	57	2	0	0	0	0	0	74
Sulawesi Tengah	1	6	1	192	0	5	0	0	0	0	205	0	8	4	83	1	0	0	0	0	0	96
Sulawesi Selatan	3	1	2	125	0	5	0	0	0	0	136	0	1	0	61	0	0	0	0	0	0	62
Sulawesi Tenggara	0	10	6	257	3	7	0	0	0	0	283	0	0	0	93	0	10	0	0	0	0	103
Gorontalo	0	0	0	134	0	0	0	0	0	0	134	0	0	0	57	0	0	0	0	0	0	57
Sulawesi Barat	0	0	0	170	0	5	0	0	0	0	175	0	0	0	61	0	0	0	0	0	0	61
Maluku	9	20	12	147	0	0	0	0	0	0	188	0	5	0	63	0	0	0	0	0	0	68
Maluku Utara	0	3	4	519	0	1	0	0	0	0	527	14	6	2	209	0	0	0	0	0	0	231
Papua Barat	0	3	0	83	2	0	0	0	0	0	88	0	0	0	54	0	0	0	0	0	0	54
Papua	1	0	2	164	1	0	0	0	0	0	168	0	2	0	48	0	0	0	0	0	0	50
Total	706	460	560	11.431	71	118	83	0	0	0	13.429	122	160	85	4.961	7	23	94	1	0	0	5.453

Lampiran 3.2. Jumlah Orang-Data Menurut Periode dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Statistik Sosial										Total	Statistik Produksi										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
BPS	159	52	21	2.055	5	90	212	3	0	0	2.597	383	168	29	3.552	12	203	145	0	1	0	4.493
Aceh	1	14	5	62	0	0	5				87	7	9	1	128	1	1	2				149
Sumatera Utara	10	6	3	118	0	0	3				140	10	10	1	65	0						86
Sumatera Barat	17	16	0	194	1	15	8				251	100	4	5	141	1	17	3				271
Riau	0	1	0	32	0		0				33	2	3	2	46	0						54
Jambi	27	17	0	53	0	0	4	1			102	31	16	6	148		3	0	0			204
Sumatera Selatan	0	0		132	1	1	1				134	2	7		145		1		0			155
Bengkulu	0	3		30	0		7	0			40	4	6		139	3			0			153
Lampung	2	1	0	42			1				46	1	10	2	62							66
Kep. Bangka Belitung	1	0	0	48	0	1	16				66	1	0	0	59	0	6	0				67
Kep. Riau	0	2	0	52	1	0	8				63	0	0	1	63	1	2	0				141
DKI Jakarta	38		0	145			0				183	0		0	141							248
Jawa Barat	22	15	1	115	2	29					184	15	11	25	190		7	0				199
Jawa Tengah	20	0	8	102	0	0	15	1			146	4	6	1	186	0	2	0	0			692
D.I. Yogyakarta	29	10	1	495	0	0	61				596	114	8	0	564	2	3	1				182
Jawa Timur	2	0	1	114	0	0	8				125	3	1	2	174		2	0				163
Banten	0	0	0	138	0	0	12				150		0	0	154	0	8	1				62
Bali	1	6	2	106			26				141	1	7	1	53							66
Nusa Tenggara Barat	0	1	4	41	0		0				46	2	2	1	59	0						83
Nusa Tenggara Timur	20	7	1	72	0	1	8		1		110	2	20	6	53	0	2	0	0			98
Kalimantan Barat	4	2	0	62	0	5	41				114	3	1	0	94	0	0	0				69
Kalimantan Tengah	16	2	0	100	0	5	15				138	7	6	0	54	0	2	0				103
Kalimantan Selatan		0	0	161			8				169		0	0	103							114
Kalimantan Timur	52	1	0	46	0	0	12				111	27	16	12	59	0	0	0				64
Sulawesi Utara	0	5	10	32	0	4	12				63	6	17	1	31	1	7	1				56
Sulawesi Tengah	0	2	2	23	0	0	5			0	32	1	8	0	42		5	0				190
Sulawesi Selatan	16	2	1	62	0	0	5				86	1	26	0	156		7	0	0			93
Sulawesi Tenggara	0	2	0	37	0	3	15				57	0	7	4	77	0	5	0				60
Gorontalo				21			6				27				60							45
Sulawesi Barat				25		0	5				30				40		5	0				64
Maluku	60	5	3	58							126	11	17	2	34							210
Maluku Utara	0	10	3	197		0	23				233	0	7	2	193		8	0				39
Papua Barat		1		20	0	0	5				26		0		37	0	2	0				63
Papua	0	0	0	33	0		5				38	0	0	0	63	0						8.877
Total	497	183	66	5.023	7	127	581	5	1		6.490	738	393	104	7.165	21	298	157	0	1	0	

Lampiran 3.3. Jumlah Orang-Data Menurut Periode dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Metodologi dan Informasi Statistik										Total	Lainnya										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
BPS	5	1	11	83	0	0	44	0	0	2	146	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Aceh	3	2	3	27	0	0	0	0	0	0	35	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
Sumatera Utara	1	0	1	8	1	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sumatera Barat	1	1	0	20	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Riau	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jambi	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sumatera Selatan	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Bengkulu	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lampung	0	0	2	8	0	0	1	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kep. Bangka Belitung	1	0	1	8	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kep. Riau	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	6	0	0	1	0	0	0	8
DKI Jakarta	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jawa Barat	0	0	1	21	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Jawa Tengah	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.I. Yogyakarta	0	1	0	14	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Jawa Timur	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banten	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Bali	2	12	0	8	0	0	1	0	0	0	23	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Nusa Tenggara Barat	1	2	0	13	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Nusa Tenggara Timur	4	3	0	69	0	0	0	0	0	0	76	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Kalimantan Barat	1	0	0	22	0	0	3	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kalimantan Tengah	1	1	0	18	1	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kalimantan Selatan	0	1	1	52	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	14
Kalimantan Timur	14	0	0	12	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sulawesi Utara	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Sulawesi Tengah	0	0	1	12	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sulawesi Selatan	0	0	0	6	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Sulawesi Tenggara	1	2	0	28	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gorontalo	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sulawesi Barat	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Maluku	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maluku Utara	0	1	2	65	0	0	0	0	0	0	68	0	0	1	41	0	0	0	0	0	0	42
Papua Barat	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papua	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	36	26	26	630	3	0	49	0	1	2	773	2	0	1	89	0	0	2	0	0	0	94

Lampiran 4.1. Jumlah Orang-Data Menurut Perolehan dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Statistik Sosial			Total	Statistik Produksi			Total	Statistik Distribusi dan Jasa			Total
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh		Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh		Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
BPS	1.847	220	1.386	3.453	893	158	954	2.005	1.135	198	1.264	2.597
Aceh	270	22	19	311	130	12	7	149	66	9	12	87
Sumatera Utara	251	8	5	264	104	2	6	112	136	2	2	140
Sumatera Barat	541	85	19	645	80	49	12	141	216	22	13	251
Riau	102	10		112	78	1		79	31	2		33
Jambi	249	7	24	280	53	0	15	68	77	2	23	102
Sumatera Selatan	323	7	5	335	148	1	6	155	130	0	4	134
Bengkulu	106	7	0	113	46	4	1	51	38	0	2	40
Lampung	132	4	22	158	53	2	18	73	35	1	10	46
Kep. Bangka Belitung	167	6	7	180	49	0	0	49	51	14	1	66
Kep. Riau	224	12	3	239	65	1	0	66	60	2	1	63
DKI Jakarta	341	32		373	86	3		89	150	33		183
Jawa Barat	274	6	58	338	120	12	2	134	156	15	13	184
Jawa Tengah	383	9	6	398	149	4	0	153	139	5	2	146
D.I. Yogyakarta	502	185	38	725	167	2	5	174	535	0	61	596
Jawa Timur	625	18	1	644	112	39	0	151	116	9	0	125
Banten	269	29	1	299	119	0	4	123	111	30	9	150
Bali	322	9	32	363	95	7	19	121	117	3	21	141
Nusa Tenggara Barat	277	78	0	355	51	10	1	62	44	2	0	46
Nusa Tenggara Timur	339	26	15	380	146	18	11	175	101	3	6	110
Kalimantan Barat	259	7	1	267	101	0	2	103	112	2	0	114
Kalimantan Tengah	270	11	16	297	138	3	4	145	134	1	3	138
Kalimantan Selatan	454	15		469	146	5		151	169	0		169
Kalimantan Timur	289	11	1	301	68	0	0	68	103	7	1	111
Sulawesi Utara	205	18	3	226	70	4	0	74	60	1	2	63
Sulawesi Tengah	192	10	3	205	88	8	0	96	29	2	1	32
Sulawesi Selatan	119	9	8	136	57	0	5	62	82	1	3	86
Sulawesi Tenggara	264	16	3	283	99	3	1	103	54	3	0	57
Gorontalo	113	4	17	134	44	2	11	57	21	3	3	27
Sulawesi Barat	167	8		175	60	1		61	30	0		30
Maluku	182	6	0	188	68	0	0	68	126	0	0	126
Maluku Utara	516	11	0	527	226	5	0	231	229	3	1	233
Papua Barat	86	1	1	88	52	0	2	54	25	0	1	26
Papua	158	9	1	168	50	0	0	50	35	2	1	38
Total	10.818	916	1.695	13.429	4.011	356	1.086	5.453	4.653	377	1.460	6.490

Lampiran 4.2. Jumlah Orang-Data Menurut Perolehan dan Ragam Data di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Penghasil Data	Neraca dan Informasi Statistik			Metodologi dan Informasi Statistik			Lainnya			Total
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
BPS	3.468	343	682	118	20	8	146	4	0	4
Aceh	142	6	1	33	0	2	35	2	0	3
Sumatera Utara	83	1	2	9	0	2	11	0	0	0
Sumatera Barat	261	6	4	21	0	1	22	3	0	3
Riau	54	0	0	9	0	0	9	0	0	0
Jambi	199	0	5	2	0	0	2	0	0	0
Sumatera Selatan	154	1	0	15	0	0	15	2	0	2
Bengkulu	148	4	1	5	0	0	5	0	0	0
Lampung	72	0	3	9	0	2	11	0	0	0
Kep. Bangka Belitung	58	7	1	9	0	1	10	0	0	0
Kep. Riau	65	0	2	7	0	0	7	8	0	8
DKI Jakarta	110	31	0	3	0	0	3	0	0	0
Jawa Barat	200	41	7	21	0	1	22	1	0	1
Jawa Tengah	166	32	1	8	2	0	10	0	0	0
D.I. Yogyakarta	614	74	4	692	8	7	15	2	0	2
Jawa Timur	146	35	1	5	0	0	5	0	0	0
Banten	131	31	1	9	0	0	9	1	0	1
Bali	55	0	7	21	0	2	23	1	0	1
Nusa Tenggara Barat	65	1	0	16	0	0	16	4	0	4
Nusa Tenggara Timur	78	5	0	73	3	0	76	2	0	2
Kalimantan Barat	95	0	3	24	2	0	26	0	0	0
Kalimantan Tengah	63	1	5	16	0	5	21	0	0	0
Kalimantan Selatan	101	2	2	53	0	0	53	14	0	14
Kalimantan Timur	112	1	1	24	0	2	26	0	0	0
Sulawesi Utara	59	5	0	16	4	2	22	1	0	1
Sulawesi Tengah	49	7	0	13	0	0	13	0	0	0
Sulawesi Selatan	175	11	4	6	0	1	7	2	0	2
Sulawesi Tenggara	86	6	1	31	0	0	31	0	0	0
Gorontalo	59	1	0	3	0	1	4	0	0	0
Sulawesi Barat	40	5	0	24	0	0	24	4	0	4
Maluku	55	9	0	6	0	1	7	0	0	0
Maluku Utara	201	9	0	66	2	0	68	42	0	42
Papua Barat	29	9	1	9	0	1	10	0	0	0
Papua	51	11	1	5	0	4	9	0	0	0
Total	7.444	695	738	697	33	43	773	93	0	94

Lampiran 5.1. Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan						
	Ketersediaan fasilitas wifi BPS	Website BPS mudah dimanfaatkan	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi /data	Data BPS bebas dari intervensi pihak lain	Kemudahan mendapatkan produk BPS	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan
BPS	70.92	85.29	70.64	93.43	81.50	94.46	93.96
Aceh	91.79	89.34	85.13	95.90	93.91	99.49	96.94
Sumatera Utara	84.00	86.50	80.00	94.50	89.00	98.50	98.00
Sumatera Barat	81.68	81.15	90.05	93.19	88.48	97.91	99.48
Riau	94.74	98.42	97.89	99.47	99.47	98.95	98.95
Jambi	95.70	88.71	91.40	97.31	97.31	99.46	98.92
Sumatera Selatan	87.98	89.62	89.62	93.99	92.90	98.91	98.36
Bengkulu	91.97	96.40	98.56	100.00	99.29	100.00	100.00
Lampung	94.34	86.79	79.25	96.23	86.79	96.23	96.23
Kep. Bangka Belitung	97.01	97.01	91.04	98.51	91.04	97.01	94.03
Kep. Riau	100.00	97.70	94.32	100.00	96.59	100.00	98.86
DKI Jakarta	98.97	96.91	91.75	100.00	97.94	100.00	100.00
Jawa Barat	89.07	84.24	77.72	89.13	84.78	96.74	95.11
Jawa Tengah	96.32	95.26	89.47	96.84	95.26	95.79	95.79
D.I. Yogyakarta	90.50	84.74	80.43	95.43	88.17	97.34	97.30
Jawa Timur	90.95	88.94	85.93	98.99	95.98	99.50	99.50
Banten	92.59	94.18	91.01	97.35	94.71	98.94	98.94
Bali	90.00	94.76	94.76	97.38	93.72	98.43	98.95
Nusa Tenggara Barat	96.76	97.84	95.14	100.00	97.30	97.30	97.30
Nusa Tenggara Timur	90.00	92.63	88.60	96.89	93.75	98.43	98.95
Kalimantan Barat	65.57	83.61	85.25	90.98	89.34	97.54	94.26
Kalimantan Tengah	91.48	96.12	92.61	93.97	96.57	99.15	98.72
Kalimantan Selatan	98.93	96.84	96.84	99.47	98.95	100.00	100.00
Kalimantan Timur	90.75	94.48	96.00	96.05	97.18	100.00	99.44
Sulawesi Utara	79.87	96.64	89.93	96.64	97.99	99.33	98.66
Sulawesi Tengah	83.33	88.11	86.11	94.41	95.17	98.62	99.31
Sulawesi Selatan	86.70	91.49	88.30	93.62	94.68	98.94	98.94
Sulawesi Tenggara	97.31	94.62	94.09	97.84	96.77	100.00	100.00
Gorontalo	100.00	92.59	87.10	89.29	90.32	100.00	100.00
Sulawesi Barat	97.14	97.14	95.71	100.00	100.00	100.00	100.00
Maluku	92.52	92.06	94.86	97.66	95.79	99.07	98.13
Maluku Utara	96.04	95.05	95.05	99.01	100.00	100.00	100.00
Papua Barat	93.94	97.06	90.91	94.12	100.00	97.06	94.12
Papua	70.31	84.85	82.35	92.86	94.29	97.14	97.14

Lampiran 5.2. Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan						Kepedulian terhadap keluhan	Total
	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal	Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS	Kemudahan komunikasi melalui telepon/ faximilie	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	Kemudahan komunikasi melalui e-mail			
BPS	90.16	92.74	92.81	87.52	84.52	91.32	86.99	
Aceh	96.43	91.28	95.90	91.24	91.75	96.41	93.50	
Sumatera Utara	95.00	91.00	93.50	90.00	89.00	95.00	91.08	
Sumatera Barat	96.34	92.15	91.62	84.82	82.72	94.24	90.29	
Riau	98.95	98.95	97.37	98.95	99.47	99.47	98.54	
Jambi	98.39	97.85	96.24	91.40	94.62	97.85	95.78	
Sumatera Selatan	99.45	95.08	97.27	96.72	95.08	98.91	94.91	
Bengkulu	100.00	97.79	98.53	98.51	97.76	99.27	98.32	
Lampung	98.11	94.34	96.23	92.45	88.68	96.23	92.45	
Kep. Bangka Belitung	94.03	95.52	95.52	95.52	98.51	98.51	95.64	
Kep. Riau	97.73	97.73	98.86	97.73	98.86	98.86	98.25	
DKI Jakarta	100.00	100.00	100.00	98.97	98.97	98.97	98.65	
Jawa Barat	96.17	90.71	91.80	88.52	84.15	89.62	89.06	
Jawa Tengah	94.74	92.63	92.63	90.53	90.53	92.63	93.72	
D.I. Yogyakarta	95.21	93.60	94.09	94.12	89.82	96.59	92.07	
Jawa Timur	97.99	96.98	97.99	95.48	93.47	98.99	95.44	
Banten	99.47	94.71	95.24	93.65	93.65	95.77	95.40	
Bali	98.43	97.38	96.34	98.43	95.29	98.42	96.33	
Nusa Tenggara Barat	97.84	97.30	95.68	95.68	98.92	97.30	97.26	
Nusa Tenggara Timur	97.88	97.86	95.34	91.85	91.80	95.19	94.58	
Kalimantan Barat	93.44	90.98	90.98	85.25	87.70	91.80	88.21	
Kalimantan Tengah	98.72	98.24	98.68	96.43	94.57	97.38	96.38	
Kalimantan Selatan	100.00	100.00	100.00	98.42	98.41	99.47	99.03	
Kalimantan Timur	98.31	99.44	97.73	96.00	92.05	97.69	96.55	
Sulawesi Utara	98.66	97.32	97.99	93.96	95.97	95.97	95.30	
Sulawesi Tengah	95.86	94.16	96.48	86.15	88.28	95.74	93.27	
Sulawesi Selatan	97.87	96.28	96.81	95.21	94.68	98.94	94.80	
Sulawesi Tenggara	98.92	97.31	98.39	95.16	94.62	97.85	97.15	
Gorontalo	100.00	96.00	100.00	95.45	95.45	100.00	95.80	
Sulawesi Barat	98.57	100.00	100.00	98.57	100.00	100.00	99.01	
Maluku	97.66	94.86	96.26	90.65	92.52	94.39	95.11	
Maluku Utara	100.00	99.01	99.01	98.02	98.02	100.00	98.40	
Papua Barat	94.12	97.06	97.06	93.94	96.97	94.12	95.43	
Papua	97.14	96.92	100.00	84.62	96.92	100.00	92.00	

Lampiran 6.1. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan											
	Ketersediaan fasilitas wifi BPS			Website BPS mudah dimanfaatkan			Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data			Data BPS bebas dari intervensi pihak lain		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
BPS	3.47	2.78	-0.69	3.64	2.97	-0.67	3.62	2.79	-0.83	3.62	3.09	-0.53
Aceh	3.46	3.04	-0.42	3.57	3.09	-0.48	3.49	3.01	-0.48	3.45	3.13	-0.32
Sumatera Utara	3.37	2.90	-0.47	3.49	2.95	-0.54	3.57	2.92	-0.65	3.49	3.10	-0.39
Sumatera Barat	3.51	2.95	-0.56	3.62	2.96	-0.66	3.68	3.09	-0.59	3.52	3.17	-0.35
Riau	3.49	3.33	-0.16	3.56	3.38	-0.18	3.53	3.33	-0.20	3.52	3.42	-0.10
Jambi	3.30	3.09	-0.21	3.39	3.01	-0.38	3.39	3.03	-0.36	3.38	3.15	-0.23
Sumatera Selatan	3.40	2.94	-0.46	3.57	3.02	-0.55	3.51	3.04	-0.47	3.48	3.12	-0.36
Bengkulu	3.21	3.01	-0.20	3.31	3.14	-0.17	3.24	3.13	-0.11	3.27	3.13	-0.14
Lampung	3.21	2.98	-0.23	3.40	2.92	-0.48	3.42	2.83	-0.59	3.36	3.06	-0.30
Kep. Bangka Belitung	3.57	3.25	-0.32	3.58	3.19	-0.39	3.51	3.07	-0.44	3.67	3.22	-0.45
Kep. Riau	3.09	3.02	-0.07	3.16	3.02	-0.14	3.16	2.99	-0.17	3.18	3.06	-0.12
DKI Jakarta	3.27	3.21	-0.06	3.35	3.20	-0.15	3.38	3.05	-0.33	3.42	3.32	-0.10
Jawa Barat	3.40	2.96	-0.44	3.60	2.94	-0.66	3.58	2.85	-0.73	3.46	2.97	-0.49
Jawa Tengah	3.31	3.12	-0.19	3.34	3.06	-0.28	3.36	2.98	-0.38	3.30	3.07	-0.23
D.I. Yogyakarta	3.57	3.13	-0.44	3.63	2.99	-0.64	3.67	2.88	-0.79	3.58	3.11	-0.47
Jawa Timur	3.42	3.09	-0.33	3.57	3.10	-0.47	3.65	3.02	-0.63	3.55	3.21	-0.34
Banten	3.50	3.04	-0.46	3.63	3.14	-0.49	3.50	3.03	-0.47	3.44	3.11	-0.33
Bali	3.48	3.14	-0.34	3.50	3.17	-0.33	3.47	3.14	-0.33	3.36	3.18	-0.18
Nusa Tenggara Barat	3.58	3.39	-0.19	3.62	3.35	-0.27	3.58	3.42	-0.16	3.62	3.47	-0.15
Nusa Tenggara Timur	3.47	3.17	-0.30	3.56	3.25	-0.31	3.67	3.16	-0.51	3.56	3.27	-0.29
Kalimantan Barat	3.34	2.59	-0.75	3.45	2.89	-0.56	3.38	2.91	-0.47	3.38	2.97	-0.41
Kalimantan Tengah	3.38	3.02	-0.36	3.39	3.12	-0.27	3.49	3.09	-0.40	3.45	3.12	-0.33
Kalimantan Selatan	3.18	3.05	-0.13	3.34	3.08	-0.26	3.36	3.04	-0.32	3.31	3.09	-0.22
Kalimantan Timur	3.36	3.03	-0.33	3.44	3.12	-0.32	3.39	3.13	-0.26	3.26	3.11	-0.15
Sulawesi Utara	3.58	2.97	-0.61	3.64	3.30	-0.34	3.59	3.18	-0.41	3.56	3.26	-0.30
Sulawesi Tengah	3.51	3.03	-0.48	3.64	3.19	-0.45	3.36	2.90	-0.46	3.39	3.04	-0.35
Sulawesi Selatan	3.47	3.03	-0.44	3.59	3.12	-0.47	3.58	3.08	-0.50	3.54	3.14	-0.40
Sulawesi Tenggara	3.47	3.15	-0.32	3.46	3.12	-0.34	3.46	3.18	-0.28	3.46	3.20	-0.26
Gorontalo	3.35	3.18	-0.17	3.57	3.19	-0.38	3.54	3.12	-0.42	3.49	3.20	-0.29
Sulawesi Barat	3.40	3.21	-0.19	3.49	3.14	-0.35	3.49	3.16	-0.33	3.50	3.27	-0.23
Maluku	3.66	3.55	-0.11	3.68	3.52	-0.16	3.73	3.58	-0.15	3.69	3.63	-0.06
Maluku Utara	3.29	3.11	-0.18	3.42	3.15	-0.27	3.34	3.13	-0.21	3.48	3.27	-0.21
Papua Barat	3.21	3.12	-0.09	3.41	3.18	-0.23	3.32	3.03	-0.29	3.35	3.12	-0.23
Papua	3.40	2.72	-0.68	3.40	2.99	-0.41	3.44	2.96	-0.48	3.51	3.04	-0.47
										3.53	3.17	-0.36

Lampiran 6.2. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan																
	Kesesuguhan petugas dalam memberikan pelayanan			Kemudahan prosedur pelayanan			Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal			Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS			Kemasan Publikasi				
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap		
BPS	3.63	3.20	-0.43	3.62	3.14	-0.48	3.56	3.03	-0.53	3.39	3.04	-0.35	3.28	3.05	-0.23		
Aceh	3.56	3.32	-0.24	3.51	3.22	-0.29	3.50	3.22	-0.28	3.31	3.08	-0.23	3.28	3.13	-0.15		
Sumatera Utara	3.58	3.32	-0.26	3.53	3.21	-0.32	3.52	3.16	-0.36	3.22	2.97	-0.25	3.25	3.04	-0.21		
Sumatera Barat	3.77	3.46	-0.31	3.70	3.43	-0.27	3.63	3.25	-0.38	3.45	3.15	-0.30	3.41	3.12	-0.29		
Riau	3.63	3.53	-0.10	3.59	3.53	-0.06	3.57	3.44	-0.13	3.47	3.38	-0.09	3.46	3.38	-0.08		
Jambi	3.52	3.25	-0.27	3.47	3.18	-0.29	3.37	3.16	-0.21	3.25	3.11	-0.14	3.27	3.12	-0.15		
Sumatera Selatan	3.58	3.31	-0.27	3.57	3.25	-0.32	3.50	3.18	-0.32	3.40	3.11	-0.29	3.35	3.09	-0.26		
Bengkulu	3.41	3.29	-0.12	3.34	3.24	-0.10	3.33	3.21	-0.12	3.15	3.11	-0.04	3.18	3.15	-0.03		
Lampung	3.38	3.13	-0.25	3.32	3.11	-0.21	3.38	3.13	-0.25	3.15	3.06	-0.09	3.17	3.06	-0.11		
Kep. Bangka Belitung	3.67	3.43	-0.24	3.66	3.36	-0.30	3.54	3.24	-0.30	3.48	3.25	-0.23	3.51	3.24	-0.27		
Kep. Riau	3.16	3.07	-0.09	3.13	3.06	-0.07	3.14	3.05	-0.09	3.09	3.01	-0.08	3.08	3.03	-0.05		
DKI Jakarta	3.56	3.75	0.19	3.53	3.58	0.05	3.40	3.32	-0.08	3.21	3.12	-0.09	3.23	3.16	-0.07		
Jawa Barat	3.61	3.27	-0.34	3.53	3.17	-0.36	3.43	3.11	-0.32	3.23	2.98	-0.25	3.27	3.01	-0.26		
Jawa Tengah	3.37	3.17	-0.20	3.35	3.15	-0.20	3.33	3.10	-0.23	3.19	3.06	-0.13	3.23	3.06	-0.17		
D.I. Yogyakarta	3.69	3.40	-0.29	3.61	3.31	-0.30	3.54	3.17	-0.37	3.36	3.09	-0.27	3.35	3.09	-0.26		
Jawa Timur	3.66	3.54	-0.12	3.57	3.46	-0.11	3.51	3.33	-0.18	3.35	3.23	-0.12	3.35	3.26	-0.09		
Banten	3.55	3.22	-0.33	3.52	3.21	-0.31	3.46	3.20	-0.26	3.32	3.08	-0.24	3.31	3.10	-0.21		
Bali	3.57	3.36	-0.21	3.48	3.28	-0.20	3.41	3.21	-0.20	3.25	3.14	-0.11	3.38	3.19	-0.19		
Nusa Tenggara Barat	3.58	3.48	-0.10	3.58	3.48	-0.10	3.57	3.47	-0.10	3.44	3.42	-0.02	3.52	3.43	-0.09		
Nusa Tenggara Timur	3.67	3.43	-0.24	3.59	3.37	-0.22	3.53	3.30	-0.23	3.45	3.27	-0.18	3.40	3.26	-0.14		
Kalimantan Barat	3.48	3.15	-0.33	3.45	3.07	-0.38	3.46	3.02	-0.44	3.30	2.94	-0.36	3.31	2.95	-0.36		
Kalimantan Tengah	3.54	3.38	-0.16	3.54	3.34	-0.20	3.47	3.22	-0.25	3.28	3.16	-0.12	3.30	3.20	-0.10		
Kalimantan Selatan	3.35	3.18	-0.17	3.29	3.18	-0.11	3.27	3.14	-0.13	3.21	3.09	-0.12	3.18	3.11	-0.07		
Kalimantan Timur	3.48	3.44	-0.04	3.39	3.39	0.00	3.39	3.25	-0.14	3.23	3.20	-0.03	3.24	3.16	-0.08		
Sulawesi Utara	3.68	3.50	-0.18	3.62	3.40	-0.22	3.47	3.34	-0.13	3.34	3.32	-0.02	3.44	3.26	-0.18		
Sulawesi Tengah	3.60	3.34	-0.26	3.50	3.33	-0.17	3.39	3.14	-0.25	2.99	3.06	0.07	3.44	3.11	-0.33		
Sulawesi Selatan	3.68	3.53	-0.15	3.59	3.42	-0.17	3.45	3.27	-0.18	3.29	3.17	-0.12	3.39	3.16	-0.23		
Sulawesi Tenggara	3.62	3.45	-0.17	3.51	3.32	-0.19	3.45	3.26	-0.19	3.23	3.10	-0.13	3.32	3.18	-0.14		
Gorontalo	3.59	3.50	-0.09	3.54	3.38	-0.16	3.43	3.33	-0.10	3.14	3.16	0.02	3.22	3.22	0.00		
Sulawesi Barat	3.50	3.39	-0.11	3.50	3.29	-0.21	3.46	3.21	-0.25	3.40	3.20	-0.20	3.29	3.19	-0.10		
Maluku	3.79	3.73	-0.06	3.79	3.70	-0.09	3.77	3.67	-0.10	3.61	3.59	-0.02	3.60	3.63	0.03		
Maluku Utara	3.55	3.38	-0.17	3.54	3.38	-0.16	3.44	3.37	-0.07	3.22	3.19	-0.03	3.31	3.14	-0.17		
Papua Barat	3.44	3.26	-0.18	3.44	3.24	-0.20	3.47	3.26	-0.21	3.32	3.18	-0.14	3.41	3.21	-0.20		
Papua	3.46	3.21	-0.25	3.50	3.20	-0.30	3.46	3.13	-0.33	3.47	3.15	-0.32	3.37	3.19	-0.18		

Lampiran 6.3. Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan (TP), dan Gap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan											
	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile			Kemudahan komunikasi melalui e-mail			Kepedulian terhadap keluhan			Total		
	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap	TK	TP	Gap
BPS	3.43	2.98	-0.45	3.55	3.00	-0.55	3.61	3.08	-0.53	3.54	3.01	-0.53
Aceh	3.38	3.09	-0.29	3.40	3.08	-0.32	3.59	3.22	-0.37	3.46	3.14	-0.32
Sumatera Utara	3.24	2.98	-0.26	3.31	2.95	-0.36	3.47	3.11	-0.36	3.42	3.05	-0.37
Sumatera Barat	3.32	3.00	-0.32	3.41	2.98	-0.43	3.68	3.28	-0.40	3.57	3.16	-0.41
Riau	3.43	3.39	-0.04	3.49	3.41	-0.08	3.63	3.45	-0.18	3.54	3.42	-0.12
Jambi	3.23	3.03	-0.20	3.34	3.06	-0.28	3.41	3.17	-0.24	3.37	3.12	-0.25
Sumatera Selatan	3.42	3.09	-0.33	3.46	3.05	-0.41	3.51	3.14	-0.37	3.49	3.11	-0.38
Bengkulu	3.19	3.09	-0.10	3.18	3.08	-0.10	3.26	3.18	-0.08	3.26	3.15	-0.11
Lampung	3.13	3.00	-0.13	3.13	3.00	-0.13	3.38	3.06	-0.32	3.29	3.02	-0.27
Kep. Bangka Belitung	3.48	3.25	-0.23	3.55	3.27	-0.28	3.63	3.24	-0.39	3.58	3.25	-0.33
Kep. Riau	3.09	3.00	-0.09	3.09	3.00	-0.09	3.11	3.00	-0.11	3.12	3.03	-0.09
DKI Jakarta	3.27	3.13	-0.14	3.29	3.16	-0.13	3.47	3.60	0.13	3.37	3.33	-0.04
Jawa Barat	3.29	2.95	-0.34	3.35	2.92	-0.43	3.48	3.02	-0.46	3.45	3.02	-0.43
Jawa Tengah	3.21	3.04	-0.17	3.21	3.04	-0.17	3.32	3.10	-0.22	3.30	3.08	-0.22
D.I. Yogyakarta	3.37	3.08	-0.29	3.44	3.05	-0.39	3.59	3.23	-0.36	3.55	3.13	-0.42
Jawa Timur	3.36	3.17	-0.19	3.40	3.14	-0.26	3.53	3.30	-0.23	3.50	3.24	-0.26
Banten	3.38	3.10	-0.28	3.50	3.16	-0.34	3.53	3.22	-0.31	3.47	3.13	-0.34
Bali	3.32	3.18	-0.14	3.38	3.15	-0.23	3.57	3.25	-0.32	3.44	3.20	-0.24
Nusa Tenggara Barat	3.50	3.38	-0.12	3.56	3.51	-0.05	3.63	3.50	-0.13	3.57	3.44	-0.13
Nusa Tenggara Timur	3.36	3.20	-0.16	3.38	3.21	-0.17	3.60	3.27	-0.33	3.53	3.27	-0.26
Kalimantan Barat	3.24	2.88	-0.36	3.29	2.89	-0.40	3.43	3.04	-0.39	3.38	2.94	-0.44
Kalimantan Tengah	3.30	3.12	-0.18	3.32	3.11	-0.21	3.46	3.20	-0.26	3.42	3.18	-0.24
Kalimantan Selatan	3.17	3.09	-0.08	3.16	3.08	-0.08	3.24	3.10	-0.14	3.26	3.11	-0.15
Kalimantan Timur	3.22	3.11	-0.11	3.32	3.08	-0.24	3.38	3.20	-0.18	3.35	3.19	-0.16
Sulawesi Utara	3.41	3.20	-0.21	3.50	3.25	-0.25	3.58	3.28	-0.30	3.55	3.28	-0.27
Sulawesi Tengah	3.11	2.96	-0.15	3.17	2.96	-0.21	3.73	3.50	-0.23	3.41	3.14	-0.27
Sulawesi Selatan	3.38	3.12	-0.26	3.44	3.12	-0.32	3.61	3.30	-0.31	3.51	3.21	-0.30
Sulawesi Tenggara	3.33	3.13	-0.20	3.33	3.13	-0.20	3.48	3.23	-0.25	3.43	3.21	-0.22
Gorontalo	3.32	3.21	-0.11	3.41	3.21	-0.20	3.59	3.35	-0.24	3.44	3.25	-0.19
Sulawesi Barat	3.39	3.19	-0.20	3.40	3.19	-0.21	3.46	3.29	-0.17	3.45	3.24	-0.21
Maluku	3.63	3.58	-0.05	3.66	3.61	-0.05	3.79	3.65	-0.14	3.70	3.62	-0.08
Maluku Utara	3.43	3.21	-0.22	3.40	3.15	-0.25	3.40	3.26	-0.14	3.41	3.24	-0.17
Papua Barat	3.38	3.12	-0.26	3.35	3.21	-0.14	3.47	3.18	-0.29	3.39	3.18	-0.21
Papua	3.41	2.99	-0.42	3.41	3.12	-0.29	3.46	3.14	-0.32	3.45	3.08	-0.37

Lampiran 7.1. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan*
di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan						
	Ketersediaan fasilitas wifi BPS	Website BPS mudah dimanfaatkan	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data	Data BPS bebas dari intervensi pihak lain	Kemudahan mendapatkan produk BPS	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan
BPS	C	D	D	B	D	B	B
Aceh	C	D	D	C	B	B	B
Sumatera Utara	C	D	D	B	B	B	B
Sumatera Barat	C	D	D	A	B	B	B
Riau	C	D	C	C	B	B	B
Jambi	C	D	D	B	B	B	B
Sumatera Selatan	C	D	D	A	B	B	B
Bengkulu	C	D	C	D	B	B	B
Lampung	C	D	D	B	D	B	B
Kep. Bangka Belitung	A	D	C	D	D	B	B
Kep. Riau	C	D	D	B	D	B	B
DKI Jakarta	C	C	D	D	B	B	B
Jawa Barat	C	D	D	D	B	B	B
Jawa Tengah	B	D	D	D	B	B	B
D.I. Yogyakarta	B	D	D	D	D	B	B
Jawa Timur	C	D	D	D	B	B	B
Banten	D	B	D	C	D	B	B
Bali	D	D	D	C	D	B	B
Nusa Tenggara Barat	D	D	D	B	B	B	B
Nusa Tenggara Timur	C	D	D	B	B	B	B
Kalimantan Barat	C	D	C	A	B	B	B
Kalimantan Tengah	C	C	D	D	B	B	B
Kalimantan Selatan	C	D	D	D	B	B	B
Kalimantan Timur	D	D	D	C	B	B	B
Sulawesi Utara	D	B	D	D	B	B	B
Sulawesi Tengah	B	B	C	C	B	B	B
Sulawesi Selatan	C	D	D	D	B	B	B
Sulawesi Tenggara	D	D	D	D	B	B	B
Gorontalo	C	D	D	D	D	B	B
Sulawesi Barat	C	D	D	B	B	B	B
Maluku	C	C	D	A	B	B	B
Maluku Utara	C	D	C	B	B	B	B
Papua Barat	C	D	C	C	B	B	B
Papua	C	C	C	D	B	B	B

Lampiran 7.2. *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan*
di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan					
	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal	Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS	Kemasan Publikasi	Kemudahan komunikasi melalui telepon/ faximilie	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	Kepedulian terhadap keluhan
BPS	B	A	A	C	D	B
Aceh	B	C	C	C	C	B
Sumatera Utara	B	C	C	C	C	B
Sumatera Barat	B	C	C	C	C	B
Riau	B	C	C	C	C	B
Jambi	A	C	A	C	C	B
Sumatera Selatan	B	A	C	C	C	B
Bengkulu	B	C	C	C	C	B
Lampung	B	A	A	C	C	B
Kep. Bangka Belitung	C	A	C	A	A	D
Kep. Riau	B	C	A	C	C	C
DKI Jakarta	D	C	C	C	C	B
Jawa Barat	A	C	C	C	C	B
Jawa Tengah	B	C	C	C	C	B
D.I. Yogyakarta	A	C	C	C	C	B
Jawa Timur	B	C	A	C	C	B
Banten	A	C	C	C	B	B
Bali	A	C	C	C	C	B
Nusa Tenggara Barat	B	C	C	C	A	B
Nusa Tenggara Timur	B	A	C	C	C	B
Kalimantan Barat	B	C	A	C	C	B
Kalimantan Tengah	B	C	A	C	C	B
Kalimantan Selatan	B	C	C	C	C	C
Kalimantan Timur	B	A	C	C	C	B
Sulawesi Utara	A	A	C	C	C	B
Sulawesi Tengah	A	C	D	C	C	B
Sulawesi Selatan	A	C	C	C	C	B
Sulawesi Tenggara	B	C	C	C	C	B
Gorontalo	A	C	C	C	C	B
Sulawesi Barat	D	C	C	C	C	B
Maluku	B	C	A	C	C	B
Maluku Utara	B	C	C	D	C	A
Papua Barat	B	C	B	C	A	D
Papua	B	B	A	C	A	B

Lampiran 8.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan
di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan							Kemudahan prosedur pelayanan	
	Ketersediaan fasilitas wifi BPS	Website BPS mudah dimanfaatkan	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data	Data BPS bebas dari intervensi pihak lain	Kemudahan mendapatkan produk BPS	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan		
BPS	80.12	81.59	77.07	85.36	80.87	88.15	86.74		
Aceh	87.86	86.55	86.25	90.72	90.08	93.26	91.74		
Sumatera Utara	86.05	84.53	81.79	88.83	88.57	92.74	90.93		
Sumatera Barat	84.05	81.77	83.97	90.06	86.29	91.78	92.70		
Riau	95.42	94.94	94.33	97.16	97.50	97.25	98.33		
Jambi	93.64	88.79	89.38	93.20	91.07	92.33	91.64		
Sumatera Selatan	86.47	84.59	86.61	89.66	88.45	92.46	91.04		
Bengkulu	93.77	94.86	96.60	95.72	96.39	96.48	97.01		
Lampung	92.83	85.88	82.75	91.07	87.50	92.60	93.67		
Kep. Bangka Belitung	91.04	89.11	87.46	87.74	86.92	93.46	91.80		
Kep. Riau	97.73	95.57	94.62	96.23	96.18	97.15	97.76		
DKI Jakarta	98.17	95.52	90.24	97.08	105.52	105.34	101.42		
Jawa Barat	87.06	81.67	79.61	85.84	85.24	90.58	89.80		
Jawa Tengah	94.26	91.62	88.69	93.03	91.99	94.07	94.03		
D.I. Yogyakarta	87.68	82.37	78.47	86.87	83.87	92.14	91.69		
Jawa Timur	90.35	86.83	82.74	90.42	91.67	96.72	96.92		
Banten	86.86	86.50	86.57	90.41	88.39	90.70	91.19		
Bali	90.23	90.57	90.49	94.64	90.60	94.12	94.25		
Nusa Tenggara Barat	94.69	92.54	95.53	95.86	94.78	97.21	97.21		
Nusa Tenggara Timur	91.35	91.29	86.10	91.85	90.91	93.46	93.87		
Kalimantan Barat	77.54	83.77	86.09	87.87	86.67	90.52	88.99		
Kalimantan Tengah	89.35	92.04	88.54	90.43	93.18	95.48	94.35		
Kalimantan Selatan	95.91	92.22	90.48	93.35	95.77	94.93	96.66		
Kalimantan Timur	90.18	90.70	92.33	95.40	94.75	98.85	100.00		
Sulawesi Utara	82.96	90.66	88.58	91.57	92.62	95.11	93.92		
Sulawesi Tengah	86.32	87.64	86.31	89.68	94.56	92.78	95.14		
Sulawesi Selatan	87.32	86.91	86.03	88.70	91.16	95.92	95.26		
Sulawesi Tenggara	90.78	90.17	91.91	92.49	92.88	95.30	94.59		
Gorontalo	94.93	89.36	88.14	91.69	91.04	97.49	95.48		
Sulawesi Barat	94.41	89.97	90.54	93.43	94.62	96.86	94.00		
Maluku	96.99	95.65	95.98	98.37	97.07	98.42	97.63		
Maluku Utara	94.53	92.11	93.71	93.97	96.84	95.21	95.48		
Papua Barat	97.20	93.26	91.27	93.13	93.95	94.77	94.19		
Papua	80.00	87.94	86.05	86.61	89.80	92.77	91.43		

Lampiran 8.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan
di 34 Wilayah Penghasil Data Tahun 2015

Wilayah PST	Atribut Pelayanan						Kepedulian terhadap keluhan	Total
	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal	Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS	Kemasan Publikasi	Kemudahan komunikasi melalui telepon/ faximilie	Kemudahan komunikasi melalui e-mail			
BPS	85.11	89.68	92.99	86.88	84.51	85.32	84.87	
Aceh	92.00	93.05	95.43	91.42	90.59	89.69	90.63	
Sumatera Utara	89.77	92.24	93.54	91.98	89.12	89.63	89.16	
Sumatera Barat	89.53	91.30	91.50	90.36	87.39	89.13	88.43	
Riau	96.36	97.41	97.69	98.83	97.71	95.04	96.76	
Jambi	93.77	95.69	95.41	93.81	91.62	92.96	92.53	
Sumatera Selatan	90.86	91.47	92.24	90.35	88.15	89.46	89.36	
Bengkulu	96.40	98.73	99.06	96.87	96.86	97.55	96.63	
Lampung	92.60	97.14	96.53	95.85	95.85	90.53	91.80	
Kep. Bangka Belitung	91.53	93.39	92.31	93.39	92.11	89.26	90.71	
Kep. Riau	97.13	97.41	98.38	97.09	97.09	96.46	96.82	
DKI Jakarta	97.65	97.20	97.83	95.72	96.05	103.75	98.65	
Jawa Barat	90.67	92.26	92.05	89.67	87.16	86.78	87.48	
Jawa Tengah	93.09	95.92	94.74	94.70	94.70	93.37	93.38	
D.I. Yogyakarta	89.55	91.96	92.24	91.39	88.66	89.97	88.14	
Jawa Timur	94.87	96.42	97.31	94.35	92.35	93.48	92.60	
Banten	92.49	92.77	93.66	91.72	90.29	91.22	90.17	
Bali	94.13	96.62	94.38	95.78	93.20	91.04	93.04	
Nusa Tenggara Barat	97.20	99.42	97.44	96.57	98.60	96.42	96.40	
Nusa Tenggara Timur	93.48	94.78	95.88	95.24	94.97	90.83	92.57	
Kalimantan Barat	87.28	89.09	89.12	88.89	87.84	88.63	87.10	
Kalimantan Tengah	92.80	96.34	96.97	94.55	93.67	92.49	93.07	
Kalimantan Selatan	96.02	96.26	97.80	97.48	97.47	95.68	95.35	
Kalimantan Timur	95.87	99.07	97.53	96.58	92.77	94.67	95.27	
Sulawesi Utara	96.25	99.40	94.77	93.84	92.86	91.62	92.58	
Sulawesi Tengah	92.63	102.34	90.41	95.18	93.38	93.83	92.19	
Sulawesi Selatan	94.78	96.35	93.22	92.31	90.70	91.41	91.52	
Sulawesi Tenggara	94.49	95.98	95.78	93.99	93.99	92.82	93.46	
Gorontalo	97.08	100.64	100.00	96.69	94.13	93.31	94.50	
Sulawesi Barat	92.77	94.12	96.96	94.10	93.82	95.09	93.89	
Maluku	97.35	99.45	100.83	98.62	98.63	96.31	97.78	
Maluku Utara	97.97	99.07	94.86	93.59	92.65	95.88	95.06	
Papua Barat	93.95	95.78	94.13	92.31	95.82	91.64	93.94	
Papua	90.46	90.78	94.66	87.68	91.50	90.75	89.27	

Lampiran 9. Kuesioner VKD15-P

RAHASIA



VKD15-P

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2015

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

Nomor Responden

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nama pencacah/pemeriksa	:		/	
Tanggal pencacahan/pemeriksaan	:		2015	/
			2015	

Blok I. Keterangan Pengguna Data			
1 Nama	:		
2 Umur	:	 tahun	
3 Jenis Kelamin	:	Laki-laki - 1 Perempuan - 2	
4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	:	SLTP / Sederajat - 1 SLTA / Sederajat - 2 D1/D2/D3 - 3 D4/S1 - 4 S2/S3 - 5	
5 Pekerjaan Utama	:	Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/D - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7	
6 Nama Instansi/Institusi : Tempat Pekerjaan	:		
7 Kategori Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	:	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 0	
8 Tujuan Kunjungan	:	Mencari Data - 1 Konsultasi Data - 2 Konsultasi Kegiatan Statistik - 4	
9 Pemanfaatan Hasil Kunjungan	:	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Skripsi/Thesis/Disertasi - 2 Penelitian - 4 Perencanaan - 8 Evaluasi - 16 Penyebaran Informasi - 32	
10 Jenis layanan yang digunakan	:	Layanan Perpustakaan Tercetak - 1 Layanan Perpustakaan Digital - 2 Layanan Penjualan Buku - 4 Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 8 Layanan Konsultasi Data Statistik - 16 Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik - 32	
11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	:	Ya - 1 Tidak - 2	

Blok II. Data yang Dicari (Diisi jika Blok I Rincian 8 kode 1 diilingkari)												
No.	Jenis data yang dicari <i>Tuliskan jenis data yang dicari beserta wilayah dan tahun data misal: Jumlah Penduduk Provinsi Bengkulu Tahun 2014</i>	Kode data (diisi editor)	Level data (kode)	Periode data (kode)	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari? Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3	(Diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)			Tingkat Kepuasan <i>(Isikan kode tingkat kepuasan sesuai jenis data yang dicari pada kolom 2) Kode: Sangat Tidak Memuaskan -1 Tidak Memuaskan -2 Memuaskan -3 Sangat Memuaskan -4</i>			
						Sumber Data (Publikasi/Data Mikro)		Tahun	Jenis Publikasi Hardcopy -1 Publikasi Softcopy -2 Data Mikro -3	Kelengkapan data	Akurasi data	Ketepatan data
						Judul <i>Tuliskan dengan lengkap sesuai dengan nama publikasi (tanpa tahun) misal: Bengkulu Dalam Angka</i>						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	
1												
2												
3												
4												

Kode level data kolom (4)

- Nasional
- Provinsi
- Kabupaten/kota
- Kecamatan
- Desa/kelurahan
- Individu

Kode periode data kolom (5)

- Sepuluh tahunan
- Lima tahunan
- Tiga tahunan
- Tahunan
- Semesteran
- Triwulanan
- Bulanan
- Mingguan
- Harian
- Lainnya

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(disisi editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Ketersediaan fasilitas wifi BPS									☐
2 Website BPS mudah dimanfaatkan (www.bps.go.id)									☐
3 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data									☐
4 Data BPS bebas dari intervensi pihak lain									☐
5 Kemudahan mendapatkan produk BPS (buku/hardcopy publikasi/softcopy publikasi/data mikro)									☐
6 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									☐
7 Kemudahan prosedur pelayanan									☐
8 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan									☐
9 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian buku/hardcopy publikasi/softcopy publikasi/data mikro									☐
10 Kemasan Publikasi									☐
11 Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximilie									☐
12 Kemudahan komunikasi melalui e-mail									☐
13 Kepedulian terhadap keluhan									☐

Blok IV. Kepuasan Pengguna Data terhadap Kualitas Data BPS													
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas data BPS : (beri tanda ✓ sesuai pilihan Saudara)													
Rincian Kualitas Data	Data Statistik Sosial				Data Statistik Ekonomi				Data Statistik Selain Sosial dan Ekonomi				(disisi editor)
	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Relevansi (data yang dihasilkan BPS sudah memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek cakupan maupun konten)													☐
2 Akurasi (data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya)													☐
3 Koherensi dan Komparabilitas (data yang dihasilkan BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa atau fenomena sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu)													☐
4 Aksesibilitas (data yang dihasilkan BPS mudah diakses)													☐
5 Interpretabilitas (data yang dihasilkan BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami)													☐
6 Aktualitas dan Ketepatan Waktu (data yang dihasilkan BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa atau fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal)													☐

Blok V. Catatan

Lampiran 10. Kuesioner VKD15-D

RAHASIA



VKD15-D

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2015

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

Nomor Responden

Nama pencacah/pemeriksa	:		/	
Tanggal pencacahan/pemeriksaan	:		2015 /	

Blok I. Keterangan Pengguna Data

1 Nama Instansi/Institusi	:		5 Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data	:	Website (www.bps.go.id) - 1 Telepon/Faximile - 2 E-mail - 3 Surat - 4 PST /Perpustakaan BPS - 5 Lainnya (.....) - 6		
2 Alamat Instansi/Institusi	:		6 Tujuan Kunjungan	:	Mencari Data - 1 Konsultasi Data - 2 Konsultasi Kegiatan Statistik - 4		
3 Kategori Instansi/Institusi	:	Lembaga Pendidikan & Penelitian - 1 Dalam Negeri - 4 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 0		7 Pemanfaatan Hasil Kunjungan	:	Penelitian - 1 Perencanaan - 2 Evaluasi - 4 Penyebaran Informasi - 8	
4 Penanggungjawab pengisian	:		8 Jenis layanan yang digunakan	:	Layanan Perpustakaan Tercetak - 1 Layanan Perpustakaan Digital - 2 Layanan Penjualan Buku - 4 Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 8 Layanan Konsultasi Data Statistik - 16 Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik - 32		
a. Nama	:		9 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	:	Ya - 1 Tidak - 2		
b. Jabatan	:						
c. Jenis Kelamin	:	Laki-laki - 1 Perempuan - 2					
d. Pendidikan terakhir yang ditamatkan	:	SLTP / Sederajat - 1 SLTA / Sederajat - 2 D1/D2/D3 - 3 D4/S1 - 4 S2/S3 - 5					

Blok II. Data yang Dicari

(Diisi jika Blok I Rincian 6 kode 1 dilingkari)

No.	Jenis data yang dicari Tuliskan jenis data yang dicari beserta wilayah dan tahun data. Misal: Jumlah Penduduk Provinsi Bengkulu Tahun 2014	Kode data (diisi editor)	Level data (kode)	Periode data (kode)	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari? Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3	(Diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)			Tingkat Kepuasan (Isikan kode tingkat kepuasan sesuai jenis data yang dicari pada kolom 2) Kode: Sangat Tidak Memuaskan -1 Tidak Memuaskan -2 Memuaskan -3 Sangat Memuaskan -4		
						Sumber Data (Publikasi/Data Mikro)		Tahun	Kelengkapan data	Akurasi data	Ketuntasan data
						Judul Tuliskan dengan lengkap sesuai dengan nama publikasi (tanpa tahun). Misal: Bengkulu Dalam Angka	Jenis Publikasi Hardcopy -1 Publikasi Softcopy -2 Data Mikro -3				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1											
2											
3											
4											

Kode level data kolom (4)

- Nasional
- Provinsi
- Kabupaten/kota
- Kecamatan
- Desa/kelurahan
- Individu

Kode periode data kolom (5)

- Sepuluh tahunan
- Lima tahunan
- Tiga tahunan
- Tahunan
- Semesteran
- Triwulanan
- Bulanan
- Mingguan
- Harian
- Lainnya

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(disisi editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Ketersediaan fasilitas wifi BPS									☐
2 Website BPS mudah dimanfaatkan (www.bps.go.id)									☐
3 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data									☐
4 Data BPS bebas dari intervensi pihak lain									☐
5 Kemudahan mendapatkan produk BPS (buku/hardcopy publikasi/softcopy publikasi/data mikro)									☐
6 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									☐
7 Kemudahan prosedur pelayanan									☐
8 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan									☐
9 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian buku/hardcopy publikasi/softcopy publikasi/data mikro									☐
10 Kemasan Publikasi									☐
11 Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/milie									☐
12 Kemudahan komunikasi melalui e-mail									☐
13 Kepedulian terhadap keluhan									☐

Blok IV. Kepuasan Pengguna Data terhadap Kualitas Data BPS													
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas data BPS : (beri tanda ✓ sesuai pilihan Saudara)													
Rincian Kualitas Data	Data Statistik Sosial				Data Statistik Ekonomi				Data Statistik Selain Sosial dan Ekonomi				(disisi editor)
	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Relevansi (data yang dihasilkan BPS sudah memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek cakupan maupun konten)													☐
2 Akurasi (data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya)													☐
3 Koherensi dan Komparabilitas (data yang dihasilkan BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa atau fenomena sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu)													☐
4 Aksesibilitas (data yang dihasilkan BPS mudah diakses)													☐
5 Interpretabilitas (data yang dihasilkan BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami)													☐
6 Aktualitas dan Ketepatan Waktu (data yang dihasilkan BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa atau fenomena dan disebarluaskan/ didiseminasikan sesuai jadwal)													☐

Blok V. Catatan

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

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

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

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

ISSN 2302-7738

