



Katalog BPS: 1399013

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA



**BADAN PUSAT STATISTIK**



# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA**



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014**

**ISSN:** 2302-7738

**No. Publikasi:** 03210.1501

**Katalog BPS:** 1399013

**Ukuran Buku:** 18,5 x 25 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 123 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

**Boleh dikutip dengan menyebut sumbernya**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014**

## **Pengarah:**

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

## **Editor:**

Bana Bodri, M.A.  
Budiyanto, SSi, MSE  
Januarto Wibowo, S.ST, MM  
Ulah Tri Wibowo, SSi, M.Si

## **Penulis:**

Budiyanto, SSi, MSE  
Ulah Tri Wibowo, SSi, MSi  
Della Hardyati Prabowo, S.ST  
Diyah Citra Ayu Kurnia Sukma, SE  
Endah Fitriyani, S.ST  
Evina Ironika, M.Stat  
Nur Rahmawati, S.ST

## **Pengolah Data:**

Evina Ironika, M.Stat  
Nur Rahmawati, S.ST



# 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. Untuk itu, dipandang perlu 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. SKD yang dilakukan tahun 2014 diperluas cakupannya hingga BPS kabupaten/kota.

Hasil kegiatan SKD 2014 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis deskriptif, analisis pengguna data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan BPS provinsi, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penyajian analisis dilakukan secara komprehensif dengan membedakan unit layanan. Selain itu, publikasi ini dilengkapi dengan beberapa contoh kasus untuk memudahkan pemahamannya.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antara tim penyusun dengan berbagai unit layanan, 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 2014.

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, Februari 2015

Deputi Bidang Metodologi dan  
Informasi Statistik



Ir. Dudy Saefudin Sulaiman, M.Eng



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Landasan Teori .....	3
1.3.1 Pemasaran Data .....	3
1.3.2 Faktor Kualitas Data .....	4
1.3.3 Faktor Kualitas Pelayanan .....	5
1.4 Metodologi .....	6
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data.....	7
1.4.2 Metodologi Analisis.....	8
<b>BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Tingkat Pendidikan .....	18
2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama ....	19
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas.....	24
2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Komunikasi Utama yang Digunakan.....	26
2.5 Segmentasi Pengguna Data Menurut Kegunaan Data .....	28
2.6 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan .....	30
<b>BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Data yang Dicari.....	33

3.2	Level Data yang Dicari .....	37
3.3	Periode Data yang Dicari .....	40
3.4	Perolehan Data yang Dicari.....	42
3.5	Jenis Data dan Publikasi yang Paling Banyak Dicari .....	46
3.5.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari .....	46
3.5.2	Publikasi yang Paling Banyak Dicari .....	50
BAB IV	ANALISIS KEPUASAN DATA .....	55
4.1	Analisis Kepuasan Data .....	55
4.2	Analisis Kepuasan Layanan.....	62
4.3	Analisis Kepuasan Layanan di Enam Jenis Layanan BPS .....	77
4.3.1	Kesenjangan di Layanan Umum BPS.....	78
4.3.2	Kesenjangan di Layanan Resepsionis PST BPS.....	80
4.3.3	Kesenjangan di Layanan Perpustakaan Tercetak BPS.....	82
4.3.4	Kesenjangan di Layanan Perpustakaan Digital BPS .....	84
4.3.5	Kesenjangan di Layanan Penjualan Buku BPS .....	87
4.3.6	Kesenjangan di Layanan Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi dan Konsultasi Statistik BPS.....	89
4.3.7	Kepuasan Layanan dalam Indeks Kepuasan Konsumen .....	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1	Kesimpulan .....	95
5.2	Saran.....	99
	DAFTAR PUSTAKA .....	101
	LAMPIRAN.....	103

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data Menurut Wilayah PST Tahun 2014 .....	17
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan Tahun 2014 .....	19
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama Tahun 2014.....	21
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas Tahun 2014 .....	25
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Komunikasi Utama yang Digunakan Tahun 2014 .....	27
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Kegunaan Data Tahun 2014 .....	29
Tabel 2.7	Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2014.....	32
Tabel 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Wilayah PST dan Kelompok Data Tahun 2014 .....	36
Tabel 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Level Data di 34 Wilayah PST Tahun 2014 .....	39
Tabel 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Level Data di BPS Tahun 2014 .....	40
Tabel 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data di 34 Wilayah PST Tahun 2014 .....	41
Tabel 3.5	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data di BPS Tahun 2014.....	42
Tabel 3.6	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data di 34 Wilayah PST Tahun 2014.....	44

Tabel 3.7	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data di BPS Tahun 2014 .....	46
Tabel 3.8	Sepuluh Besar Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Perolehannya Tahun 2014 .....	47
Tabel 3.9	Tiga Besar Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Kelompok Data dan Perolehannya Tahun 2014.....	49
Tabel 3.10	Tiga Besar Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Provinsi Terpilih dan Perolehannya Tahun 2014.....	50
Tabel 3.11	Sepuluh Besar Publikasi yang Paling Banyak Dicari di 34 Wilayah PST Tahun 2014 .....	51
Tabel 3.12	Lima Besar Publikasi yang Paling Banyak Dicari Menurut Provinsi Terpilih Tahun 2014.....	52
Tabel 4.1	Jumlah dan Persentase Orang-Data yang Puas terhadap Kualitas, Kelengkapan, Akurasi, Kemutakhiran, dan Kesesuaian Data di 34 Wilayah PST.....	57
Tabel 4.2	Jumlah dan Persentase Orang-Data yang Puas terhadap Kelengkapan dan Akurasi Data Ekonomi Makro dan Sosial di 34 Wilayah PST .....	60
Tabel 4.3	Indeks Kepuasan Konsumen di Enam Jenis Layanan BPS Tahun 2014.....	93

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Cartesius.....	9
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data Tahun 2014 .....	34
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data Tahun 2014.....	37
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data Tahun 2014 .....	41
Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data Tahun 2014 .....	43
Gambar 4.1	Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS dan BPS Provinsi Tahun 2014 .....	63
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2014 .....	65
Gambar 4.3	IKK dan IKM Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2014.....	69
Gambar 4.4	IKK Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2012-2014.....	73
Gambar 4.5	IKM Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2012-2014.....	76
Gambar 4.6	Unit Layanan di Direktorat Diseminasi BPS.....	78
Gambar 4.7	Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Umum BPS Tahun 2014.....	80
Gambar 4.8	Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Resepsionis BPS Tahun 2014 .....	82
Gambar 4.9	Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Perpustakaan Tercetak BPS Tahun 2014 .....	84

Gambar 4.10	Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Perpustakaan Digital BPS Tahun 2014 .....	86
Gambar 4.11	Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Penjualan Buku BPS Tahun 2014 .....	88
Gambar 4.12	Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi dan Konsultasi Statistik BPS Tahun 2014 .....	91

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Perolehan Data yang Dicari Pengguna Data Menurut Jenis Data Tahun 2014.....	105
Lampiran 2.	Besaran Gap Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014 .....	107
Lampiran 3.	Atribut Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Diagram Kuadran Tahun 2014 .....	108
Lampiran 4.	Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran A Menurut Wilayah PST Tahun 2014.....	109
Lampiran 5.	Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran B Menurut Wilayah PST Tahun 2014 .....	110
Lampiran 6.	Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran C Menurut Wilayah PST Tahun 2014.....	111
Lampiran 7.	Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran D Menurut Wilayah PST Tahun 2014.....	112
Lampiran 8.	Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014 ....	113
Lampiran 9.	Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014 ....	114
Lampiran 10.	Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014 ....	115
Lampiran 11.	Kuesioner VKD-P 2014 Pusat.....	116
Lampiran 12.	Kuesioner VKD-P 2014 Provinsi/Kabupaten/Kota.....	120
Lampiran 13.	Kuesioner VKD-D 2014 .....	122





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 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. Untuk 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 dengan menyediakan 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 2009-2010, SKD dilaksanakan di BPS dan sebelas BPS provinsi. Semenjak tahun 2011 hingga tahun 2013, SKD dilakukan di BPS dan 33 BPS provinsi.

Pada tahun 2014, dilakukan pengembangan lokasi SKD. Selain dilaksanakan di BPS dan 33 BPS provinsi, SKD 2014 juga dilaksanakan di BPS kabupaten/kota. Pertimbangan pengembangan lokasi ini dilakukan berdasarkan adanya penilaian Indikator Kinerja Utama yang harus dilakukan untuk seluruh BPS.

## 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 data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
4. Prioritas peningkatan pelayanan;
5. Penilaian Indikator Kinerja Utama (IKU).

### **1.3 Landasan Teori**

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2014 hanya didasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor kualitas data, dan faktor kualitas pelayanan data.

#### **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.

BPS dinilai baik kinerjanya 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. Direktorat Diseminasi Statistik memiliki tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum BPS, layanan resepsionis Pelayanan Statistik Terpadu (PST), layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan

buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

### **1.3.2 Faktor Kualitas Data**

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas data. Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) dengan *Data Quality Assessment Framework* (DQAF) menetapkan tiga faktor yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas (IMF, 2006). Sementara itu, *Food and Agriculture Organization* (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan (FAO, 2004). Sementara itu, dalam *draft Statistical Quality Assurance Framework* (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan (Arumwaty, 2011).

Pelaksanaan SKD 2014 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama (BPS, 2013). Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (*longitudinal*) maupun menurut wilayah (*cross-sectional*). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (*up to date*) data.

### 1.3.3 Faktor Kualitas Pelayanan

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 pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

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

e. *Empathy* (empati)

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

#### **1.4 Metodologi**

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

#### 1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2014 dilakukan selama dua bulan, yaitu Mei dan Juni 2014 untuk BPS dan 33 BPS provinsi. Pengumpulan data di BPS kabupaten/kota dilakukan pada Juni dan Juli 2014. Jangka waktu ini didasarkan pada Perka BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

SKD 2014 dilakukan langsung di unit layanan BPS, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota dengan cara wawancara langsung kepada responden. Responden pada SKD 2014 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit layanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Pengguna data yang mengunjungi unit layanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD14-P (Lampiran 11 dan 12). Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu tahun terakhir dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD14-D (Lampiran 13).

Pengumpulan data SKD 2014 dilakukan pada tujuh jenis layanan yang ada di BPS, yaitu:

1. Layanan umum;
2. Layanan resepsionis PST;
3. Layanan perpustakaan tercetak;
4. Layanan perpustakaan digital;
5. Layanan penjualan buku;
6. Layanan data mikro/peta digital/*softcopy* dan konsultasi statistik;
7. Layanan rekomendasi kegiatan statistik.

Sementara itu, untuk BPS provinsi dan BPS kabupaten/kota, pelayanan hanya diberikan di satu tempat sehingga tidak terdapat perbedaan menurut jenis layanan.

#### **1.4.2 Metodologi Analisis**

Hasil SKD 2014 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 SKD 2014 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

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 (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2014 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

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

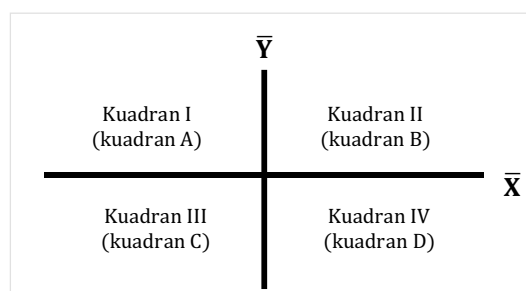


c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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 dan 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 dari pada 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  
**I**ndeks Kepuasan Masyarakat  
**I**ndikator Kinerja Utama

a. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK 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. Variabel yang digunakan dalam penghitungan IKK sebanyak 31 variabel.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

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

di mana:

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

$B_i$  = penimbang atribut faktor ke-*i*

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

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

di mana:

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

$B_i$  = penimbang atribut faktor ke-*i*

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus:

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

Agar memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

$$\text{IKK unit layanan} \times 25$$

Oleh karena itu, dari 4 skala *likert* yang disesuaikan dengan nilai IKK, diperoleh nilai interval dan kualitas unit layanan seperti Tabel 1.1.

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

b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM pada dasarnya sama dengan IKK yaitu untuk mencerminkan tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Adapun perbedaan utama antara IKK dengan IKM adalah variabel-variabel yang digunakan dalam penghitungan. IKM hanya menggunakan 14 variabel yang dipersyaratkan dalam Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan

IKM terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,0714$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit layanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

$$\text{IKM unit layanan} \times 25$$

Oleh karena itu, dari 4 skala *likert* yang disesuaikan dengan nilai IKM, diperoleh nilai interval dan mutu dari unit layanan seperti Tabel 1.1.

c. Indikator Kinerja Utama (IKU)

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data, dan kesesuaian data.

## BAB II

# SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pengguna data yang menjadi responden dalam SKD 2014 ini akan dianalisis untuk mengetahui karakteristik pengguna data BPS. Karakteristik pengguna data yang akan dianalisis berkaitan dengan pendidikan, pekerjaan utama, instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas, fasilitas komunikasi utama yang digunakan, kegunaan data, serta jenis layanan yang digunakan.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2014 secara keseluruhan berjalan dengan baik seperti yang terlihat pada Tabel 2.1. Wilayah PST dengan realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-P dan VKD14-D yang mencapai atau melebihi target ada sebanyak 21 wilayah PST. Untuk realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-P, ada sebanyak 28 wilayah PST yang memenuhi atau melebihi target. Sementara itu, realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-D, ada sebanyak 25 wilayah PST yang memenuhi atau melebihi target.

Realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-P secara nasional sudah mencapai target yaitu 100 persen. Namun, tidak berarti setiap wilayah PST sudah mencapai target, ada sebanyak enam wilayah PST yang tidak mencapai target. Artinya, ada wilayah PST yang melebihi target sehingga realisasi secara total bisa mencapai 100 persen. Wilayah PST yang melebihi target ada sebanyak enam belas wilayah PST sedangkan wilayah PST yang memenuhi target sebesar 100 persen ada sebanyak dua belas wilayah PST.

Realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-D secara total belum mencapai target, yaitu 88,03 persen. Wilayah PST yang belum mencapai target ada sebanyak sembilan wilayah PST. Wilayah PST yang melebihi target ada sebanyak enam wilayah PST, sedangkan wilayah PST yang memenuhi target sebesar 100 persen ada sebanyak sembilan belas wilayah PST.

Realisasi pengumpulan data di BPS sudah memenuhi bahkan melebihi target yaitu sebesar 108,40 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-P dan sebesar 102 persen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-D. Wilayah PST yang realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-P belum mencapai target adalah Provinsi Lampung (71,33 persen), Jawa Barat (99,33 persen), Bali (98,67 persen), Gorontalo (24 persen), Maluku Utara (60 persen), dan Papua (73,33 persen).

Wilayah PST yang realisasi pengumpulan data menggunakan kuesioner VKD14-D belum mencapai target adalah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 50 persen, Kepulauan Bangka Belitung sebesar 60 persen, Kepulauan Riau sebesar 85 persen, DKI Jakarta sebesar 27,50 persen, Gorontalo sebesar 47,5 persen, Sulawesi Barat sebesar 50 persen, Maluku sebesar 2,5 persen, Papua Barat sebesar 35 persen, dan Papua sebesar 75 persen.



Tabel 2.1 Target dan Realisasi Pengguna Data Menurut Wilayah PST Tahun 2014

Wilayah PST	Pengguna Data (VKD14-F)				Pengguna Data (VKD14-D)				Pengguna Data (VKD14-P dan VKD14-D)						
	Target	Realisasi		Persen-tase	Target	Realisasi		Persen-tase	Target	Realisasi		Persen-tase			
		Laki-laki	Perempuan			Total	Laki-laki			Perempuan	Total		Laki-laki	Perempuan	Total
BPS	750	439	374	813	108,40	50	25	26	51	102,00	800	464	400	864	108,00
Aceh	150	44	115	159	106,00	40	26	15	41	102,50	190	70	130	200	105,26
Sumatera Utara	150	74	76	150	100,00	40	32	8	40	100,00	190	106	84	190	100,00
Sumatera Barat	150	56	96	152	101,33	40	19	21	40	100,00	190	75	117	192	101,05
Riau	150	62	88	150	100,00	40	29	11	40	100,00	190	91	99	190	100,00
Jambi	150	75	85	160	106,67	40	27	13	40	100,00	190	102	98	200	105,26
Sumatera Selatan	150	66	86	152	101,33	40	11	9	20	50,00	190	77	95	172	90,53
Bengkulu	100	47	53	100	100,00	40	22	18	40	100,00	140	69	71	140	100,00
Lampung	150	55	52	107	71,33	40	29	21	50	125,00	190	84	73	157	82,63
Kep. Bangka Belitung	30	20	10	30	100,00	40	19	5	24	60,00	70	39	15	54	77,14
Kep. Riau	50	29	21	50	100,00	40	24	10	34	85,00	90	53	31	84	93,33
DKI Jakarta	50	33	17	50	100,00	40	5	6	11	27,50	90	38	23	61	67,78
Jawa Barat	150	72	77	149	99,33	40	20	20	40	100,00	190	92	97	189	99,47
Jawa Tengah	150	61	89	150	100,00	40	26	14	40	100,00	190	87	103	190	100,00
D.I. Yogyakarta	150	81	73	154	102,67	40	27	15	42	105,00	190	108	88	196	103,16
Jawa Timur	150	70	95	165	110,00	40	23	17	40	100,00	190	93	112	205	107,89
Banten	150	79	71	150	100,00	40	29	11	40	100,00	190	108	82	190	100,00
Bali	150	72	76	148	98,67	40	25	15	40	100,00	190	97	91	188	98,95
Nusa Tenggara Barat	150	72	80	152	101,33	40	31	9	40	100,00	190	103	89	192	101,05
Nusa Tenggara Timur	150	90	86	176	117,33	40	24	18	42	105,00	190	114	104	218	114,74
Kalimantan Barat	150	68	82	150	100,00	40	31	9	40	100,00	190	99	91	190	100,00
Kalimantan Tengah	150	103	85	188	125,33	40	31	16	47	117,50	190	134	101	235	123,68
Kalimantan Selatan	150	89	61	150	100,00	40	31	9	40	100,00	190	120	70	190	100,00
Kalimantan Timur	150	88	63	151	100,67	40	22	18	40	100,00	190	110	81	191	100,53
Sulawesi Utara	150	79	71	150	100,00	40	28	12	40	100,00	190	107	83	190	100,00
Sulawesi Tengah	100	47	57	104	104,00	40	24	16	40	100,00	140	71	73	144	102,86
Sulawesi Selatan	150	67	83	150	100,00	40	30	10	40	100,00	190	97	93	190	100,00
Sulawesi Tenggara	150	87	66	153	102,00	40	31	9	40	100,00	190	118	75	193	101,58
Gorontalo	150	20	16	36	24,00	40	10	9	19	47,50	190	30	25	55	28,95
Sulawesi Barat	30	28	11	39	130,00	40	18	2	20	50,00	70	46	13	59	84,29
Maluku	150	79	90	169	112,67	40	1	0	1	2,50	190	80	90	170	89,47
Maluku Utara	100	45	15	60	60,00	40	32	8	40	100,00	140	77	23	100	71,43
Papua Barat	30	25	6	31	103,33	40	11	3	14	35,00	70	36	9	45	64,29
Papua	30	15	7	22	73,33	40	19	11	30	75,00	70	34	18	52	74,29
<b>Total</b>	<b>4.870</b>	<b>2437</b>	<b>2433</b>	<b>4870</b>	<b>100,00</b>	<b>1370</b>	<b>792</b>	<b>414</b>	<b>1206</b>	<b>88,03</b>	<b>6240</b>	<b>3229</b>	<b>2847</b>	<b>6076</b>	<b>97,37</b>

## 2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan (Tabel 2.2), terlihat bahwa persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA, yaitu sebesar 48,91 persen. Hal ini terkait dengan sebagian pengguna data BPS adalah mahasiswa yang menggunakan data untuk keperluan skripsi (Tabel 2.3 dan Tabel 2.6). Jika dilihat berdasarkan wilayah PST, persentase terbesar pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA terdapat di Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu sebesar 69,79 persen, sedangkan persentase terendah adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (18,52 persen). Untuk PST BPS, persentase pada kelompok yang sama adalah 47,69 persen.

Persentase terbesar selanjutnya adalah pengguna data yang telah menamatkan D4/S1, yaitu 33,57 persen. Berdasarkan wilayah PST, persentase tertinggi terdapat pada Provinsi Sulawesi Barat dengan 61,02 persen, sedangkan persentase terendah terdapat pada Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu 18,23 persen. Pada PST BPS, persentase pengguna data sebesar 32,41 persen.

Pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3 adalah sebesar 11,80 persen. Berdasarkan wilayah PST, persentase tertinggi terdapat pada Provinsi Maluku Utara sebesar 23 persen, sedangkan persentase terendah terdapat pada Provinsi Maluku yaitu sebesar 4,12 persen. Pada PST BPS, persentase pengguna data sebesar 13,66 persen.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan Tahun 2014

Wilayah PST	Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan				
	≤ SLTA	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
BPS	47,69	6,25	32,41	13,66	100,00
Aceh	64,50	2,00	28,50	5,00	100,00
Sumatera Utara	50,00	6,84	23,16	20,00	100,00
Sumatera Barat	65,10	1,04	22,40	11,46	100,00
Riau	57,37	5,79	29,47	7,37	100,00
Jambi	52,50	5,00	33,00	9,50	100,00
Sumatera Selatan	54,65	6,40	28,49	10,47	100,00
Bengkulu	54,29	3,57	32,86	9,29	100,00
Lampung	27,39	8,92	56,69	7,01	100,00
Kep. Bangka Belitung	18,52	11,11	53,70	16,67	100,00
Kep. Riau	19,05	13,10	51,19	16,67	100,00
DKI Jakarta	39,34	1,64	45,90	13,11	100,00
Jawa Barat	33,33	7,41	42,86	16,40	100,00
Jawa Tengah	44,74	13,68	28,95	12,63	100,00
D.I. Yogyakarta	39,80	6,63	42,86	10,71	100,00
Jawa Timur	50,24	7,32	26,34	16,10	100,00
Banten	51,05	4,74	30,00	14,21	100,00
Bali	50,53	5,85	30,85	12,77	100,00
Nusa Tenggara Barat	69,79	3,13	18,23	8,85	100,00
Nusa Tenggara Timur	47,71	4,59	34,86	12,84	100,00
Kalimantan Barat	53,68	4,74	37,37	4,21	100,00
Kalimantan Tengah	54,04	2,98	32,34	10,64	100,00
Kalimantan Selatan	34,21	5,79	45,26	14,74	100,00
Kalimantan Timur	51,31	5,24	33,51	9,95	100,00
Sulawesi Utara	42,11	5,26	40,00	12,63	100,00
Sulawesi Tengah	50,69	4,86	34,72	9,72	100,00
Sulawesi Selatan	45,26	5,26	37,37	12,11	100,00
Sulawesi Tenggara	63,21	3,11	20,73	12,95	100,00
Gorontalo	60,00	3,64	27,27	9,09	100,00
Sulawesi Barat	25,42	3,39	61,02	10,17	100,00
Maluku	61,18	10,59	24,12	4,12	100,00
Maluku Utara	36,00	5,00	36,00	23,00	100,00
Papua Barat	33,33	4,44	53,33	8,89	100,00
Papua	36,54	3,85	46,15	13,46	100,00
<b>Total</b>	<b>48,91</b>	<b>5,71</b>	<b>33,57</b>	<b>11,80</b>	<b>100,00</b>

## 2.2 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Pada periode pencacahan SKD 2014, pengguna data dikelompokkan menjadi enam, yaitu PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D,

pegawai swasta, pelajar, mahasiswa, dan lainnya. Berdasarkan Tabel 2.3, secara nasional, pengguna terbanyak adalah mahasiswa dengan persentase sebesar 70,16 persen. Sementara itu, pekerjaan utama pengguna data terendah adalah pelajar dengan persentase sebesar 1,42 persen.


Pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa wilayah PST yang memiliki persentase tertinggi untuk pengguna data dengan pekerjaan utama sebagai mahasiswa adalah Provinsi Sumatera Barat yaitu 94,08 persen dan persentase terendah terdapat pada Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu 13,33 persen. Pada PST BPS, lebih dari setengah pengguna data merupakan mahasiswa, yaitu sebesar 57,07 persen.

Apabila dilihat berdasarkan wilayah PST, persentase tertinggi pengguna data dengan pekerjaan utama pelajar terdapat pada Provinsi Nusa Tenggara Barat sebesar 9,21 persen. Sementara itu, persentase terendah terdapat pada Provinsi Kalimantan Tengah (0,53 persen). Pada PST BPS, persentase pengguna data pada kelompok yang sama adalah 0,74 persen.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama Tahun 2014

Wilayah PST	Pekerjaan Utama						Jumlah
	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Pelajar	Mahasiswa	Lainnya	
BPS	11,44	2,34	26,81	0,74	57,07	1,60	100,00
Aceh	3,77	1,26	1,89	-	93,08	-	100,00
Sumatera Utara	2,67	0,67	14,00	3,33	78,67	0,67	100,00
Sumatera Barat	2,63	0,66	2,63	-	94,08	-	100,00
Riau	4,67	1,33	9,33	1,33	82,67	0,67	100,00
Jambi	10,63	2,50	12,50	0,63	73,75	-	100,00
Sumatera Selatan	5,26	3,29	10,53	-	79,61	1,32	100,00
Bengkulu	8,00	-	6,00	3,00	83,00	-	100,00
Lampung	19,63	11,21	11,21	1,87	56,07	-	100,00
Kep. Bangka Belitung	56,67	6,67	20,00	-	13,33	3,33	100,00
Kep. Riau	48,00	6,00	26,00	2,00	14,00	4,00	100,00
DKI Jakarta	14,00	-	26,00	2,00	54,00	4,00	100,00
Jawa Barat	11,41	1,34	12,75	1,34	71,81	1,34	100,00
Jawa Tengah	2,00	2,00	6,00	2,67	86,67	0,67	100,00
D.I. Yogyakarta	6,49	1,30	5,84	1,95	81,17	3,25	100,00
Jawa Timur	11,52	3,03	8,48	0,61	72,73	3,64	100,00
Banten	9,33	0,67	8,67	0,67	79,33	1,33	100,00
Bali	14,19	0,68	6,76	2,03	74,32	2,03	100,00
Nusa Tenggara Barat	5,26	-	14,47	9,21	70,39	0,66	100,00
Nusa Tenggara Timur	15,34	1,70	13,07	2,27	64,20	3,41	100,00
Kalimantan Barat	2,67	-	6,67	0,67	90,00	-	100,00
Kalimantan Tengah	13,30	0,53	10,11	0,53	72,87	2,66	100,00
Kalimantan Selatan	26,00	0,67	22,67	-	47,33	3,33	100,00
Kalimantan Timur	11,26	2,65	13,91	0,66	69,54	1,99	100,00
Sulawesi Utara	17,33	2,00	10,00	4,00	63,33	3,33	100,00
Sulawesi Tengah	11,54	0,96	10,58	1,92	74,04	0,96	100,00
Sulawesi Selatan	2,67	0,67	8,00	2,00	85,33	1,33	100,00
Sulawesi Tenggara	10,46	1,31	6,54	0,65	77,78	3,27	100,00
Gorontalo	-	-	5,56	-	91,67	2,78	100,00
Sulawesi Barat	48,72	-	28,21	-	15,38	7,69	100,00
Maluku	13,61	0,59	14,79	-	69,82	1,18	100,00
Maluku Utara	41,67	1,67	3,33	-	48,33	5,00	100,00
Papua Barat	6,45	9,68	45,16	-	38,71	-	100,00
Papua	27,27	9,09	31,82	4,55	18,18	9,09	100,00
<b>Total</b>	<b>11,36</b>	<b>1,81</b>	<b>13,51</b>	<b>1,42</b>	<b>70,16</b>	<b>1,75</b>	<b>100,00</b>





Sebanyak **70,16 %**  
pengguna data  
berprofesi sebagai

**Mahasiswa**

Menyusul **Pegawai Swasta**  
dan **PNS/TNI/Polri** sebagai  
posisi kedua dan ketiga



### **2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas**

Tabel 2.4 merupakan tabel yang menggambarkan persentase pengguna data berdasarkan instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa 62,54 persen pengguna data beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian, 12,13 persen di kementerian dan lembaga pemerintah, dan 9,83 persen di pemerintah daerah. Pengguna data yang beraktivitas di swasta adalah 9,51 persen.

Berdasarkan wilayah PST, persentase tertinggi pengguna data dengan tempat beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian terdapat pada Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu 77,60 persen, sedangkan persentase terendah terdapat pada Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu 14,81 persen. Pengguna data dengan tempat beraktivitas di lembaga pendidikan dan penelitian yang mengunjungi PST BPS adalah sebanyak 60,88 persen.



Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas Tahun 2014

Wilayah PST	Instansi/Institusi Tempat Bekerja/Beraktivitas								Jumlah
	Lembaga Pendidikan & Penelitian	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Masa	Pemerintah Daerah	Perbankan	Swasta	Lainnya	
BPS	60,88	14,93	0,69	2,20	1,74	0,81	16,90	1,85	100,00
Aceh	77,39	6,53	-	4,02	9,05	2,01	0,50	0,50	100,00
Sumatera Utara	64,40	7,85	-	-	12,57	1,57	9,42	4,19	100,00
Sumatera Barat	77,08	14,58	-	-	5,21	-	1,56	1,56	100,00
Riau	71,58	5,26	1,05	-	13,16	-	6,84	2,11	100,00
Jambi	61,00	11,50	1,00	2,00	9,00	2,00	11,00	2,50	100,00
Sumatera Selatan	75,00	9,88	-	0,58	6,40	1,74	5,81	0,58	100,00
Bengkulu	66,43	7,14	-	0,71	20,00	0,71	2,86	2,14	100,00
Lampung	40,76	12,10	-	8,28	19,75	2,55	8,92	7,64	100,00
Kep. Bangka Belitung	14,81	18,52	-	7,41	33,33	1,85	12,96	11,11	100,00
Kep. Riau	22,62	28,57	1,19	5,95	16,67	5,95	10,71	8,33	100,00
DKI Jakarta	40,98	16,39	-	-	9,84	3,28	18,03	11,48	100,00
Jawa Barat	62,43	8,99	-	0,53	7,94	0,53	13,23	6,35	100,00
Jawa Tengah	75,26	3,68	-	0,53	15,79	-	4,74	-	100,00
D.I. Yogyakarta	72,45	6,12	0,51	3,06	5,10	0,51	10,71	1,53	100,00
Jawa Timur	68,78	10,73	-	1,46	7,32	0,49	8,78	2,44	100,00
Banten	66,32	15,26	-	1,58	10,00	0,53	4,21	2,11	100,00
Bali	70,74	8,51	0,53	1,60	3,19	0,53	11,70	3,19	100,00
Nusa Tenggara Barat	77,60	5,21	0,52	1,04	5,21	0,52	9,38	0,52	100,00
Nusa Tenggara Timur	58,26	15,60	0,92	0,46	14,68	2,29	5,96	1,83	100,00
Kalimantan Barat	71,58	8,42	-	4,74	2,11	1,58	8,95	2,63	100,00
Kalimantan Tengah	66,38	8,51	0,43	2,98	11,06	2,13	5,96	2,55	100,00
Kalimantan Selatan	42,63	19,47	-	1,58	16,32	1,58	16,32	2,11	100,00
Kalimantan Timur	65,45	9,42	1,05	-	15,71	-	5,24	3,14	100,00
Sulawesi Utara	56,32	16,32	0,53	3,68	10,53	1,58	7,89	3,16	100,00
Sulawesi Tengah	55,86	11,03	-	0,69	22,07	0,69	9,66	-	100,00
Sulawesi Selatan	70,53	13,68	-	-	7,89	-	7,37	0,53	100,00
Sulawesi Tenggara	64,58	10,42	-	2,60	13,54	-	5,73	3,13	100,00
Gorontalo	60,00	20,00	-	1,82	1,82	-	9,09	7,27	100,00
Sulawesi Barat	16,95	25,42	-	5,08	25,42	6,78	15,25	5,08	100,00
Maluku	66,47	11,76	2,94	-	4,71	0,59	12,94	0,59	100,00
Maluku Utara	43,00	26,00	-	3,00	21,00	1,00	5,00	1,00	100,00
Papua Barat	31,11	13,33	-	2,22	22,22	8,89	22,22	-	100,00
Papua	32,69	38,46	1,92	-	5,77	1,92	17,31	1,92	100,00
<b>Total</b>	<b>62,54</b>	<b>12,13</b>	<b>0,43</b>	<b>1,89</b>	<b>9,83</b>	<b>1,17</b>	<b>9,51</b>	<b>2,50</b>	<b>100,00</b>

#### 2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Komunikasi Utama yang Digunakan

Fasilitas komunikasi yang digunakan dalam melakukan transaksi data dengan BPS melalui PST hanya ditanyakan kepada pengguna data yang dicacah menggunakan kuesioner VKD14-D. Fasilitas komunikasi ini digunakan untuk melihat bagaimana pengguna data menggunakan fasilitas yang telah disediakan dalam mengakses data BPS. Pada Tabel 2.5, dapat dilihat bahwa secara nasional pengguna data BPS, di luar periode pencacahan, cenderung datang langsung ke PST BPS untuk mendapatkan data yang diperlukan, yaitu sebesar 25,62 persen.

Fasilitas komunikasi yang banyak digunakan selanjutnya adalah *website*, sebesar 22,14 persen. Penggunaan *website* yang paling tinggi terdapat pada Provinsi Jawa Barat dengan persentase sebesar 60 persen. Penggunaan akses *website* tersebut tidak tersebar merata pada wilayah PST. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih adanya pengguna data di empat provinsi yang tidak menggunakan *website* sebagai fasilitas komunikasi, yaitu Provinsi Bengkulu, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua. Persentase penggunaan *website* di PST BPS adalah sebesar 31,37 persen.

Pengguna data yang menggunakan fasilitas komunikasi melalui surat secara nasional sebesar 20,23 persen, sedangkan di PST BPS sebesar 17,65 persen. Fasilitas Komunikasi Lainnya (3,23 persen) adalah fasilitas komunikasi yang tidak termasuk ke dalam jenis fasilitas komunikasi *website*, telepon/faksimile, *e-mail*, surat, dan datang langsung. Pada jenis fasilitas Komunikasi Lainnya, Provinsi Sumatera Barat memiliki persentase tertinggi yaitu 37,50 persen. Dari 37,50 persen tersebut, sebesar 75 persen pengguna data menggunakan publikasi.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Komunikasi Utama yang Digunakan Tahun 2014

Wilayah PST	Jumlah Pengguna Data	Fasilitas Komunikasi Utama yang Digunakan						Jumlah
		Website	Telepon/ Faksimile	E-mail	Surat	Datang Langsung *)	Lainnya	
BPS	51	31,37	15,69	19,61	17,65	13,73	1,96	100,00
Aceh	41	17,07	9,76	21,95	14,63	29,27	7,32	100,00
Sumatera Utara	40	47,50	22,50	5,00	17,50	5,00	2,50	100,00
Sumatera Barat	40	22,50	-	2,50	12,50	25,00	37,50	100,00
Riau	40	22,50	7,50	2,50	20,00	47,50	-	100,00
Jambi	40	25,00	12,50	10,00	5,00	32,50	15,00	100,00
Sumatera Selatan	20	5,00	25,00	-	30,00	40,00	-	100,00
Bengkulu	40	-	20,00	-	27,50	52,50	-	100,00
Lampung	50	30,00	54,00	6,00	10,00	-	-	100,00
Kep. Bangka Belitung	24	16,67	16,67	-	25,00	37,50	4,17	100,00
Kep. Riau	34	23,53	20,59	14,71	38,24	-	2,94	100,00
DKI Jakarta	11	27,27	63,64	9,09	-	-	-	100,00
Jawa Barat	40	60,00	12,50	17,50	10,00	-	-	100,00
Jawa Tengah	40	45,00	25,00	5,00	15,00	5,00	5,00	100,00
D.I. Yogyakarta	42	33,33	45,24	11,90	4,76	4,76	-	100,00
Jawa Timur	40	17,50	27,50	20,00	7,50	27,50	-	100,00
Banten	40	10,00	22,50	17,50	45,00	5,00	-	100,00
Bali	40	20,00	20,00	5,00	45,00	-	10,00	100,00
Nusa Tenggara Barat	40	2,50	7,50	-	47,50	42,50	-	100,00
Nusa Tenggara Timur	42	26,19	7,14	11,90	23,81	28,57	2,38	100,00
Kalimantan Barat	40	35,00	17,50	15,00	10,00	22,50	-	100,00
Kalimantan Tengah	47	17,02	25,53	19,15	14,89	21,28	2,13	100,00
Kalimantan Selatan	40	20,00	32,50	10,00	25,00	10,00	2,50	100,00
Kalimantan Timur	40	27,50	30,00	15,00	7,50	20,00	-	100,00
Sulawesi Utara	40	25,00	12,50	5,00	32,50	22,50	2,50	100,00
Sulawesi Tengah	40	5,00	7,50	2,50	20,00	62,50	2,50	100,00
Sulawesi Selatan	40	22,50	27,50	7,50	20,00	22,50	-	100,00
Sulawesi Tenggara	40	17,50	30,00	2,50	20,00	30,00	-	100,00
Gorontalo	19	31,58	5,26	10,53	15,79	36,84	-	100,00
Sulawesi Barat	20	-	-	5,00	30,00	65,00	-	100,00
Maluku	1	-	-	-	100,00	-	-	100,00
Maluku Utara	40	5,00	5,00	7,50	15,00	67,50	-	100,00
Papua Barat	14	14,29	7,14	-	64,29	14,29	-	100,00
Papua	30	-	3,33	6,67	-	90,00	-	100,00
<b>Total</b>	<b>1206</b>	<b>22,14</b>	<b>19,49</b>	<b>9,29</b>	<b>20,23</b>	<b>25,62</b>	<b>3,23</b>	<b>100,00</b>

\*) Pengguna data mengakses data BPS dengan cara datang langsung ke unit PST pada periode Juni 2013-Mei 2014 atau Juli 2013-Juni 2014 (setahun yang lalu dari periode pencacahan (Mei-Juni 2014)).

## 2.5 Segmentasi Pengguna Data Menurut Kegunaan Data

Berkaitan dengan penggunaan data, seperti terlihat pada Tabel 2.6, sebanyak 29,63 persen data yang dicari oleh pengguna data digunakan untuk penulisan skripsi/tesis/disertasi. Selain itu, pengguna data yang menggunakan data untuk melengkapi tugas kuliah sebanyak 27,12 persen dan melakukan perencanaan sebanyak 19,77 persen.

Dalam penggunaan data, masing-masing wilayah PST memiliki variasi yang berbeda. Persentase tertinggi penggunaan data untuk skripsi/tesis/disertasi adalah Provinsi Sumatera Barat yaitu sebesar 51,40 persen, sedangkan persentase terendah adalah Provinsi Kepulauan Riau yaitu sebesar 3,41 persen. Untuk PST BPS, penggunaan data sebagai bahan skripsi/tesis/disertasi adalah sebesar 44,58 persen.

Berdasarkan wilayah PST, wilayah dengan persentase tertinggi untuk pengguna data yang menggunakan data BPS untuk melengkapi tugas kuliah adalah Provinsi Aceh sebesar 49,50 persen. Sementara itu, wilayah dengan persentase paling rendah adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 3,45 persen. Pada PST BPS, sebesar 16,31 persen pengguna data menggunakan data BPS untuk melengkapi tugas kuliah.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Kegunaan Data Tahun 2014

Wilayah PST	Kegunaan Data						Jumlah
	Tugas Sekolah	Tugas Kuliah	Skripsi/ Tesis/ Disertasi	Penelitian	Perencanaan	Evaluasi	
BPS	0,91	16,31	44,58	13,80	18,13	6,27	100,00
Aceh	0,99	49,50	18,32	9,41	9,40	12,38	100,00
Sumatera Utara	3,09	29,90	32,99	11,86	17,52	4,64	100,00
Sumatera Barat	0,47	12,15	51,40	9,35	16,82	9,81	100,00
Riau	3,62	27,98	33,68	11,40	20,21	3,11	100,00
Jambi	1,93	33,82	27,54	11,59	18,36	6,76	100,00
Sumatera Selatan	1,14	36,57	36,00	8,00	14,86	3,43	100,00
Bengkulu	4,28	37,86	16,43	12,86	17,14	11,43	100,00
Lampung	1,91	21,02	20,38	10,19	21,66	24,84	100,00
Kep. Bangka Belitung	-	3,45	5,17	18,97	46,55	25,86	100,00
Kep. Riau	1,14	4,54	3,41	29,55	40,91	20,45	100,00
DKI Jakarta	3,17	4,76	44,44	25,40	20,64	1,59	100,00
Jawa Barat	1,54	11,34	42,78	24,23	18,56	1,55	100,00
Jawa Tengah	1,01	42,42	24,75	8,08	13,64	10,10	100,00
D.I. Yogyakarta	0,50	28,36	37,31	16,92	11,44	5,47	100,00
Jawa Timur	1,93	23,67	37,20	17,87	16,43	2,90	100,00
Banten	1,02	24,62	43,59	5,64	18,46	6,67	100,00
Bali	2,13	18,62	41,49	13,83	19,68	4,25	100,00
Nusa Tenggara Barat	0,51	25,89	38,07	21,32	12,18	2,03	100,00
Nusa Tenggara Timur	2,63	40,35	11,84	13,16	17,98	14,04	100,00
Kalimantan Barat	1,02	39,59	29,44	14,21	11,68	4,06	100,00
Kalimantan Tengah	0,83	37,60	20,25	11,57	18,18	11,57	100,00
Kalimantan Selatan	-	30,73	7,81	12,50	40,10	8,86	100,00
Kalimantan Timur	2,62	26,70	30,37	13,61	21,99	4,71	100,00
Sulawesi Utara	3,52	26,63	18,09	17,59	22,61	11,56	100,00
Sulawesi Tengah	2,08	29,86	21,53	10,42	24,30	11,81	100,00
Sulawesi Selatan	2,05	29,74	34,36	11,28	16,41	6,16	100,00
Sulawesi Tenggara	-	46,70	17,26	10,15	15,74	10,15	100,00
Gorontalo	-	23,73	35,60	11,86	22,03	6,78	100,00
Sulawesi Barat	-	5,09	5,08	22,03	67,80	-	100,00
Maluku	7,06	46,47	16,47	11,18	16,47	2,35	100,00
Maluku Utara	0,94	15,09	13,21	30,19	31,13	9,44	100,00
Papua Barat	17,02	4,26	4,26	8,51	51,06	14,89	100,00
Papua	1,89	3,77	7,55	43,40	39,62	3,77	100,00
<b>Total</b>	<b>1,77</b>	<b>27,12</b>	<b>29,63</b>	<b>13,95</b>	<b>19,77</b>	<b>7,76</b>	<b>100,00</b>

## 2.6 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Terdapat perbedaan jenis layanan yang disediakan oleh PST BPS dan PST BPS provinsi. Pada PST BPS, terdapat dua layanan tambahan yang tidak terdapat di PST BPS provinsi. Selain lima layanan yang diterapkan pada setiap PST BPS provinsi, PST BPS menambahkan layanan umum dan layanan resepsionis/*frontliner*. Untuk kuesioner VKD14-P Pusat, pertanyaan mengenai kedua layanan tambahan tersebut wajib diisi oleh seluruh responden. Namun, untuk layanan resepsionis, ada sebesar 10,46 persen responden yang tidak melakukan pengisian karena tidak menggunakan layanan tersebut (Tabel 2.7). Pengguna data yang tidak menggunakan layanan resepsionis adalah pengguna data yang langsung menuju pusat layanan data mikro dan konsultasi statistik di Gedung 2 Lantai 3 BPS.

Secara nasional, jenis layanan PST yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna data antara lain layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, dan layanan konsultasi kegiatan statistik. Dari seluruh layanan tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan perpustakaan tercetak dengan persentase sebesar 55,27 persen. Menurut wilayah PST, wilayah dengan layanan perpustakaan tercetak yang paling banyak diakses pengguna data adalah Provinsi Maluku yaitu 79,33 persen dan yang paling sedikit adalah Provinsi Papua yaitu 1,92 persen. Pada PST BPS, layanan perpustakaan tercetak diakses oleh 41,34 persen pengguna data.

Seperti terlihat pada Tabel 2.7, jenis layanan selanjutnya yang banyak diakses pengguna data adalah layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dengan persentase sebesar 23,05 persen.

Menurut wilayah PST, Provinsi Papua menjadi wilayah dengan persentase pengguna data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi tertinggi dibandingkan wilayah lain dengan persentase sebesar 82,69 persen. Wilayah dengan akses yang paling rendah untuk layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi adalah Provinsi Maluku, yaitu 7,26 persen. Sementara itu, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi ini diakses oleh 24,42 persen pengguna data di PST BPS.

Tabel 2.7 Persentase Pengguna Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2014

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan					Jumlah
	Layanan Perpustakaan Tercetak	Layanan Perpustakaan Digital	Layanan Penjualan Buku	Layanan Data Mikro/Peta Digital/ <i>Softcopy</i> Publikasi	Layanan Konsultasi Kegiatan Statistik	
BPS	41,34	29,45	3,83	24,42	0,96	100,00
Aceh	35,12	5,85	0,49	54,15	4,39	100,00
Sumatera Utara	67,63	0,48	6,28	18,84	6,76	100,00
Sumatera Barat	67,57	8,56	0,45	13,06	10,36	100,00
Riau	28,76	42,48	2,21	19,03	7,52	100,00
Jambi	67,63	4,83	7,73	14,49	5,31	100,00
Sumatera Selatan	75,88	2,35	4,71	14,12	2,94	100,00
Bengkulu	58,52	5,19	1,48	28,89	5,93	100,00
Lampung	60,00	5,16	1,94	12,26	20,65	100,00
Kep. Bangka Belitung	25,93	11,11	1,85	48,15	12,96	100,00
Kep. Riau	19,40	5,97	5,97	61,19	7,46	100,00
DKI Jakarta	47,83	20,29	5,80	15,94	10,14	100,00
Jawa Barat	56,28	7,04	6,53	28,14	2,01	100,00
Jawa Tengah	71,79	2,05	4,10	11,79	10,26	100,00
D.I. Yogyakarta	61,88	4,46	8,42	22,28	2,97	100,00
Jawa Timur	67,28	7,37	5,99	18,43	0,92	100,00
Banten	55,66	20,36	2,26	20,36	1,36	100,00
Bali	58,76	5,67	6,70	25,26	3,61	100,00
Nusa Tenggara Barat	45,99	35,40	0,73	9,49	8,39	100,00
Nusa Tenggara Timur	71,18	4,37	2,18	16,59	5,68	100,00
Kalimantan Barat	64,32	2,51	4,02	28,64	0,50	100,00
Kalimantan Tengah	62,60	5,69	3,66	22,36	5,69	100,00
Kalimantan Selatan	60,20	7,65	4,08	25,51	2,55	100,00
Kalimantan Timur	68,78	2,12	0,53	24,34	4,23	100,00
Sulawesi Utara	39,32	17,48	2,91	34,95	5,34	100,00
Sulawesi Tengah	66,18	-	0,74	23,53	9,56	100,00
Sulawesi Selatan	69,08	3,86	6,28	13,04	7,73	100,00
Sulawesi Tenggara	73,58	3,11	4,15	16,06	3,11	100,00
Gorontalo	63,16	-	14,04	17,54	5,26	100,00
Sulawesi Barat	45,76	3,39	1,69	32,20	16,95	100,00
Maluku	79,33	8,94	3,91	7,26	0,56	100,00
Maluku Utara	34,91	5,66	5,66	47,17	6,60	100,00
Papua Barat	40,00	2,22	15,56	35,56	6,67	100,00
Papua	1,92	13,46	1,92	82,69	-	100,00
<b>Total</b>	<b>55,27</b>	<b>12,94</b>	<b>3,93</b>	<b>23,05</b>	<b>4,81</b>	<b>100,00</b>



# BAB III

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pada bab sebelumnya telah dibahas karakteristik pengguna data yang datang ke unit layanan BPS. Dari pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna data yang mencari data adalah 6.067 orang. Pengguna data tersebut tersebar di 34 wilayah, yaitu BPS dan 33 BPS provinsi (tidak termasuk BPS Provinsi Kalimantan Utara).

Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, bab ini juga akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Istilah yang 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.

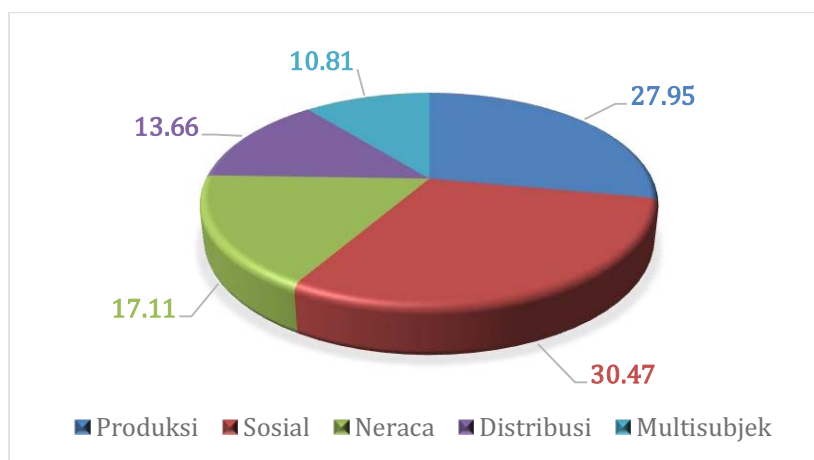
Dalam mencari data, pengguna data bisa mencari **lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama** dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh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

### 3.1 Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang akan dibahas dalam subbab ini adalah rincian data yang dicari oleh setiap pengguna data dan jenis data tersebut akan dibagi menurut wilayah PST dan kelompok data. Wilayah PST yang dimaksud adalah wilayah satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS dan 33 BPS provinsi. Sementara itu, yang dimaksud dengan kelompok data adalah

sekumpulan data yang terdiri atas jenis data. Kelompok data dibagi menjadi lima yaitu, kelompok data sosial, kelompok data produksi, kelompok data distribusi, kelompok data neraca, serta kelompok data multisubjek.

Secara nasional, jumlah orang-data yang tersebar di 34 wilayah PST sebesar 27.241 orang-data. Berdasarkan Gambar 3.1, jika dilihat menurut kelompok data, sebaran persentase jenis data yang dicari tidak terlalu jauh berbeda. Dari jumlah tersebut, sebagian besar mencari data pada kelompok data sosial yaitu sebesar 30,47 persen, kemudian diikuti oleh kelompok data produksi sebesar 27,95 persen. Sementara itu, persentase terendah adalah jenis data pada kelompok data multisubjek yaitu sebesar 10,81 persen.



Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 3.1, dari seluruh orang-data, BPS memiliki jumlah orang-data terbanyak yaitu sebesar 13.768 orang-data. Hal tersebut selaras dengan jumlah target responden yang lebih banyak

dibandingkan dengan wilayah PST di 33 provinsi. Tabel 3.1 menunjukkan bahwa jenis data yang banyak dicari di BPS adalah jenis data pada kelompok data produksi sebesar 38,92 persen. Sementara itu, jenis data yang paling sedikit dicari adalah jenis data pada kelompok data multisubjek yaitu sebesar 5,78 persen.

Jumlah pengguna data yang berbeda pada setiap wilayah PST di 33 BPS provinsi tidak dapat dibandingkan antara satu dengan yang lain. Hal ini dikarenakan setiap wilayah PST di 33 BPS provinsi mempunyai target responden yang berbeda pada masa periode pencacahan.

Di Provinsi Jawa Timur, jenis data pada kelompok data sosial paling banyak dicari, yaitu sebesar 55,30 persen, sedangkan di Provinsi Papua Barat jenis data ini kurang banyak dicari yaitu sebesar 17,76 persen. Di Provinsi Gorontalo, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data produksi sebesar 37,74 persen. Sebaliknya, di Provinsi Papua Barat, jenis data ini kurang diminati dengan persentase orang-data sebesar 1,32 persen.

Provinsi DI Yogyakarta menjadi wilayah PST dengan persentase orang-data tertinggi pada kelompok data distribusi yaitu sebesar 27,94 persen. Sementara itu, tidak ada pengguna data di Provinsi Papua yang mencari jenis data tersebut. Dalam kurun waktu periode pencacahan, jenis data pada kelompok data neraca lebih banyak dicari di wilayah PST Provinsi Bengkulu dengan persentase orang-data sebesar 58,72 persen. Jenis data pada kelompok data neraca kurang banyak dicari di Provinsi Sulawesi Barat. Hal ini ditunjukkan dengan persentase orang-data sebesar 5,32 persen. Dari kelima kelompok data, Provinsi Sulawesi Barat merupakan wilayah PST dengan persentase orang-data tertinggi sebesar 48,94 persen untuk pencarian jenis data pada kelompok data multisubjek. Nilai tersebut tidak jauh berbeda dengan Provinsi Aceh yang

hanya terpaut 0,70 persen yaitu 48,24 persen. Sementara itu, persentase orang-data terendah untuk jenis data pada kelompok data multisubjek tercatat di Provinsi Bengkulu sebesar 2,71 persen.

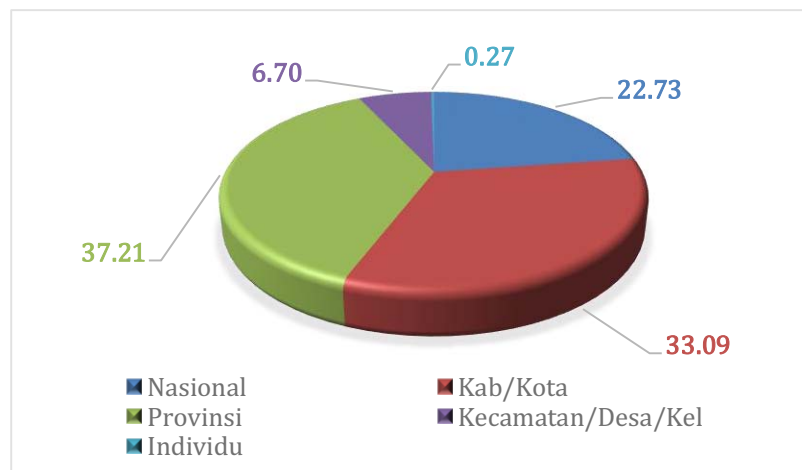
Tabel 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Wilayah PST dan Kelompok Data Tahun 2014

Wilayah PST	Jumlah Orang Data	Kelompok Data					Jumlah
		Sosial	Produksi	Distribusi	Neraca	Multisubjek	
BPS	13.768	23,27	38,92	15,38	16,01	6,43	100,00
Aceh	369	23,31	13,28	8,94	6,23	48,24	100,00
Sumatera Utara	370	44,59	21,35	6,76	13,78	13,51	100,00
Sumatera Barat	463	38,66	21,17	10,80	13,39	15,98	100,00
Riau	274	36,86	24,45	8,76	18,61	11,31	100,00
Jambi	409	32,52	20,05	14,67	20,05	12,71	100,00
Sumatera Selatan	335	37,91	17,91	5,07	14,93	24,18	100,00
Bengkulu	516	26,55	5,81	6,20	58,72	2,71	100,00
Lampung	222	53,15	15,77	8,56	8,56	13,96	100,00
Kep. Bangka Belitung	116	53,45	13,79	6,90	11,21	14,66	100,00
Kep. Riau	159	37,11	16,35	11,95	8,18	26,42	100,00
DKI Jakarta	117	47,86	10,26	11,97	13,68	16,24	100,00
Jawa Barat	992	46,57	13,71	8,17	23,49	8,06	100,00
Jawa Tengah	312	52,88	11,86	5,45	15,06	14,74	100,00
D.I. Yogyakarta	2.140	24,02	18,22	27,94	23,79	6,03	100,00
Jawa Timur	217	55,30	13,36	6,45	18,89	5,99	100,00
Banten	530	38,49	28,30	6,60	18,68	7,92	100,00
Bali	321	36,76	15,58	15,58	11,53	20,56	100,00
Nusa Tenggara Barat	258	46,51	16,67	6,98	7,75	22,09	100,00
Nusa Tenggara Timur	804	50,25	14,55	13,18	12,81	9,20	100,00
Kalimantan Barat	453	49,67	15,23	10,15	16,11	8,83	100,00
Kalimantan Tengah	623	30,98	16,85	13,64	12,36	26,16	100,00
Kalimantan Selatan	314	45,54	13,69	3,18	12,74	24,84	100,00
Kalimantan Timur	300	46,33	8,33	9,00	26,67	9,67	100,00
Sulawesi Utara	372	41,94	17,20	18,55	12,90	9,41	100,00
Sulawesi Tengah	221	40,72	27,15	8,60	9,50	14,03	100,00
Sulawesi Selatan	501	44,91	15,77	7,98	15,57	15,77	100,00
Sulawesi Tenggara	281	41,99	23,13	5,34	7,12	22,42	100,00
Gorontalo	159	38,36	37,74	0,63	10,69	12,58	100,00
Sulawesi Barat	94	29,79	13,83	2,13	5,32	48,94	100,00
Maluku	369	41,46	14,09	4,07	14,36	26,02	100,00
Maluku Utara	597	27,97	16,75	7,04	18,93	29,31	100,00
Papua Barat	152	17,76	1,32	8,55	27,63	44,74	100,00
Papua	113	35,40	10,62	0,00	16,81	37,17	100,00
<b>Total</b>	<b>27.241</b>	<b>30,47</b>	<b>27,95</b>	<b>13,66</b>	<b>17,11</b>	<b>10,81</b>	<b>100,00</b>

### 3.2 Level Data yang Dicari

Merujuk pada subbab sebelumnya, pembahasan pada level data masih menggunakan orang-data dan pembagian level datanya masih merujuk pada pembagian kelompok data BPS. Level data yang akan dibahas dibagi menjadi lima level yaitu nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan/desa/kelurahan, dan individu.

Secara nasional, terdapat 27.241 orang-data yang mencari jenis data dari berbagai kelompok data. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.2, sebesar 37,21 persen dari seluruh orang-data tersebut lebih banyak mencari jenis data dengan level provinsi. Sementara itu, persentase orang-data untuk level data individu paling sedikit yaitu 0,27 persen. Walaupun BPS tidak menyediakan data sampai dengan level individu, ternyata masih ada orang-data yang mencari data pada level tersebut.



Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data Tahun 2014

Sebaran persentase orang-data menurut kelompok data dan level data dapat dilihat pada Tabel 3.2. Berdasarkan tabel tersebut, jenis data pada level nasional yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data distribusi sebesar 39,08 persen. Sebaliknya, jenis data pada kelompok data multisubjek paling sedikit dicari dengan persentase sebesar 7,77 persen.

Besarnya persentase menurut kelompok data pada level provinsi dan kabupaten/kota tidak terlalu bervariasi. Dengan kata lain, tidak terdapat nilai yang berbeda signifikan. Pada level provinsi, jenis data pada kelompok data produksi lebih banyak dicari dengan persentase sebesar 42,97 persen. Berbeda dengan level nasional, pada level provinsi, jenis data pada kelompok data distribusi menjadi jenis data yang paling sedikit dicari (24,86 persen). Jenis data yang paling banyak dicari pada level kabupaten/kota adalah jenis data pada kelompok data neraca dengan persentase sebesar 44,02 persen. Berlawanan dengan level provinsi, jenis data pada kelompok data produksi menjadi jenis data yang paling sedikit dicari dengan persentase sebesar 23,09 persen.

Pada level kecamatan/desa/kelurahan dan individu, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data multisubjek, dengan persentase masing-masing 19,18 persen dan 0,92 persen. Jenis data yang paling sedikit dicari juga sama untuk kedua level, yaitu jenis data pada kelompok data distribusi. Bahkan, pada level individu, jenis data pada kelompok data neraca juga menjadi jenis data yang paling sedikit dicari. Persentase sebesar 0 persen yang terdapat pada level individu dapat diartikan bahwa tidak ada yang mencari jenis data pada kelompok data bersangkutan, yaitu distribusi dan neraca.

Tabel 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Level Data di 34 Wilayah PST Tahun 2014

Kelompok Data	Level Data					Jumlah
	Nasional	Provinsi	Kab/Kota	Kecamatan/ Desa/Kel	Individu	
Sosial	13,21	39,70	35,33	11,46	0,30	100,00
Produksi	30,63	42,97	23,09	3,03	0,28	100,00
Distribusi	39,08	24,86	35,58	0,48	0,00	100,00
Neraca	23,17	31,51	44,02	1,31	0,00	100,00
Multisubjek	7,77	39,92	32,21	19,18	0,92	100,00
<b>Total</b>	<b>22,73</b>	<b>37,21</b>	<b>33,09</b>	<b>6,70</b>	<b>0,27</b>	<b>100,00</b>

Persentase orang-data pada PST BPS menurut kelompok data dan level data dapat dilihat pada Tabel 3.3. Secara umum, level data yang paling banyak dicari pada PST BPS adalah level provinsi dengan persentase sebesar 36,68 persen. Sementara itu, level data yang paling sedikit dicari adalah level individu dengan persentase sebesar 0,47 persen.

Pada level nasional, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data distribusi (44,02 persen), sedangkan multisubjek adalah yang paling sedikit dicari (15,93 persen). Pada level provinsi, berturut-turut jenis data yang paling banyak dan paling sedikit dicari adalah jenis data pada kelompok data produksi (47,28 persen) dan distribusi (21,63 persen). Dengan persentase sebesar 40,25 persen, pada level kabupaten/kota, jenis data pada kelompok data neraca menjadi jenis data yang paling banyak dicari. Sebaliknya, jenis data pada kelompok data produksi menjadi jenis data yang paling sedikit dicari dengan persentase sebesar 15,99 persen.

Jenis data yang paling banyak dicari pada level kecamatan/desa/kelurahan adalah jenis data pada kelompok data sosial dengan persentase sebesar 6,05 persen. Sementara itu, jenis data pada

kelompok data neraca adalah jenis data yang paling sedikit dicari dengan persentase sebesar 0,09 persen. Pada level individu, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data multisubjek (2,60 persen). Dengan persentase sebesar 0 persen, jenis data pada kelompok data distribusi dan neraca menjadi jenis data yang paling sedikit dicari bahkan bisa dikatakan tidak ada yang mencarinya.

Tabel 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Level Data di BPS Tahun 2014

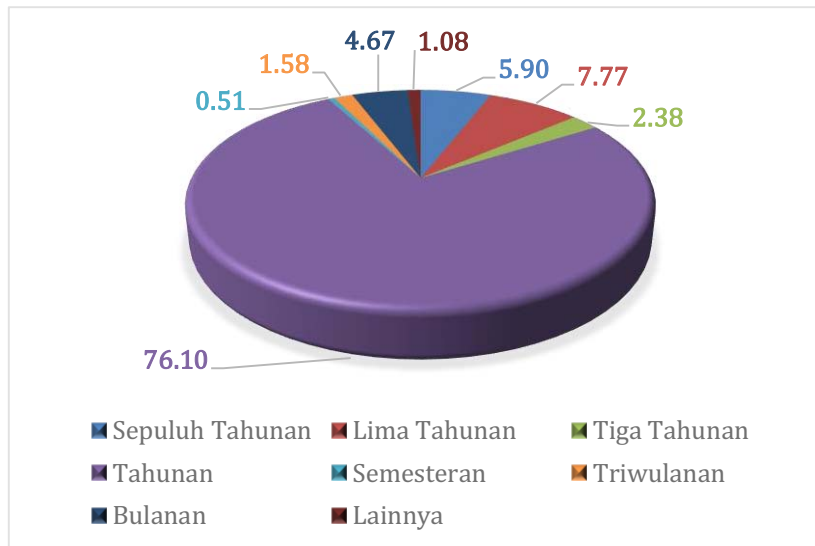
Kelompok Data	Level Data					Jumlah
	Nasional	Provinsi	Kab/Kota	Kecamatan/ Desa/Kel	Individu	
Sosial	23,41	36,14	33,71	6,05	0,69	100,00
Produksi	36,08	47,28	15,99	0,28	0,37	100,00
Distribusi	44,02	21,63	34,15	0,19	0,00	100,00
Neraca	34,21	25,45	40,25	0,09	0,00	100,00
Multisubjek	15,93	38,42	38,31	4,75	2,60	100,00
<b>Total</b>	<b>32,76</b>	<b>36,68</b>	<b>28,22</b>	<b>1,87</b>	<b>0,47</b>	<b>100,00</b>

### 3.3 Periode Data yang Dicari

Pada pembahasan subbab berikut masih merujuk pada istilah orang-data seperti pada bab sebelumnya. Periode data yang dibahas dalam subbab ini terdiri dari delapan periode data yaitu periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, dan lainnya.

Gambar 3.3 menunjukkan sebaran orang-data dengan periode data tertentu yang sangat bervariasi. Gambar tersebut menunjukkan bahwa periode data tahunan lebih banyak dicari yaitu sebesar 76,10 persen dibandingkan dengan periode data yang lain yaitu dibawah 10 persen. Periode data yang kurang banyak dicari pengguna data adalah periode data semesteran sebesar 0,51 persen.





Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data Tahun 2014

Dari Tabel 3.4, dapat dilihat bahwa pada periode data tahunan jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data sosial dengan persentase sebesar 78,44 persen. Sebaliknya, jenis data multisubjek adalah jenis data yang paling sedikit dicari (71,42 persen).

Tabel 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data di 34 Wilayah PST Tahun 2014

Kelompok Data	Periode Data								Jumlah
	Sepuluh Tahunan	Lima Tahunan	Tiga Tahunan	Tahun-an	Semester-an	Triwulan-an	Bulan-an	Lain-nya	
Sosial	7,06	8,69	3,29	78,44	0,82	0,74	0,24	0,72	100,00
Produksi	4,15	5,69	1,37	75,53	0,30	1,43	11,11	0,42	100,00
Distribusi	4,92	4,43	1,32	77,96	0,35	2,31	8,33	0,38	100,00
Neraca	7,87	9,91	3,13	74,35	0,49	3,65	0,19	0,41	100,00
Multisubjek	5,30	11,41	2,58	71,42	0,41	0,17	2,95	5,77	100,00
<b>Total</b>	<b>5,90</b>	<b>7,77</b>	<b>2,38</b>	<b>76,10</b>	<b>0,51</b>	<b>1,58</b>	<b>4,67</b>	<b>1,08</b>	<b>100,00</b>

Dari Tabel 3.5, terlihat bahwa periode data yang paling banyak dicari di PST BPS juga periode tahunan dengan persentase sebesar 82,44 persen. Terdapat perbedaan persentase yang signifikan dengan periode data terbanyak selanjutnya, yaitu bulanan (6,89 persen). Sementara itu, periode data yang paling sedikit dicari adalah periode semesteran dengan persentase sebesar 0,09 persen.

Berdasarkan tabel 3.5, dapat dilihat bahwa pada periode data tahunan, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data sosial (88,73 persen). Sementara itu, jenis data yang paling sedikit dicari adalah jenis data pada kelompok data multisubjek (74,69 persen). Pada periode data semesteran, jenis data pada kelompok data sosial menjadi jenis data yang paling banyak dicari, yaitu 0,31 persen. Dengan persentase sebesar 0 persen, jenis data pada kelompok data produksi dan neraca menjadi jenis data yang paling sedikit dicari.

Tabel 3.5 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data di BPS Tahun 2014

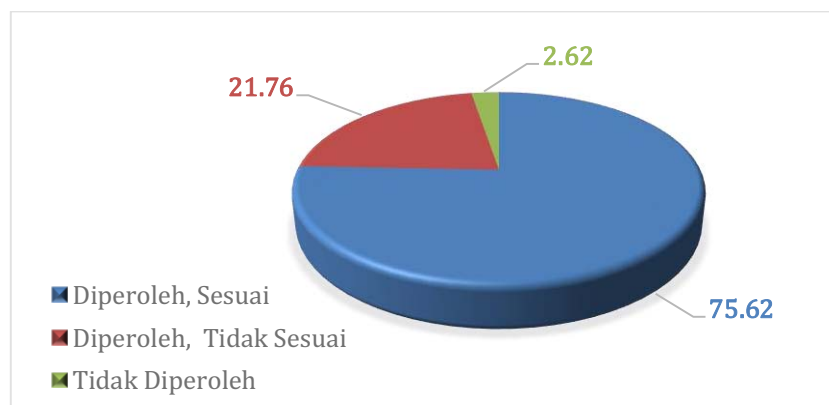
Kelompok Data	Periode								Jumlah
	Sepuluh Tahunan	Lima Tahunan	Tiga Tahunan	Tahun-an	Semester-an	Triwulan-an	Bulan-an	Lain-nya	
Sosial	4,49	1,94	2,09	88,73	0,31	1,50	0,25	0,69	100,00
Produksi	1,61	3,27	0,47	77,92	0,00	1,89	14,39	0,47	100,00
Distribusi	2,08	1,13	0,24	87,10	0,05	3,45	5,86	0,09	100,00
Neraca	7,08	3,09	0,77	82,89	0,00	5,94	0,00	0,23	100,00
Multisubjek	0,68	16,95	0,90	74,69	0,23	0,23	5,08	1,24	100,00
<b>Total</b>	<b>3,17</b>	<b>3,48</b>	<b>0,89</b>	<b>82,44</b>	<b>0,09</b>	<b>2,58</b>	<b>6,89</b>	<b>0,47</b>	<b>100,00</b>

### 3.4 Perolehan Data yang Dicari

Perolehan data yang dimaksud adalah apakah jenis data yang dicari sudah sesuai atau tidak dengan keinginan orang-data serta apakah

jenis data yang dicari dapat diperoleh atau tidak. Yang dimaksud dengan perolehan data “diperoleh, sesuai” adalah jenis data yang dicari tersedia pada unit layanan dan sesuai dengan keinginan. Perolehan data “diperoleh, tidak sesuai” adalah jenis data yang dicari tersedia pada unit layanan tetapi kurang sesuai dengan keinginan. Sementara itu, perolehan data “tidak diperoleh” adalah jenis data yang dicari tidak tersedia pada unit layanan. Adapun jumlah pengguna data menurut jenis data dan perolehannya dapat dilihat pada Lampiran 1.

Gambar 3.4 menyajikan perolehan data secara nasional. Secara umum, jenis data yang dicari sudah sesuai dengan keinginan orang-data. Pada grafik terlihat bahwa orang-data yang menyatakan sesuai sebesar 75,62 persen. Sementara itu, orang-data yang menyatakan data yang dicari tidak diperoleh hanya sebesar 2,62 persen. Meskipun perolehan data “tidak diperoleh” cukup sedikit secara persentase, hal ini harus menjadi perhatian khusus kepada BPS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan data.



Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data Tahun 2014

Tabel 3.6 menyajikan persentase perolehan data menurut kelompok data secara nasional. Pada perolehan data “diperoleh, sesuai”, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data produksi, dengan persentase sebesar 94 persen. Artinya, jenis data tersebut adalah jenis data yang paling banyak dicari serta ditemukan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pada perolehan data “diperoleh, tidak sesuai”, jenis data pada kelompok data sosial menjadi jenis data yang paling banyak dicari dengan persentase sebesar 31,30 persen. Artinya, jenis data tersebut adalah jenis data yang paling banyak dicari dan ditemukan tetapi tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini harus menjadi perhatian bagi BPS untuk menyediakan data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna data, terutama data sosial.

Pada perolehan data “tidak diperoleh”, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data pada kelompok data neraca dengan persentase sebesar 9,88 persen. Artinya, jenis data tersebut paling banyak dicari tetapi tidak diperoleh. Hal ini harus menjadi perhatian BPS dalam menyediakan data yang dicari oleh pengguna data, terutama data neraca.

Tabel 3.6 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data di 34 Wilayah PST Tahun 2014

Kelompok Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sosial	65,42	31,30	3,28	100,00
Produksi	94,00	4,00	2,00	100,00
Distribusi	93,55	6,45	0,00	100,00
Neraca	81,48	8,64	9,88	100,00
Multisubjek	90,32	9,68	0,00	100,00
<b>Total</b>	<b>75,62</b>	<b>21,76</b>	<b>2,62</b>	<b>100,00</b>

Perolehan data menurut kelompok data pada PST BPS dapat dilihat pada Tabel 3.7. Berdasarkan tabel tersebut, perolehan data “diperoleh, sesuai” memiliki persentase orang-data terbesar, yaitu 62,93 persen. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa secara umum, data yang dicari dan diperoleh sudah sesuai dengan kebutuhan. Tidak berbeda jauh dengan persentase nasional, sebesar 2,64 persen orang-data menyatakan bahwa data yang dicari tidak dapat diperoleh.

Jika dilihat berdasarkan jenis data, pada perolehan data “diperoleh, sesuai”, jenis data pada kelompok data neraca memiliki persentase orang-data terbesar, yaitu 100 persen. Artinya, seluruh orang-data yang mencari data neraca menyatakan bahwa data tersebut dapat ditemukan dan telah sesuai dengan kebutuhan.

Pada perolehan data “diperoleh, tidak sesuai”, jenis data pada kelompok data produksi memiliki persentase orang-data terbesar, yaitu 77,03 persen. Angka ini menunjukkan bahwa data produksi banyak dicari tetapi ketika ditemukan ternyata tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi BPS untuk menyediakan data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, terutama untuk data produksi.

Data produksi juga menjadi jenis data terbanyak dengan perolehan data “tidak diperoleh”, yaitu sebesar 2,70 persen. Oleh karena itu, jenis data ini perlu menjadi perhatian bagi BPS dalam peningkatan kualitas dan ketersediaan data BPS.

Tabel 3.7 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data di BPS Tahun 2014

Kelompok Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sosial	96,63	1,69	1,69	100,00
Produksi	20,27	77,03	2,70	100,00
Distribusi	96,15	3,85	0,00	100,00
Neraca	100,00	0,00	0,00	100,00
MultiSubjek	94,12	5,88	0,00	100,00
<b>Total</b>	<b>62,93</b>	<b>34,43</b>	<b>2,64</b>	<b>100,00</b>

### 3.5 Jenis Data dan Publikasi yang Paling Banyak Dicari

Dari hasil SKD 2014, dapat diketahui jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data, seperti jenis data secara nasional, menurut kelompok data, dan menurut provinsi. Adapun jenis data menurut provinsi yang akan disajikan hanya dua provinsi yang dipilih secara acak.

#### 3.5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.8 menyajikan sepuluh jenis data yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Jenis data kependudukan merupakan jenis data yang banyak dicari pengguna data yaitu sebanyak 1.860 orang. Jenis data yang paling banyak dicari selanjutnya adalah PDRB sebanyak 1.161 orang, multisubjek sosial ekonomi sebanyak 620 orang, ketenagakerjaan sebanyak 563 orang, keadaan geografi sebanyak 435 orang, kemiskinan sebanyak 314 orang, pertanian sebanyak 295 orang, harga konsumen sebanyak 291 orang, keuangan pemerintah sebanyak 266 orang, dan tanaman pangan sebanyak 244 orang.

Tabel 3.8 Sepuluh Besar Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Perolehannya Tahun 2014

Jenis Data	Jumlah Pengguna Data (Orang)	Perolehan Data (Orang-data)			Total
		Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Kependudukan	1.860	3.322	511	75	3.908
PDRB	1.161	3.111	177	29	3.317
Multisubjek Sosial Ekonomi	620	1.037	65	51	1.153
Ketenagakerjaan	563	1.242	316	41	1.599
Keadaan Geografi	435	861	242	14	1.117
Kemiskinan	314	499	127	20	646
Pertanian	295	410	88	37	535
Harga Konsumen	291	1.232	338	28	1.598
Keuangan Pemerintah	266	582	226	9	817
Tanaman Pangan	244	738	36	14	788

Berdasarkan Tabel 3.8, dapat dilihat bahwa dari 1.860 orang yang mencari data kependudukan, terdapat 3.908 orang-data yang dicari mencari data kependudukan *series*. Apabila dirata-ratakan, setiap satu orang pengguna data kependudukan akan mencari data sebanyak 2–3 data. Dari 3.908 orang-data tersebut, sebanyak 3.322 orang-data mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan, 511 orang-data mendapatkan data tetapi tidak sesuai dengan kebutuhan, dan 75 orang-data tidak mendapatkan data yang dibutuhkan.

Dari sepuluh jenis data pada Tabel 3.8, dapat dilihat bahwa persentase terbesar jenis data yang ditemukan tetapi tidak sesuai dengan kebutuhan berturut-turut adalah 27,66 persen untuk data keuangan pemerintah; 21,67 persen untuk data keadaan geografi; serta 21,15 persen untuk data harga konsumen. Sementara itu, persentase terbesar jenis data yang tidak ditemukan berturut-turut adalah 6,92 persen untuk data pertanian; 4,42 persen untuk data multisubjek sosial ekonomi; serta 3,10 persen untuk data kemiskinan.

Pada Subbab 3.1, telah dijelaskan jumlah orang-data pada masing-masing kelompok data, yaitu 8.299 orang-data pada kelompok data sosial, 7.613 orang-data pada kelompok data produksi, 3.721 orang-data pada kelompok data distribusi, 4.662 orang-data pada kelompok data neraca dan analisis statistik, serta 2.946 orang-data pada kelompok data multisubjek. Apabila dilihat dari jumlah pengguna data, terdapat 3.641 orang mencari data sosial. Selanjutnya, terdapat 1.707 orang mencari data produksi, 938 orang mencari data distribusi, 1.493 orang mencari data neraca, serta 1.442 orang mencari data multisubjek.

Tabel 3.9 menyajikan tiga jenis data yang paling banyak dicari pada masing-masing kelompok data. Pada kelompok data sosial, jenis data yang paling dicari adalah jenis data kependudukan, yaitu sebanyak 1.860 orang. Jenis data yang paling banyak dicari pada kelompok data produksi adalah pertanian, yaitu sebanyak 295 orang. Harga konsumen merupakan jenis data pada kelompok data distribusi yang paling banyak dicari, yaitu sebanyak 291 orang. Dengan perbedaan yang cukup signifikan, PDRB menjadi jenis data pada kelompok data neraca yang paling banyak dicari, yaitu sebanyak 1.161 orang. Pada kelompok data multisubjek, multisubjek sosial ekonomi adalah jenis data yang paling banyak dicari, yaitu sebanyak 620 orang.



Tabel 3.9 Tiga Besar Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Kelompok Data dan Perolehannya Tahun 2014

Kelompok Data	Jenis Data	Jumlah Pengguna Data (Orang)	Perolehan Data (Orang-data)			
			Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Total
Sosial	Kependudukan	1.860	3.322	511	75	3.908
	Ketenagakerjaan	563	1.242	316	41	1.599
	Kemiskinan	314	499	127	20	646
Produksi	Pertanian	295	410	88	37	535
	Tanaman Pangan	244	738	36	14	788
	Ekspor	218	876	117	30	1023
Distribusi	Harga Konsumen	291	1.232	338	28	1.598
	Keuangan Pemerintah	266	582	226	9	817
	Pariwisata dan Jasa-Jasa	143	256	66	18	340
Neraca	PDRB	1.161	3.111	177	29	3.317
	Indeks Pembangunan Manusia	113	237	29	4	270
	Neraca Arus Dana	104	277	27	11	315
Multisubjek	Multisubjek Sosial Ekonomi	620	1.037	65	51	1.153
	Keadaan Geografi	435	861	242	14	1.117
	Multisubjek Ekonomi	167	244	61	7	312

Tabel 3.10 menyajikan tiga besar jenis data yang paling banyak dicari pada Provinsi Sumatera Barat dan Kalimantan Tengah (kedua provinsi dipilih secara acak). Berdasarkan Tabel 3.10, dapat dilihat bahwa jenis data yang paling banyak dicari di Provinsi Sumatera Barat adalah jenis data kependudukan sebanyak 66 orang. Pada Provinsi Kalimantan Tengah, jenis data yang paling banyak dicari adalah jenis data multisubjek sosial ekonomi sebanyak 63 orang.

Jenis data kependudukan dapat dikatakan sebagai jenis data yang paling banyak dicari pada kedua provinsi tersebut. Hal ini disebabkan oleh jenis data tersebut masuk ke dalam tiga besar jenis data yang paling banyak dicari pada masing-masing provinsi tersebut. Pada Sumatera Barat, jenis data kependudukan menduduki peringkat 1. Sementara itu, dengan 59 pengguna data, jenis data kependudukan pada Provinsi Kalimantan Tengah menduduki peringkat 2.

Tabel 3.10 Tiga Besar Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Provinsi Terpilih dan Perolehannya Tahun 2014

Provinsi	Jenis Data	Jumlah Pengguna Data (Orang)	Perolehan Data (Orang-data)			
			Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Total
Sumatera Barat	Kependudukan	66	77	6	2	85
	PDRB	40	44	1	0	45
	Ketenagakerjaan	25	24	2	2	28
Kalimantan Tengah	Multisubjek Sosial Ekonomi	63	130	3	1	134
	Kependudukan	59	73	20	3	96
	PDRB	43	66	1	1	68

### 3.5.2 Publikasi yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.11 menyajikan sepuluh publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Secara umum, publikasi yang paling banyak dicari adalah publikasi Daerah Dalam Angka sebanyak 5.634 orang. Dari 5.634 orang, dibagi menjadi tiga jenis publikasi, yaitu Provinsi Dalam Angka sebanyak 2.511 orang, Kabupaten/Kota Dalam Angka sebanyak 2.443 orang, dan Kecamatan Dalam Angka sebanyak 680 orang. Publikasi yang paling banyak dicari selanjutnya adalah Produk Domestik Regional Bruto sebanyak 646 orang, Statistik Indonesia sebanyak 260 orang, Berita Resmi Statistik sebanyak 205 orang, Indikator Ekonomi sebanyak 87 orang, Indeks Pembangunan Manusia sebanyak 84 orang, Kumpulan Peta WA dan WB sebanyak 66 orang, dan Peta Indeks Wilayah Provinsi sebanyak 65 orang.

Tabel 3.11 Sepuluh Besar Publikasi yang Paling Banyak Dicari di 34 Wilayah PST Tahun 2014

Publikasi	Jumlah Pengguna Data (Orang)
Provinsi Dalam Angka	2.511
Kabupaten/Kota Dalam Angka	2.443
Kecamatan Dalam Angka	680
Produk Domestik Regional Bruto	646
Statistik Indonesia	260
Berita Resmi Statistik	205
Indikator Ekonomi	87
Indeks Pembangunan Manusia	84
Kumpulan Peta WA dan WB	66
Peta Indeks Wilayah Provinsi	65

Sama seperti jenis data, dua provinsi terpilih akan dianalisis mengenai publikasi yang paling banyak dicari. Tabel 3.12 menyajikan lima besar publikasi yang paling banyak dicari pada Provinsi Sumatera Barat dan Kalimantan Tengah. Secara umum, publikasi yang paling banyak dicari pada kedua provinsi tersebut adalah publikasi Daerah Dalam Angka.

Pada kedua provinsi, publikasi yang paling banyak dicari adalah publikasi Kabupaten/Kota Dalam Angka sebanyak 84 orang dan 103 orang. Tiga besar publikasi pada kedua provinsi tersebut adalah sama, sedangkan peringkat keempat dan kelima berkebalikan. Peringkat 2 adalah publikasi Provinsi Dalam Angka dengan 76 orang pada Provinsi Sumatera Barat dan 57 orang pada Provinsi Kalimantan Tengah. Peringkat 3 adalah publikasi Kecamatan Dalam Angka dengan 20 orang pada Provinsi Sumatera Barat dan 24 orang pada Provinsi Kalimantan Tengah.

Pada Provinsi Sumatera Barat, peringkat 4 publikasi adalah Statistik Indonesia sebanyak 15 orang dan peringkat 5 publikasi adalah Produk Domestik Regional Bruto sebanyak 13 orang. Pada Provinsi

Kalimantan Tengah, peringkat 4 publikasi adalah Produk Domestik Regional Bruto sebanyak 24 orang dan peringkat 5 publikasi adalah Statistik Indonesia sebanyak 18 orang.

**Tabel 3.12 Lima Besar Publikasi yang Paling Banyak Dicari Menurut Provinsi Terpilih Tahun 2014**

Provinsi	Publikasi	Jumlah Pengguna Data (Orang)
Sumatera Barat	Kabupaten/Kota Dalam Angka	84
	Provinsi Dalam Angka	76
	Kecamatan Dalam Angka	20
	Statistik Indonesia	15
	Produk Domestik Regional Bruto	13
Kalimantan Tengah	Kabupaten/Kota Dalam Angka	103
	Provinsi Dalam Angka	57
	Kecamatan Dalam Angka	24
	Produk Domestik Regional Bruto	24
	Statistik Indonesia	18

**Kependudukan** Merupakan

Jenis Data Yang paling Diminati Pengguna Data secara Nasional dan dilanjutkan dengan **PDRB** dan **Multisubjek Subjek Sosial Ekonomi** Pada posisi kedua dan ketiga.



**Sedangkan**

**Provinsi Dalam Angka**

Merupakan Publikasi Yang paling Diminati Pengguna Data secara Nasional dengan Jumlah permintaan sebanyak **41,33 %** dari Total Pengguna Data



# BAB IV

## ANALISIS KEPUASAN DATA

### 4.1 Analisis Kepuasan Data

Analisis kepuasan data merupakan analisis terhadap pengguna data yang menggunakan konsep orang-data seperti pada Bab 3. Analisis ini dibuat untuk menghitung Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. IKU direpresentasikan dengan persentase orang-data yang merasa puas terhadap kualitas, kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, dan kesesuaian data BPS. IKU yang disajikan mencakup wilayah PST BPS dan 33 BPS provinsi.

Tabel 4.1 menunjukkan tingkat kepuasan orang-data di PST BPS dan BPS provinsi berdasarkan kualitas, kelengkapan, akurasi, kemitakhiran, dan kesesuaian data. Secara nasional, tingkat kepuasan orang-data terhadap kualitas data BPS sebesar 80,11 persen. Artinya, dari seluruh orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan, sebanyak 80,11 persen merasa puas terhadap kualitas data BPS atau sebanyak 21.249 orang-data. Tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data sebesar 74,37 persen, akurasi data sebesar 82,62 persen, kemitakhiran data sebesar 84,97 persen, dan kesesuaian data sebesar 75,62 persen.

Di wilayah PST BPS, kepuasan orang-data terhadap kualitas data sebesar 70,85 persen, kelengkapan data sebesar 60,67 persen, akurasi data sebesar 75,20 persen, kemitakhiran data sebesar 82,22 persen, dan kesesuaian data sebesar 62,93 persen.

Apabila dilihat berdasarkan wilayah PST, wilayah dengan tingkat kepuasan orang-data terhadap kualitas data BPS tertinggi adalah Provinsi Sulawesi Barat sebesar 100 persen. Artinya, seluruh orang-data yang

mengisi pertanyaan mengenai kepuasan merasa puas dengan kualitas data BPS. Sementara itu, wilayah dengan tingkat kepuasan terendah adalah Provinsi Jawa Barat sebesar 70,6 persen.

Tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data tertinggi terdapat pada Provinsi Sulawesi Barat sebesar 100 persen. Artinya, seluruh orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan menyatakan bahwa layanan yang ada di BPS Provinsi Sulawesi Barat memuaskan orang-data dari sisi kelengkapan. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data terendah terdapat pada Provinsi Jawa Barat sebesar 63,34 persen.

Wilayah dengan tingkat kepuasan orang-data terhadap akurasi data tertinggi adalah Provinsi Sulawesi Barat sebesar 100 persen. Artinya, semua orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan menyatakan bahwa layanan yang ada di BPS Provinsi Sulawesi Barat memuaskan orang-data dari sisi keakuratan. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terendah terdapat pada BPS sebesar 75,21 persen.

Tingkat kepuasan orang-data terhadap kesesuaian data tertinggi terdapat pada Provinsi Papua Barat sebesar 100 persen. Artinya, semua orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan menyatakan bahwa layanan yang ada di BPS Provinsi Papua Barat memuaskan orang-data dari sisi kesesuaian data yang diperoleh. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terendah terdapat pada Provinsi Jawa Barat sebesar 63,91 persen.



Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Orang-Data yang Puas terhadap Kualitas, Kelengkapan, Akurasi, Kemutakhiran, dan Kesesuaian Data di 34 Wilayah PST

Wilayah PST	Jumlah Pengguna Data	Persentase Orang-Data yang Puas									
		Kualitas Data		Kelengkapan Data		Akurasi Data		Kemutakhiran Data		Kesesuaian Data	
		%	Jumlah Orang-Data	%	Jumlah Orang-Data	%	Jumlah Orang-Data	%	Jumlah Orang-Data	%	Jumlah Orang-Data
BPS	864	70,85	9.497	60,67	8.133	75,20	10.081	82,22	11.021	62,93	8.664
Aceh	200	96,63	344	94,10	335	96,63	344	94,94	338	91,33	337
Sumatera Utara	190	93,62	323	88,41	305	94,49	326	94,49	326	88,65	328
Sumatera Barat	192	78,52	351	88,14	394	78,52	351	72,26	323	73,65	341
Riau	190	97,42	264	97,79	265	96,31	261	96,68	262	96,72	265
Jambi	200	96,03	387	94,54	381	95,78	386	93,80	378	93,15	381
Sumatera Selatan	172	89,07	277	88,10	274	88,10	274	87,78	273	78,81	264
Bengkulu	140	99,61	514	98,45	508	99,42	513	99,81	515	98,84	510
Lampung	157	92,20	201	92,20	201	92,20	201	93,12	203	92,34	205
Kep. Bangka Belitung	54	88,79	103	92,24	107	87,93	102	85,34	99	93,10	108
Kep. Riau	84	85,25	104	90,16	110	85,25	104	77,05	94	65,41	104
DKI Jakarta	61	93,04	107	91,30	105	93,04	107	92,17	106	88,03	103
Jawa Barat	189	70,61	651	63,34	584	80,37	741	76,90	709	63,91	634
Jawa Tengah	190	97,08	299	96,10	296	96,43	297	95,13	293	95,19	297
D.I. Yogyakarta	196	82,43	1.750	84,13	1.786	80,31	1.705	75,41	1.601	88,18	1.887
Jawa Timur	205	90,23	194	89,30	192	92,56	199	88,37	190	90,78	197
Banten	190	94,63	493	86,37	450	96,35	502	86,18	449	86,42	458
Bali	188	95,63	306	95,00	304	95,63	306	95,94	307	94,39	303
Nusa Tenggara Barat	192	97,24	247	97,24	247	98,43	250	97,24	247	93,02	240
Nusa Tenggara Timur	218	94,37	754	91,11	728	92,87	742	91,61	732	93,41	751
Kalimantan Barat	190	89,66	390	88,51	385	89,66	390	85,98	374	90,73	411
Kalimantan Tengah	235	89,60	534	85,57	510	92,28	550	92,95	554	86,36	538
Kalimantan Selatan	190	88,07	305	96,14	299	98,39	306	95,50	297	93,95	295
Kalimantan Timur	191	96,58	282	93,84	274	97,95	286	93,49	273	93,00	279
Sulawesi Utara	190	95,15	353	97,30	361	94,88	352	93,80	348	96,77	360
Sulawesi Tengah	144	94,04	205	98,17	214	91,28	199	94,04	205	96,38	213
Sulawesi Selatan	190	89,76	447	90,76	452	91,37	455	87,15	434	97,80	490
Sulawesi Tenggara	193	96,80	272	89,68	252	96,44	271	96,80	272	96,80	272
Gorontalo	55	95,21	139	95,89	140	95,21	139	91,10	133	90,57	144
Sulawesi Barat	59	100,00	93	100,00	93	100,00	93	100,00	93	98,94	93
Maluku	170	98,64	363	95,92	353	99,18	365	98,10	361	98,92	365
Maluku Utara	100	79,72	452	78,31	444	81,66	463	86,07	488	84,09	502
Papua Barat	45	99,34	151	98,68	150	96,05	146	97,37	148	100,00	152
Papua	52	87,39	97	86,49	96	99,10	110	83,78	93	95,58	108
<b>Total</b>	<b>6.076</b>	<b>80,11</b>	<b>21.249</b>	<b>74,37</b>	<b>19.728</b>	<b>82,62</b>	<b>21.917</b>	<b>84,97</b>	<b>22.539</b>	<b>75,62</b>	<b>20.599</b>

Tabel 4.2 menunjukkan tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan dan keakurasian data ekonomi makro dan data statistik sosial di PST BPS dan BPS provinsi. Kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data ekonomi makro tertinggi terdapat pada tiga wilayah, yaitu Provinsi Jawa Tengah, Bali, dan Papua Barat sebesar 100 persen. Artinya, semua orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan menyatakan bahwa layanan yang ada di BPS wilayah tersebut memuaskan orang-data dari sisi kelengkapan data ekonomi makro yang diperoleh. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data ekonomi makro terendah terdapat pada Provinsi Yogyakarta sebesar 74,80 persen.

Tingkat kepuasan orang-data terhadap akurasi data ekonomi makro tertinggi terdapat pada empat wilayah, yaitu Provinsi Bengkulu, Bali, Papua Barat, dan Papua sebesar 100 persen. Artinya, semua orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan menyatakan bahwa layanan yang ada di wilayah tersebut memuaskan orang-data dari sisi akurasi data ekonomi makro yang diperoleh. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data ekonomi makro yang terendah terdapat pada Provinsi Jawa Barat sebesar 72,23 persen.

Tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data statistik sosial tertinggi terdapat pada lima wilayah, yaitu Provinsi Aceh, Riau, Bali, Maluku, dan Papua sebesar 100 persen. Artinya, semua orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan di wilayah tersebut menyatakan bahwa layanan yang ada di BPS wilayah tersebut memuaskan orang-data dari sisi kelengkapan data statistik sosial yang diperoleh. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terhadap kelengkapan data statistik sosial terendah terdapat pada Provinsi Jawa Barat sebesar 53,65 persen.

Tingkat kepuasan orang-data terhadap akurasi data statistik sosial tertinggi terdapat pada lima wilayah, yaitu Provinsi Aceh, Riau, Bengkulu, Bali, Maluku, Papua Barat, dan Papua sebesar 100 persen. Artinya, semua orang-data yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan di wilayah tersebut menyatakan bahwa layanan yang ada di BPS wilayah tersebut dapat memuaskan orang-data dari sisi akurasi data statistik sosial yang diperoleh. Sementara itu, tingkat kepuasan orang-data terhadap akurasi data statistik sosial yang terendah terdapat pada Provinsi Sumatera Selatan sebesar 52,63 persen.

Berdasarkan Tabel 4.1 dan 4.2, BPS dan BPS Provinsi DI Yogyakarta terlihat mempunyai rata-rata jumlah orang-data yang besar. Hal ini menunjukkan bahwa banyak pengguna data yang mencari data *series* di kedua wilayah tersebut. Oleh karena itu, jumlah orang-data yang dihasilkan mencapai 9–10 kali lipat dari jumlah pengguna data.

Tabel 4.2 Jumlah dan Persentase Orang-Data yang Puas terhadap Kelengkapan dan Akurasi Data Ekonomi Makro dan Sosial di 34 Wilayah PST

Wilayah PST	Jumlah Pengguna Data	Persentase Orang-Data yang Puas							
		Kelengkapan Data Ekonomi Makro		Akurasi Data Ekonomi Makro		Kelengkapan Data Statistik Sosial		Akurasi Data Statistik Sosial	
		%	Jumlah Orang Data	%	Jumlah Orang Data	%	Jumlah Orang Data	%	Jumlah Orang Data
BPS	864	75,86	5.188	88,99	6.086	56,75	542	73,72	955
Aceh	200	91,11	41	91,11	41	100,00	14	100,00	14
Sumatera Utara	190	93,04	107	95,65	110	84,44	76	87,78	90
Sumatera Barat	192	88,89	56	82,54	52	80,95	17	80,95	21
Riau	190	99,14	115	95,69	111	100,00	57	100,00	57
Jambi	200	92,98	106	97,37	111	93,33	84	98,89	90
Sumatera Selatan	172	90,91	50	83,64	46	73,68	14	52,63	19
Bengkulu	140	96,57	169	100,00	175	95,80	137	100,00	143
Lampung	157	90,54	67	90,54	67	87,50	42	85,42	48
Kep. Bangka Belitung	54	89,33	67	82,67	62	88,14	52	83,05	59
Kep. Riau	84	87,64	78	84,27	75	60,95	64	60,00	105
DKI Jakarta	61	91,67	66	93,06	67	89,83	53	89,83	59
Jawa Barat	189	52,82	253	72,23	346	53,65	213	64,23	397
Jawa Tengah	190	100,00	54	98,15	53	96,97	32	96,97	33
D.I. Yogyakarta	196	74,80	276	89,16	329	85,57	166	97,42	194
Jawa Timur	205	89,03	138	92,90	144	87,22	116	90,98	133
Banten	190	92,31	264	96,85	277	89,24	141	96,20	158
Bali	188	100,00	15	100,00	15	100,00	1	100,00	1
Nusa Tenggara Barat	192	93,67	74	97,47	77	94,87	37	97,44	39
Nusa Tenggara Timur	218	92,86	169	79,67	145	73,91	17	69,57	23
Kalimantan Barat	190	86,96	40	84,78	39	73,53	25	70,59	34
Kalimantan Tengah	235	81,60	133	92,64	151	63,01	46	71,23	73
Kalimantan Selatan	190	97,08	166	99,42	170	97,12	101	99,04	104
Kalimantan Timur	191	94,41	135	98,60	141	89,92	107	94,12	119
Sulawesi Utara	190	96,06	195	95,07	193	96,69	146	94,04	151
Sulawesi Tengah	144	97,24	141	88,28	128	97,83	90	85,87	92
Sulawesi Selatan	190	90,16	110	90,16	110	82,98	39	82,98	47
Sulawesi Tenggara	193	90,95	191	97,14	204	90,12	146	96,91	162
Gorontalo	55	95,74	45	95,74	45	82,35	28	79,41	34
Sulawesi Barat *)	59	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Maluku	170	96,74	89	96,74	89	100,00	2	100,00	2
Maluku Utara	100	77,64	184	81,01	192	70,29	97	68,84	138
Papua Barat	45	100,00	9	100,00	9	100,00	1	100,00	1
Papua	52	76,92	20	100,00	26	70,00	14	100,00	20
<b>Total</b>	<b>6.076</b>	<b>79,63</b>	<b>8.811</b>	<b>89,34</b>	<b>9.886</b>	<b>75,16</b>	<b>2.717</b>	<b>82,32</b>	<b>3.615</b>

\*) Dalam kurun waktu Mei-Juni 2014, tidak ada pengguna data yang mencari data ekonomi makro dan statistik sosial di Provinsi Sulawesi Barat.

# Kepuasan Orang Data terhadap Kualitas Data BPS

Memiliki Rata-rata Persentase Total secara Nasional

Sebesar **80,11 %**



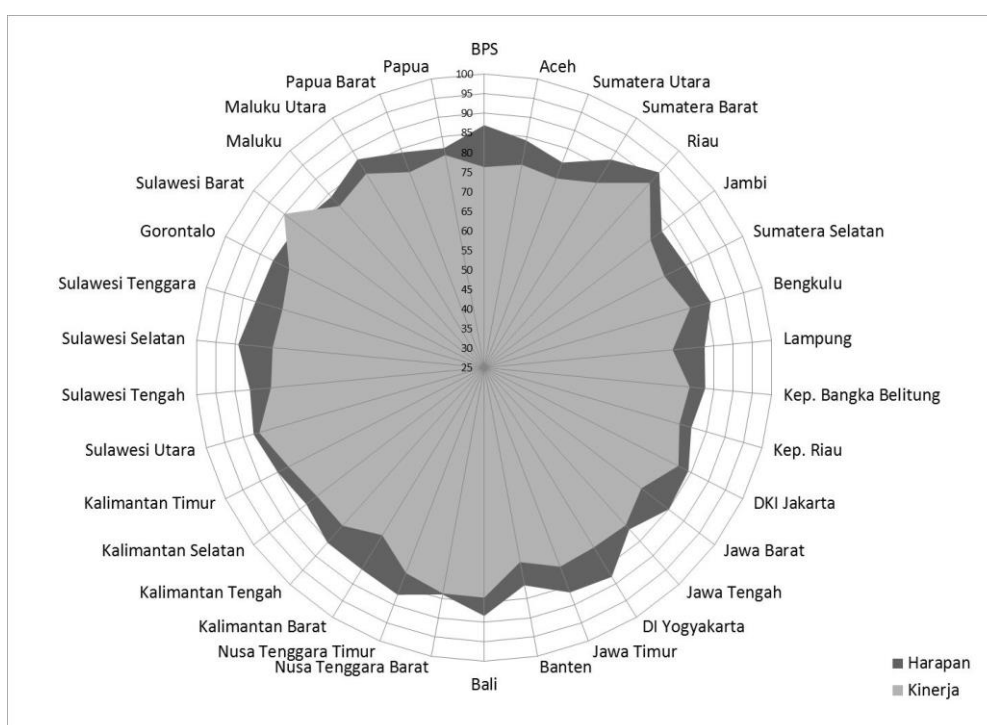
## 4.2 Analisis Kepuasan Layanan

Kepuasan pengguna data merupakan evaluasi terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan BPS sebagai pemberi jasa. Kepuasan pengguna data hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian layanan. Perbedaan antara harapan dan penilaian pengguna data terhadap kinerja pelayanan BPS dan BPS provinsi dapat terjadi. Perbedaan tersebut terjadi karena adanya gap (kesenjangan) antara harapan pengguna data dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima. Kesenjangan tersebut muncul sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan pengguna data.

Menurut Kotler dalam Samuel (2005), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan maka pengguna data akan merasa tidak puas terhadap pelayanan BPS dan BPS provinsi. Apabila kinerja sama dengan harapan maka pengguna data akan merasa puas terhadap pelayanan BPS dan BPS provinsi. Apabila kinerja melebihi harapan maka pengguna data akan merasa sangat puas terhadap pelayanan BPS dan BPS provinsi.

Kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS dan BPS provinsi dapat dilihat pada Gambar 4.1. Kinerja pelayanan BPS lebih kecil dari harapan pengguna data, artinya pengguna data BPS merasa tidak puas terhadap pelayanan BPS. Kinerja pelayanan BPS provinsi pada umumnya lebih kecil dari harapan pengguna data, artinya pengguna data di BPS provinsi merasa tidak puas terhadap pelayanan BPS provinsi. Hanya BPS Provinsi Sulawesi Barat yang memiliki kinerja pelayanan melebihi harapan pengguna data, artinya pengguna data BPS Provinsi

Sulawesi Barat merasa sangat puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Barat. BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah satu-satunya provinsi yang memiliki kinerja pelayanan sama dengan harapan pengguna data, artinya pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat. Besaran gap antara harapan dan kinerja dapat dilihat pada Lampiran 2.



Gambar 4.1 Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS dan BPS Provinsi Tahun 2014

Analisis gap menunjukkan bahwa pengguna data BPS merasa tidak puas terhadap pelayanan BPS. Variabel-variabel pelayanan yang menyebabkan pengguna data tidak puas dipetakan dalam empat kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D seperti pada Gambar 4.2.

Variabel yang berada di kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan karena unit layanan BPS belum dapat melayani pengguna data sesuai dengan keinginan pengguna data. Variabel yang berada di kuadran B harus dipertahankan karena kinerja pelayanan yang sudah dilakukan unit layanan BPS berhasil memenuhi keinginan pengguna data.

Variabel yang berada di kuadran C menjadi prioritas kedua perbaikan karena unit layanan BPS melayani secara biasa-biasa saja dan pengguna data menganggap variabel tersebut kurang penting. Variabel yang berada di kuadran D merupakan pelayanan yang berlebihan karena pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan BPS Pusat melebihi keinginan pengguna data. Analisis kuadran di wilayah PST BPS provinsi dapat dilihat pada Lampiran 3-7.



	<u>Tingkat Kepentingan</u>	<u>Tingkat Kepuasan</u>	<u>Gap</u>		<u>Tingkat Kepentingan</u>	<u>Tingkat Kepuasan</u>	<u>Gap</u>
r19 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi	89.32 Sangat Penting	69.65 Memuaskan	19.67	r16 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	90.50 Sangat Penting	77.29 Memuaskan	13.21
r30 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	88.75 Sangat Penting	72.74 Memuaskan	16.01	r15 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	89.71 Sangat Penting	77.04 Memuaskan	12.67
r14 Kemudahan komunikasi melalui e-mail	88.96 Sangat Penting	75.08 Memuaskan	13.88	r29 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data	88.38 Sangat Penting	76.30 Memuaskan	12.08
r4 Kewajaran biaya pembelian HardcopyPublikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	88.70 Sangat Penting	75.10 Memuaskan	13.60	r12 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data	88.84 Sangat Penting	77.08 Memuaskan	11.76
r31 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data	88.75 Sangat Penting	75.27 Memuaskan	13.48	r18 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC)	87.79 Sangat Penting	76.46 Memuaskan	11.33
r5 Ketersediaan koleksi pada digital library	87.95 Sangat Penting	75.49 Memuaskan	12.46	r9 Kemudahan akses website	87.86 Sangat Penting	76.88 Memuaskan	10.98
r17 Kemudahan layanan file elektronik	88.44 Sangat Penting	76.04 Memuaskan	12.40	r26 Kemudahan mendapatkan Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	88.15 Sangat Penting	77.79 Memuaskan	10.36
				r8 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian HardcopyPublikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	87.84 Sangat Penting	77.62 Memuaskan	10.22
				r28 Kenyamanan ruang pelayanan	87.49 Sangat Penting	77.36 Memuaskan	10.13
				r10 Kemudahan prosedur pelayanan	87.57 Sangat Penting	77.49 Memuaskan	10.08
				r7 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan	87.36 Sangat Penting	77.65 Memuaskan	9.71
				r25 Kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain	87.22 Sangat Penting	80.12 Memuaskan	7.10
r13 Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data	86.33 Sangat Penting	73.74 Memuaskan	12.59	r6 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)	87.11 Sangat Penting	77.54 Memuaskan	9.57
r3 Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	86.93 Sangat Penting	75.65 Memuaskan	11.28	r2 Keramahan petugas	87.00 Sangat Penting	78.02 Memuaskan	8.98
r23 Ketersediaan Informasi Ruang Pelayanan	82.84 Sangat Penting	72.09 Memuaskan	10.75	r27 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	86.84 Sangat Penting	78.11 Memuaskan	8.73
r20 Ketersediaan fasilitas fotokopi	84.31 Sangat Penting	74.44 Memuaskan	9.87	r24 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu	87.08 Sangat Penting	79.14 Memuaskan	7.94
r22 Kecepatan layanan fotokopi	80.39 Penting	71.51 Memuaskan	8.88	r1 Keamanan pada unit pelayanan	84.04 Sangat Penting	76.73 Memuaskan	7.31
r21 Ketersediaan fasilitas wifi	81.37 Sangat Penting	73.26 Memuaskan	8.11	r11 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data	84.74 Sangat Penting	78.62 Memuaskan	6.12

Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2014

Unit layanan BPS dapat menentukan prioritas perbaikan berdasarkan besaran nilai gap. Semakin besar nilai gap maka semakin penting variabel tersebut untuk diperbaiki. Dengan demikian, variabel pelayanan yang harus diperbaiki oleh unit layanan BPS ada sebanyak tiga belas variabel dengan urutan prioritas sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi;
2. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan;
3. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail*;
4. Kewajaran biaya pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi;
5. Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data;
6. Ketersediaan koleksi pada *digital library*;
7. Kemudahan layanan *file* elektronik;
8. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data;
9. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faksimile;
10. Ketersediaan informasi ruangan pelayanan;
11. Ketersediaan fasilitas fotokopi;
12. Kecepatan layanan fotokopi;
13. Ketersediaan fasilitas *wifi*.

Unit layanan BPS juga harus berupaya untuk mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah sesuai dengan keinginan pengguna data. Variabel pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya adalah:

1. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan;
2. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
3. Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data;
4. Kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data;
5. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC);

6. Kemudahan akses *website*;
7. Kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi;
8. Kesesuaian biaya yang dibayarkan pengguna data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi;
9. Kenyamanan ruang pelayanan;
10. Kemudahan prosedur pelayanan;
11. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan;
12. Kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain.

Unit layanan BPS juga perlu mengevaluasi pelayanan yang dinilai berlebihan. Apabila pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan maka tetap dipertahankan. Sebaliknya, maka perlu dipikirkan tindak lanjut yang akan dilakukan. Variabel pelayanan yang berlebihan sebagai berikut:

1. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab);
2. Keramahan petugas
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan;
4. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu;
5. Keamanan pada unit pelayanan;
6. Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima pengguna data.

Tingkat kepuasan pengguna data dapat diukur menggunakan suatu nilai berupa indeks yang digunakan untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pengguna data dari tahun ke tahun. BPS menggunakan dua ukuran indeks kepuasan pengguna data yaitu Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKK

sudah dihitung oleh BPS sejak tahun 2011, sedangkan IKM dihitung sejak tahun 2012.

IKK dan IKM memiliki fungsi yang sama yaitu untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pengguna data dari tahun ke tahun. Perbedaan antara IKK dan IKM terdapat pada variabel dan metode penghitungan yang digunakan. Variabel yang digunakan pada penghitungan IKM merupakan variabel yang berlaku umum di semua jenis pelayanan di setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dan sudah ditentukan melalui Kemenpan No. 25 Tahun 2004. Sementara itu, variabel yang digunakan pada penghitungan IKK lebih luas dan spesifik menggambarkan kondisi pelayanan yang ada di wilayah PST BPS dan BPS provinsi.

Penghitungan IKK menggunakan perbandingan antara rata-rata tertimbang harapan pengguna data terhadap rata-rata tertimbang kinerja pelayanan yang diterima pengguna data. Sementara itu, penghitungan IKM menggunakan rata-rata tertimbang kinerja pelayanan yang diterima pengguna data.

Variabel yang digunakan pada penghitungan IKK tahun 2014 ada sebanyak 31 variabel, sedangkan variabel yang digunakan pada penghitungan IKM tahun 2014 ada sebanyak 14 variabel, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 4.3.

	IKK	IKM		IKK	IKM
r4 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi	84.51 Sangat Memuaskan	75.00 Memuaskan	r7 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	89.11 Sangat Memuaskan	77.75 Memuaskan
r5 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	85.80 Sangat Memuaskan	75.50 Memuaskan	r8 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	88.32 Sangat Memuaskan	-
r14 Kemudahan komunikasi melalui e-mail	84.27 Sangat Memuaskan	-	r9 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data	87.75 Sangat Memuaskan	-
r17 Kewajaran biaya pembelian HardcopyPublikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	85.88 Sangat Memuaskan	76.00 Memuaskan	r10 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data	88.57 Sangat Memuaskan	77.50 Memuaskan
r19 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data	78.15 Memuaskan	-	r12 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC)	86.76 Sangat Memuaskan	-
r30 Ketersediaan koleksi pada digital library	81.97 Sangat Memuaskan	-	r15 Kemudahan akses website	85.79 Sangat Memuaskan	-
r31 Kemudahan layanan file elektronik	84.79 Sangat Memuaskan	-	r16 Kemudahan mendapatkan Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	85.36 Sangat Memuaskan	-
			r18 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian HardcopyPublikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi	87.18 Sangat Memuaskan	76.50 Memuaskan
			r25 Kenyamanan ruang pelayanan	91.69 Sangat Memuaskan	80.00 Memuaskan
			r26 Kemudahan prosedur pelayanan	88.10 Sangat Memuaskan	77.75 Memuaskan
			r28 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan	88.29 Sangat Memuaskan	77.25 Memuaskan
			r29 Kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain	86.16 Sangat Memuaskan	-
	IKK	IKM		IKK	IKM
r3 Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data	87.07 Sangat Memuaskan	-	r1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)	91.37 Sangat Memuaskan	76.75 Memuaskan
r13 Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	85.51 Sangat Memuaskan	-	r2 Keramahan petugas	89.66 Sangat Memuaskan	78.00 Memuaskan
r20 Ketersediaan Informasi Ruang Pelayanan	88.43 Sangat Memuaskan	-	r6 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	89.08 Sangat Memuaskan	77.50 Memuaskan
r21 Ketersediaan fasilitas fotokopi	90.15 Sangat Memuaskan	-	r11 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu	92.63 Sangat Memuaskan	-
r22 Kecepatan layanan fotokopi	88.82 Sangat Memuaskan	-	r24 Keamanan pada unit pelayanan	91.09 Sangat Memuaskan	79.25 Memuaskan
r23 Ketersediaan fasilitas wifi	87.01 Sangat Memuaskan	-	r27 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data	89.91 Sangat Memuaskan	78.00 Memuaskan

Gambar 4.3 IKK dan IKM Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2014

Perkembangan IKK pada PST BPS selama kurun waktu tiga tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar 4.4. Terlihat bahwa unit layanan BPS sudah berupaya untuk memperbaiki pelayanan, yaitu nilai IKK di setiap variabel pelayanan terus mengalami peningkatan selama tiga tahun terakhir walaupun masih ditemui beberapa variabel pelayanan yang mengalami penurunan pada satu waktu tertentu bahkan beberapa variabel konsisten mengalami penurunan.

Variabel pelayanan di kuadran A ada sebanyak empat variabel yang konsisten mengalami kenaikan IKK, yaitu:

1. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi (r4);
2. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan (r5);
3. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* (r14);
4. Kewajaran biaya pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (r17).

Variabel yang konsisten mengalami penurunan IKK adalah ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data (r19). Terdapat dua variabel yang baru diteliti di tahun 2014, yaitu ketersediaan koleksi pada digital library (r30) dan kemudahan layanan *file* elektronik (r31).

Variabel pelayanan di kuadran B ada sebanyak empat variabel yang konsisten mengalami kenaikan IKK, yaitu:

1. Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data (r9);
2. Kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data (r10);
3. Kesesuaian biaya yang dibayarkan pengguna data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (r18);
4. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan (r28).

Variabel yang konsisten mengalami penurunan IKK ada sebanyak empat variabel, yaitu:

1. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC) (r12);
2. Kemudahan akses *website* (r15);
3. Kenyamanan ruang pelayanan (r25).

Variabel yang mengalami kenaikan secara fluktuatif dan mengalami penurunan di tahun 2013 ada sebanyak lima variabel, yaitu:

1. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (r7);
2. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan (r8);
3. Kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (r16);
4. Kemudahan prosedur pelayanan (r26);
5. Kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain (r29).

Variabel pelayanan di kuadran C ada sebanyak empat variabel yang konsisten mengalami kenaikan IKK, yaitu:

1. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data (r3);
2. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faksimile (r13);
3. Ketersediaan fasilitas fotokopi (r21);
4. Kecepatan layanan fotokopi (r22);

Variabel yang baru diteliti di tahun 2014 ada sebanyak dua variabel yaitu ketersediaan informasi ruangan pelayanan (r20) dan ketersediaan fasilitas *wifi* (r23).

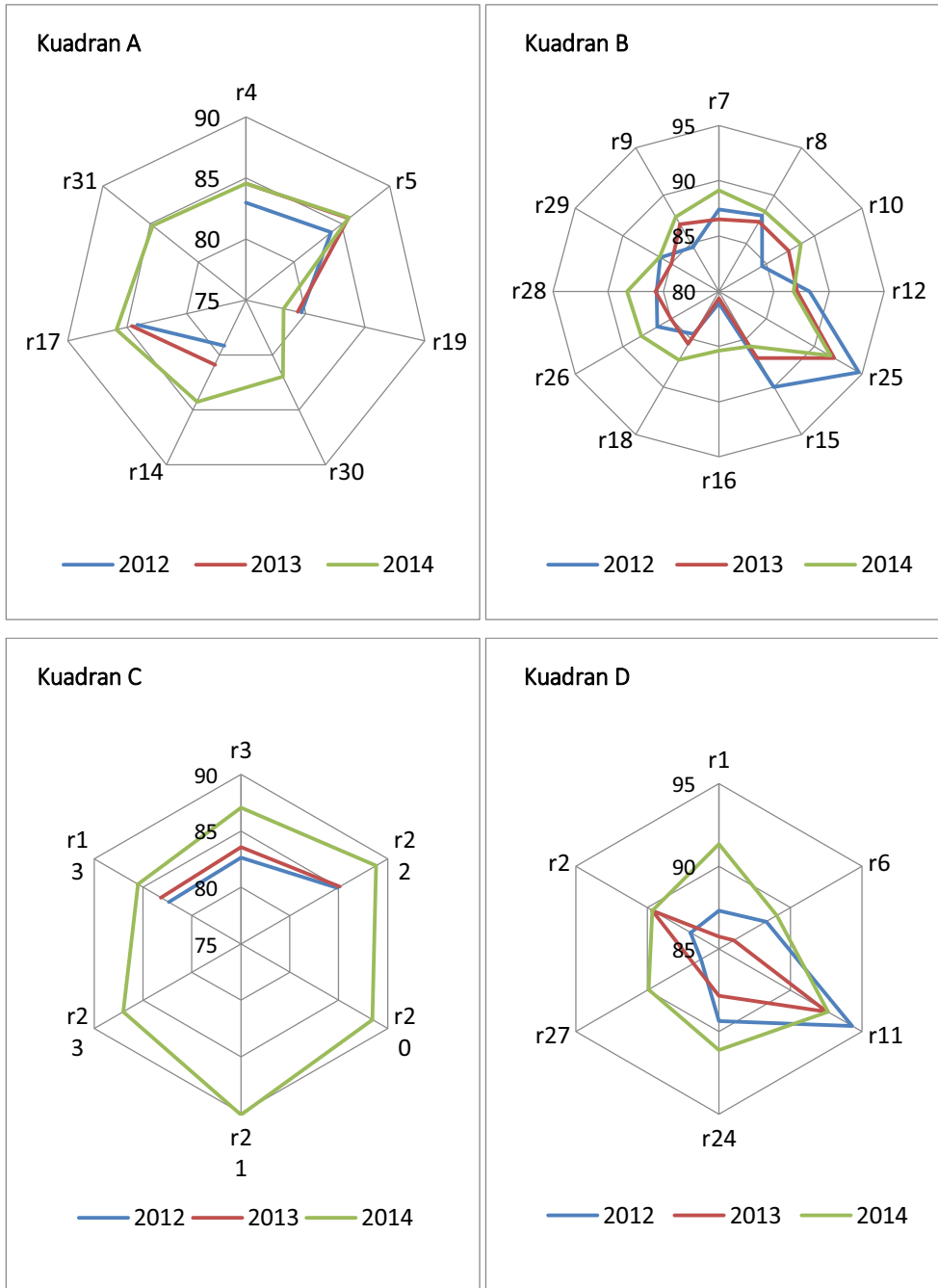
Variabel pelayanan di kuadran D ada sebanyak dua variabel yang konsisten mengalami kenaikan IKK yaitu keramahan petugas (r2) dan kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima pengguna data (r27). Variabel yang mengalami kenaikan secara fluktuatif

dan mengalami penurunan di tahun 2013 ada sebanyak empat variabel, yaitu:

1. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) (r1),
2. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (r6),
3. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu (r11),
4. Keamanan pada unit pelayanan (r24).

Adapun analisis IKK di wilayah PST BPS provinsi dapat dilihat pada Lampiran 8 dan 9.





Gambar 4.4 IKK Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2012-2014

Nilai IKK mempertimbangkan harapan pelayanan yang diinginkan dan kinerja pelayanan yang diterima pengguna data. Sementara itu, IKM hanya mempertimbangkan kinerja pelayanan yang diterima pengguna data. Nilai IKM suatu variabel pelayanan rendah tetapi nilai IKK variabel pelayanan tersebut tinggi dapat terjadi. Kondisi ini dipengaruhi oleh besaran nilai harapan pengguna data terhadap pelayanan tersebut.

Perkembangan IKM pada PST BPS selama kurun waktu tiga tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar 4.5. Pada variabel kecepatan petugas memberikan pelayanan (r5), nilai IKM mengalami kenaikan pada periode tahun 2012–2013 kemudian mengalami penurunan pada periode tahun 2013–2014. Namun, nilai IKK tetap terus mengalami peningkatan selama periode tahun 2012–2014.

Penggunaan IKK sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan pelayanan oleh unit layanan lebih baik dibandingkan IKM. Hal ini disebabkan oleh nilai IKK sudah mempertimbangkan harapan pengguna data terhadap pelayanan, sehingga unit layanan dapat memperbaiki kinerja pelayanannya dengan menyesuaikan dengan harapan pengguna data.

Variabel pelayanan di kuadran A ada sebanyak dua variabel yang mengalami kenaikan secara fluktuatif yaitu kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan (r5) dan kewajaran biaya pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (r17).

Variabel pelayanan di kuadran B ada sebanyak dua variabel yang konsisten mengalami kenaikan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan pengguna data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (r18) dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang

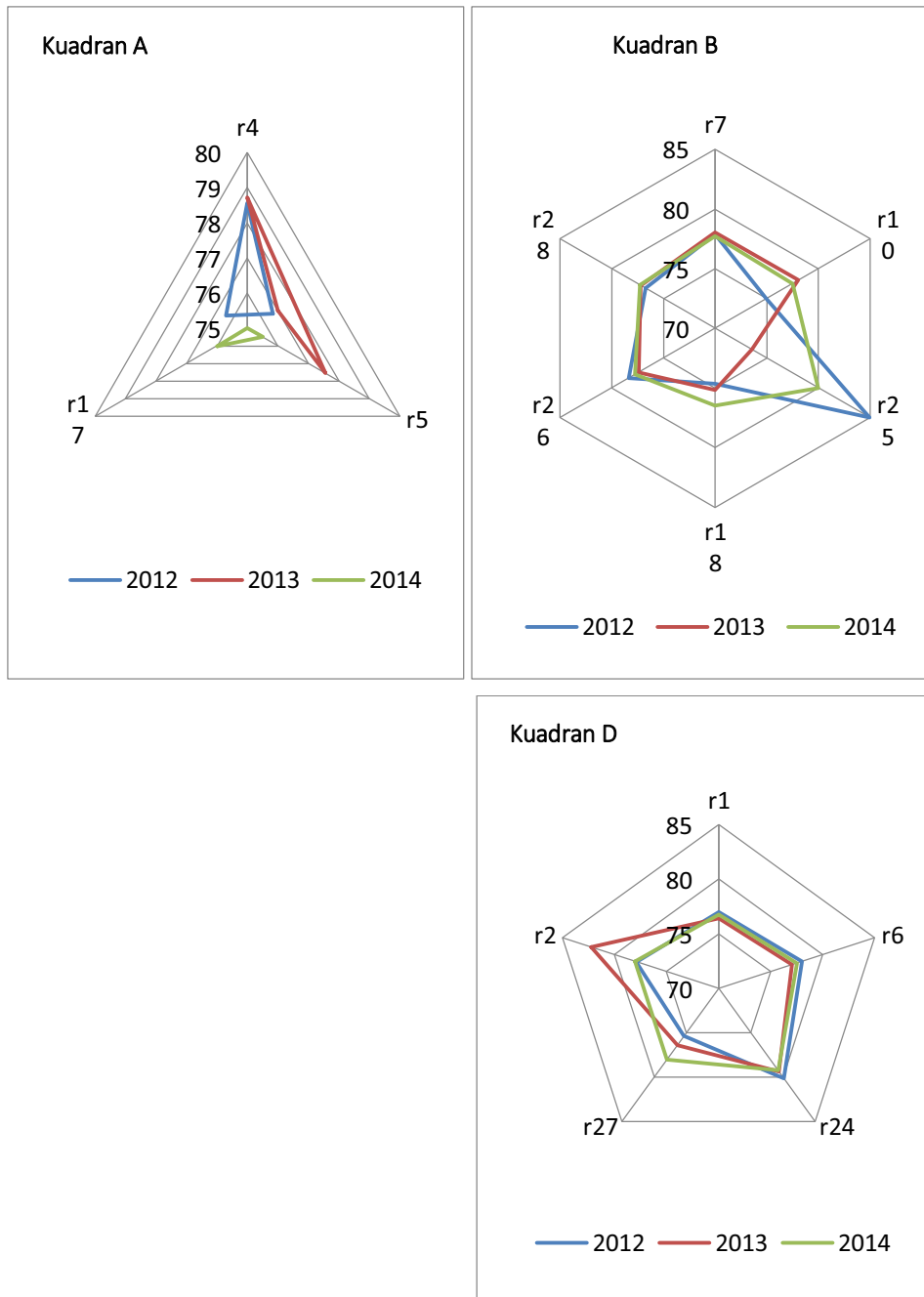
ditetapkan (r28). Variabel yang mengalami kenaikan secara fluktuatif ada sebanyak empat variabel, yaitu:

1. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (r7);
2. Kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data (r10);
3. Kenyamanan ruang pelayanan (r25);
4. Kemudahan prosedur pelayanan (r26);

Pada kuadran D, terdapat satu variabel yang konsisten mengalami kenaikan yaitu kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima pengguna data (r27). Variabel yang konsisten mengalami penurunan adalah keamanan pada unit pelayanan (r24). Variabel yang mengalami kenaikan secara fluktuatif ada sebanyak tiga variabel, yaitu:

1. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) (r1);
2. Keramahan petugas (r2);
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (r6).

Adapun analisis IKM di wilayah PST BPS provinsi dapat dilihat pada Lampiran 10.



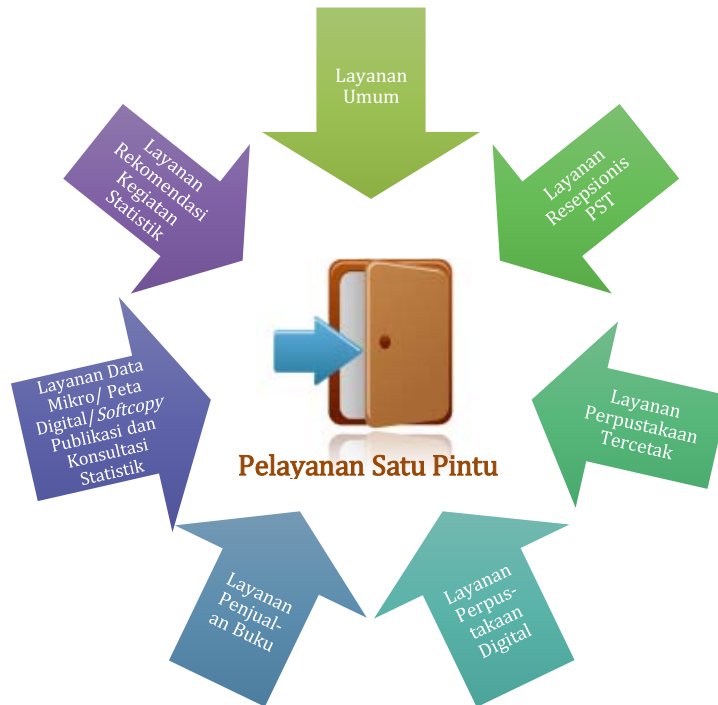
Gambar 4.5 IKM Menurut Kuadran Variabel Pelayanan di BPS Tahun 2012-2014

### 4.3 Analisis Kepuasan Layanan di Enam Jenis Layanan BPS

*One gate service* atau yang lebih dikenal dengan pelayanan satu pintu merupakan salah satu terobosan BPS dalam rangka mengedepankan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Direktorat Diseminasi Statistik BPS dan Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) BPS provinsi berusaha memperkuat prinsip pelayanan satu pintu ini dalam berbagai jenis layanannya.

Terdapat tujuh jenis layanan yang disediakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS yang disajikan pada Gambar 4.6, yaitu layanan umum, layanan resepsionis PST, layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, untuk IPDS BPS provinsi, hanya terdapat satu jenis layanan, yaitu layanan PST.

Pada subbab ini, tingkat kepuasan pengguna data pada setiap jenis layanan yang ada di Direktorat Diseminasi Statistik BPS akan dianalisis. Namun, layanan rekomendasi kegiatan statistik tidak dianalisis karena tidak ada pengguna data yang menggunakan layanan ini pada periode pencacahan.



Gambar 4.6 Unit Layanan di Direktorat Diseminasi BPS

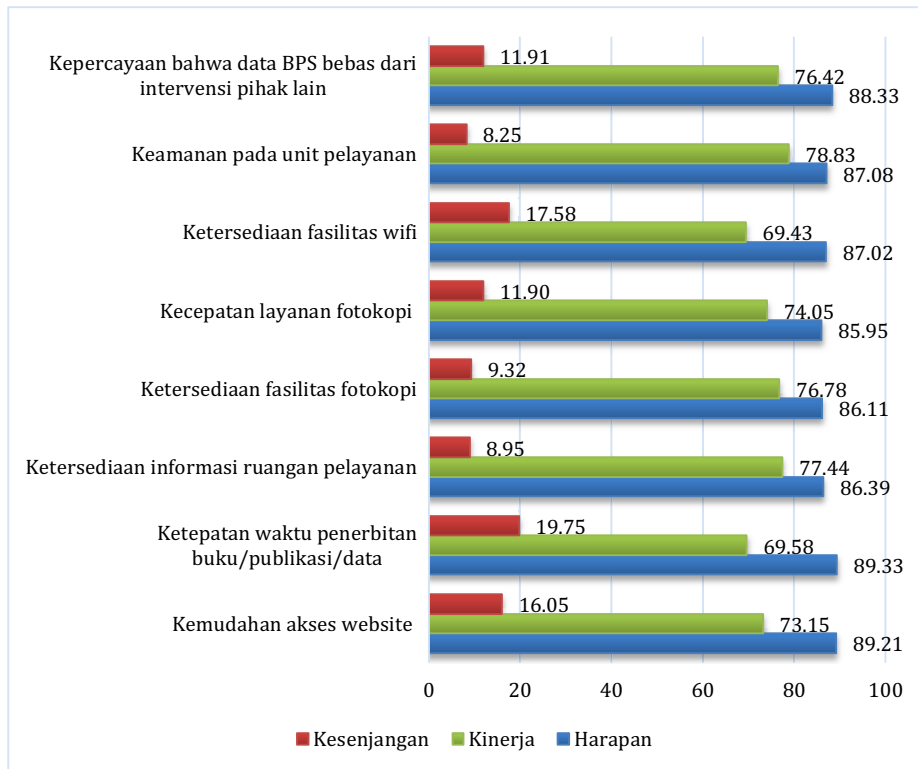
Tingkat kepuasan pengguna data secara umum diperoleh dari rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada setiap atribut kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna data lebih lanjut dapat dilihat dari kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kinerja. Kesenjangan adalah selisih rata-rata kinerja dan rata-rata harapan. Semakin besar nilai kesenjangan suatu atribut kualitas pelayanan, maka perbaikan kinerja pelayanan semakin penting untuk dilakukan.

#### 4.3.1 Kesenjangan di Layanan Umum BPS

Gambar 4.7 menjelaskan rata-rata kinerja, rata-rata harapan, dan kesenjangan pada setiap atribut kualitas pelayanan di layanan umum BPS. Berdasarkan Gambar 4.7, terlihat bahwa terdapat kesenjangan pada

setiap atribut kualitas pelayanan di unit layanan umum. Atribut yang paling besar kesenjangannya adalah ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data, yaitu sebesar 19,75. Dengan demikian, diharapkan atribut ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data menjadi perhatian khusus untuk diperbaiki di masa mendatang.

Atribut yang harus menjadi perhatian perbaikan selanjutnya adalah ketersediaan fasilitas *wifi* dengan besarnya kesenjangan 17,58. Besarnya kesenjangan atribut kualitas pelayanan lainnya secara berurutan adalah kemudahan akses *website* sebesar 16,05; kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain sebesar 11,91; kecepatan layanan fotokopi sebesar 11,90; ketersediaan fasilitas fotokopi sebesar 9,32; ketersediaan informasi ruangan pelayanan sebesar 8,95; dan keamanan pada unit pelayanan sebesar 8,25. Atribut keamanan pada unit pelayanan adalah atribut kualitas pelayanan dengan nilai kesenjangan terendah. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa atribut tersebut sudah hampir mendekati harapan pengguna data BPS.



Gambar 4.7 Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Umum BPS Tahun 2014

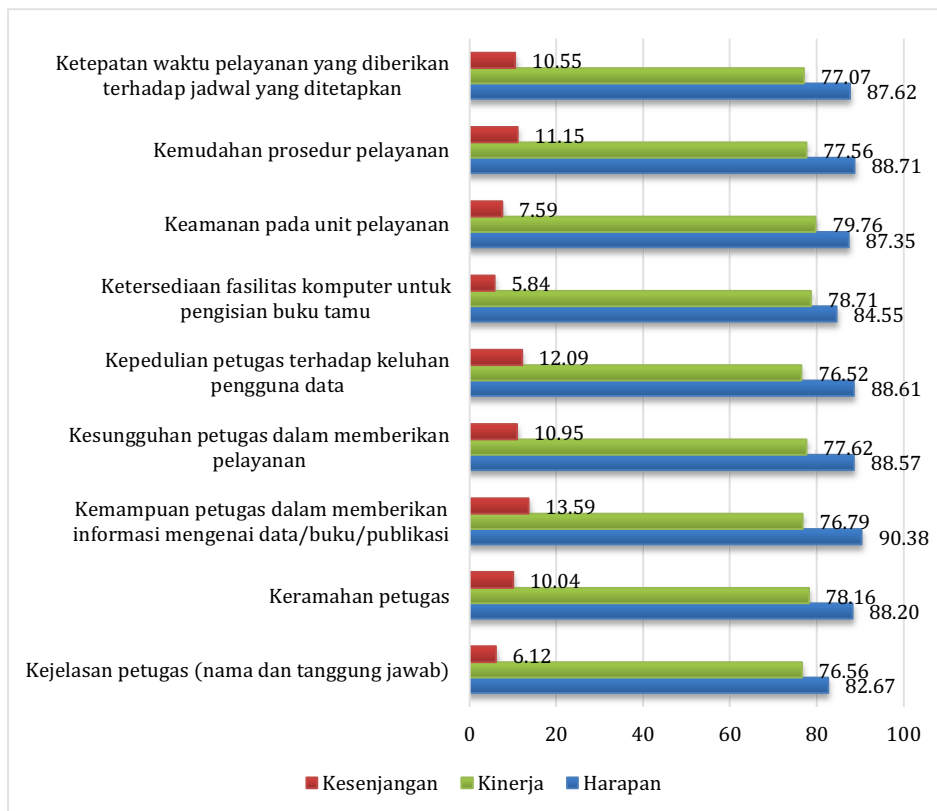
#### 4.3.2 Kesenjangan di Layanan Resepsionis PST BPS

Rata-rata kinerja, rata-rata harapan, dan kesenjangan setiap atribut kualitas pelayanan di layanan resepsionis PST dapat dilihat pada gambar 4.8. Pada Gambar 4.8 menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan pada masing-masing atribut kualitas pelayanan di layanan resepsionis PST, yaitu ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan sebesar 10,55; kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) sebesar 6,12; keramahan petugas sebesar 10,04; kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi



sebesar 13,59; kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 10,95; kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data sebesar 12,09; ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu sebesar 5,84; serta keamanan pada unit pelayanan sebesar 7,59; serta kemudahan prosedur pelayanan sebesar 11,15.

Analisis lebih lanjut dari Gambar 4.8, ditemukan bahwa nilai kesenjangan tertinggi ada pada atribut kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi, yaitu sebesar 13.59. Dengan kata lain, kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi harus dilakukan perbaikan lebih mendalam dibandingkan atribut lainnya yang ada di layanan resepsionis PST. Atribut dengan nilai kesenjangan terendah adalah atribut ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu, yaitu sebesar 5.84. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa atribut ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu sudah hampir mendekati harapan pengguna data BPS.



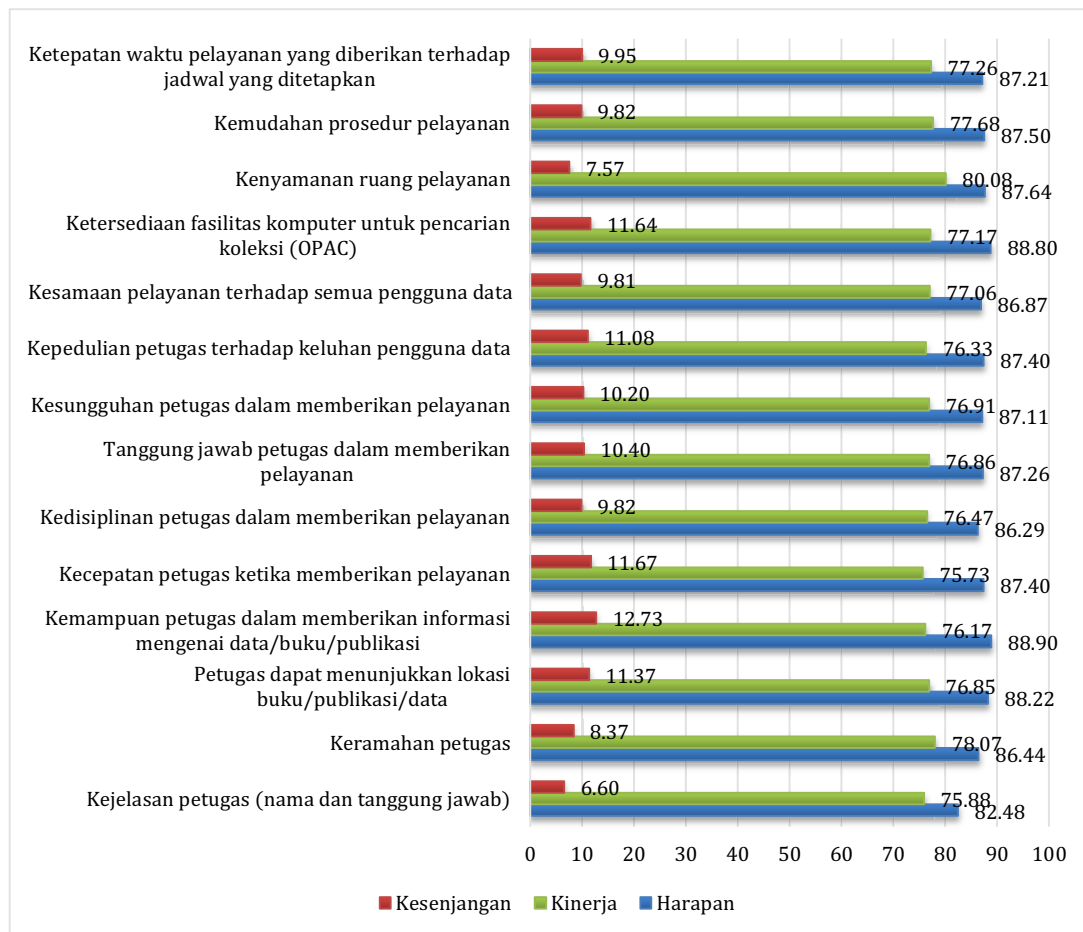
Gambar 4.8 Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangan di Layanan Resepsionis BPS Tahun 2014

### 4.3.3 Kesenjangan di Layanan Perpustakaan Tercetak BPS

Informasi mengenai rata-rata kinerja, rata-rata harapan, dan kesenjangan pada setiap atribut kualitas pelayanan di layanan perpustakaan cetak digambarkan pada Gambar 4.9. Adapun penjabaran kesenjangan dari masing-masing atribut adalah kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) sebesar 6,60; keramahan petugas sebesar 8,37; petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data sebesar 11,37; kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi sebesar 12,73; kecepatan petugas ketika

memberikan pelayanan sebesar 11,67; kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 9,82; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 10,40; kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 10,20; kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data sebesar 11,08; kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data sebesar 9,81; ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC) sebesar 11,64; kenyamanan ruang pelayanan sebesar 7,57; kemudahan prosedur pelayanan sebesar 9,82; serta ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan sebesar 9,95.

Atribut yang menjadi perhatian utama perbaikan pada masa yang akan datang adalah atribut kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi. Hal ini dilakukan karena atribut ini memiliki nilai kesenjangan tertinggi, yaitu sebesar 12,73. Sementara itu, atribut yang sudah mendekati harapan pengguna data adalah atribut kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) dengan nilai kesenjangan sebesar 6,60.



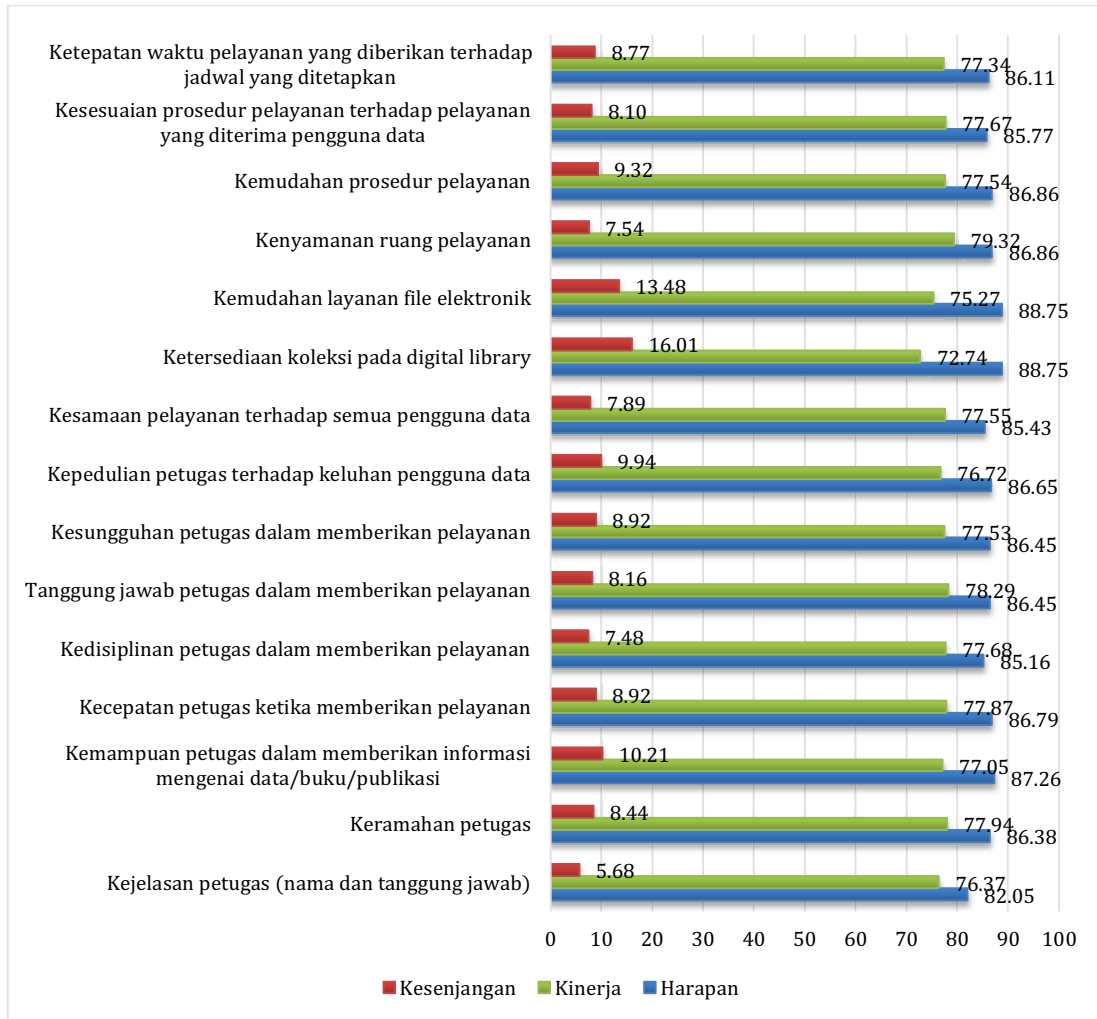
Gambar 4.9 Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangan di Layanan Perpustakaan Tercetak BPS Tahun 2014

#### 4.3.4 Kesenjangan di Layanan Perpustakaan Digital BPS

Untuk membuat pelayanan lebih maksimal, BPS tidak hanya menyediakan perpustakaan tercetak. Berdasarkan Peraturan Kepala BPS Nomor 17 Tahun 2011 tentang standar pelayanan perpustakaan digital di lingkungan BPS, dibentuklah layanan perpustakaan digital.

Berdasarkan hasil pengolahan, diperoleh rata-rata kinerja dan rata-rata harapan serta kesenjangan dari masing-masing atribut di layanan perpustakaan tercetak yang ditunjukkan pada Gambar 4.10. Nilai kesenjangan itu masing-masing adalah kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) sebesar 5,68; keramahan petugas sebesar 8,44; kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi sebesar 10,21; kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan sebesar 8,92; kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 7,48; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 8,16; kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 8,92; kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data; 9,94; kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data sebesar 7,89; ketersediaan koleksi pada *digital library* sebesar 16,01; kemudahan layanan *file* elektronik sebesar 13,48; kenyamanan ruang pelayanan sebesar 7,54; kemudahan prosedur pelayanan sebesar 9,32; kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima pengguna data sebesar 8,10; serta ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan sebesar 8,77.

Dari hasil analisis lebih lanjut, ditemukan bahwa atribut kualitas pelayanan dengan nilai kesenjangan tertinggi berada pada atribut ketersediaan koleksi pada *digital library*, yaitu sebesar 16.01. Oleh karena itu, diharapkan dalam perbaikan ke depan, BPS dapat menambah lagi koleksi pada *digital library* yang ada agar dapat sesuai dengan harapan pengguna data. Sementara itu, atribut dengan nilai kesenjangan terkecil ditemukan pada atribut kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab), yaitu sebesar 5,68. Hal ini berarti kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) sudah hampir sesuai dengan harapan pengguna data.



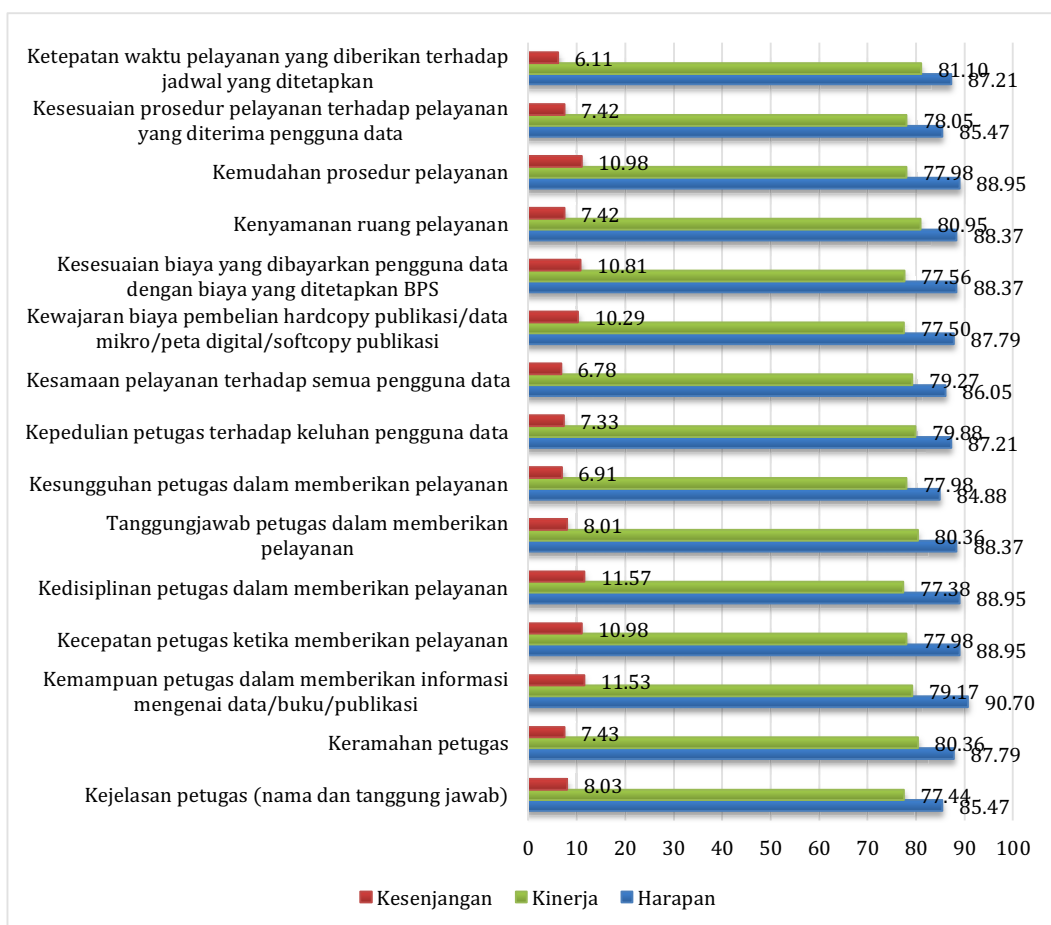
Gambar 4.10 Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangannya di Layanan Perpustakaan Digital BPS Tahun 2014

#### 4.3.5 Kesenjangan di Layanan Penjualan Buku BPS

Gambaran rata-rata kinerja, rata-rata harapan, dan kesenjangan dari masing-masing atribut kualitas pelayanan di layanan penjualan buku dapat dilihat pada Gambar 4.11. Berdasarkan gambar tersebut, kesenjangan terjadi pada setiap atribut kualitas pelayanan di unit layanan penjualan buku BPS. Kesenjangan yang terjadi adalah kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) sebesar 8,03; keramahan petugas sebesar 7,43; kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi sebesar 11,53; kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan sebesar 10,98; kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 11,57; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 8,01; kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 6,91; kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data sebesar 7,33; kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data sebesar 6,78; kewajaran biaya pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi sebesar 10,29; kesesuaian biaya yang dibayarkan pengguna data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi sebesar 10,81; kenyamanan ruang pelayanan sebesar 7,42; kemudahan prosedur pelayanan sebesar 10,98; kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima pengguna data sebesar 7,42; serta ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan sebesar 6,11.

Berdasarkan penjabaran sebelumnya, dapat diperoleh bahwa kesenjangan tertinggi terletak pada atribut kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu sebesar 11,57. Artinya, atribut kedisiplinan

petugas dalam memberikan pelayanan harus menjadi perhatian utama perbaikan. Sementara itu, kesenjangan dengan nilai terendah ada pada atribut kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu sebesar 6.91. Dengan kata lain sudah hampir memenuhi harapan pengguna data BPS.



Gambar 4.11 Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangan di Layanan Penjualan Buku BPS Tahun 2014

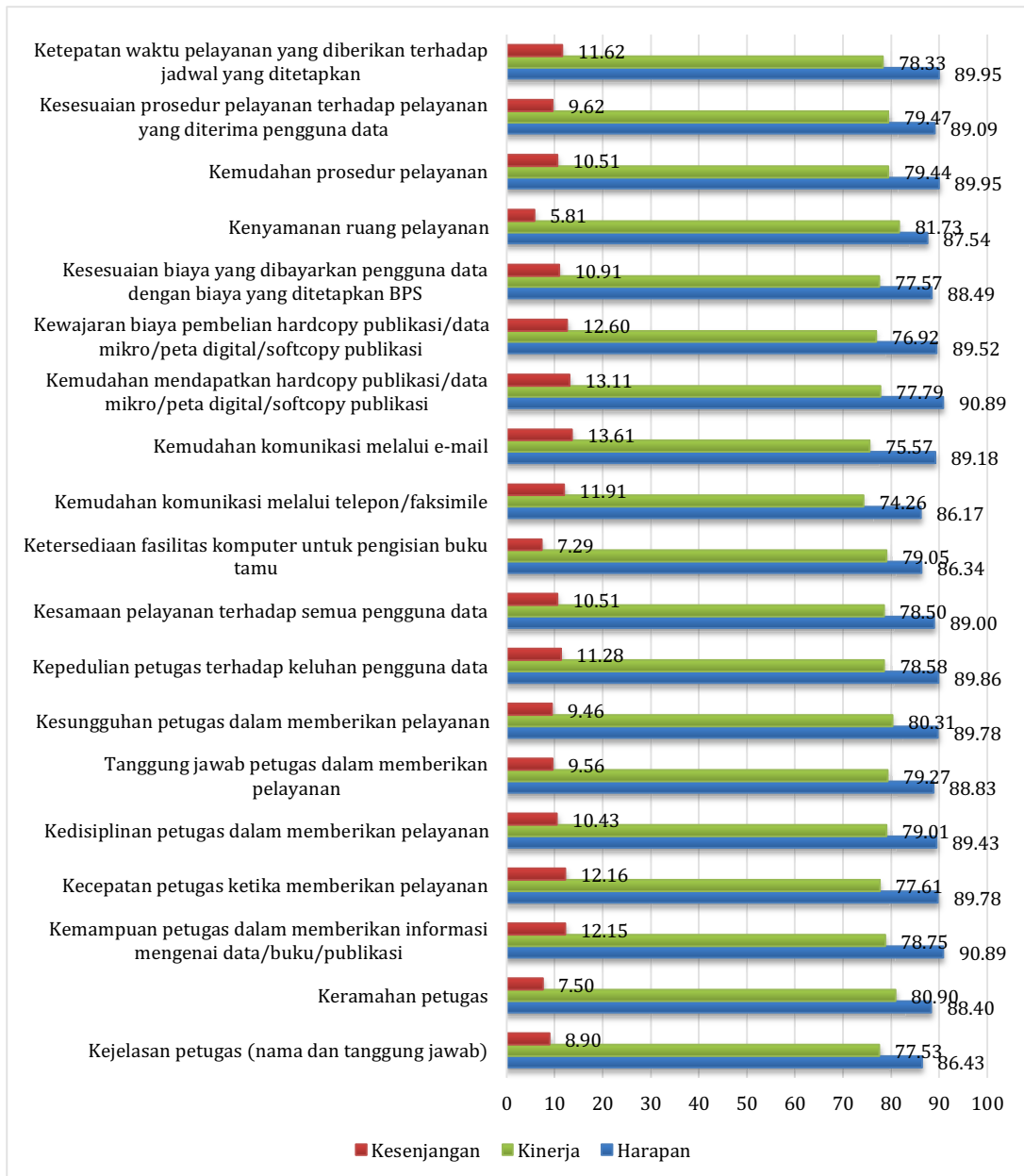


#### **4.3.6 Kesenjangan di Layanan Data Mikro/Peta Digital/*Softcopy* Publikasi dan Konsultasi Statistik BPS**

Atribut kualitas pelayanan di layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dan konsultasi statistik memiliki rata-rata kinerja dan rata-rata harapan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.12. Berdasarkan gambar tersebut, terdapat kesenjangan antara rata-rata kinerja dan rata-rata harapan. Adapun nilai kesenjangan pada masing-masing atribut adalah kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab) sebesar 8,90; keramahan petugas sebesar 7,50; kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi sebesar 12,15; kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan sebesar 12,16; kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 10,43; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 9,56; kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 9,46; kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna data sebesar 11,28; kesamaan pelayanan terhadap semua pengguna data sebesar 10,51; ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu sebesar 7,29; kemudahan komunikasi melalui telepon/faksimile sebesar 11,91; kemudahan komunikasi melalui *e-mail* sebesar 13,61; kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi sebesar 13,11; kewajaran biaya pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi sebesar 12,60; kesesuaian biaya yang dibayarkan pengguna data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian *hardcopy* publikasi/data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi sebesar 10,91; kenyamanan ruang pelayanan sebesar 5,81; kemudahan prosedur pelayanan sebesar 10,51; kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima pengguna data

sebesar 9,62; serta ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan sebesar 11,62.

Dari penjabaran tersebut, dapat dilihat bahwa atribut yang memiliki nilai kesenjangan adalah atribut kemudahan komunikasi melalui *e-mail*, yaitu sebesar 13,61. Sementara itu, atribut dengan nilai kesenjangan terkecil adalah atribut kenyamanan ruang pelayanan, yaitu sebesar 5.81. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa atribut kemudahan komunikasi melalui *e-mail* adalah atribut yang harus menjadi perhatian utama perbaikan. Sementara itu, atribut kenyamanan ruang pelayanan dapat dikatakan sudah hampir memenuhi harapan pengguna data BPS.



Gambar 4.12 Grafik Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Harapan, dan Kesenjangan di Layanan Data Mikro/Peta Digital/*Softcopy* Publikasi dan Konsultasi Statistik BPS Tahun 2014


#### 4.3.7 Kepuasan Layanan dalam Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) mengukur perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima pengguna data dan harapan yang diinginkan. Semakin tinggi nilai IKK, maka tingkat kepuasan pengguna data semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah nilai IKK, maka tingkat kepuasan pengguna data semakin rendah.

Penghitungan IKK tahun 2014 di setiap jenis layanan menggunakan jumlah atribut pelayanan yang berbeda, yaitu delapan atribut di layanan umum BPS, sembilan atribut di layanan resepsionis PST, empat belas atribut di layanan perpustakaan tercetak, lima belas atribut di layanan perpustakaan digital, lima belas atribut di layanan penjualan buku, serta sembilan belas atribut di layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dan konsultasi statistik.

Kesimpulan IKK pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari enam jenis layanan BPS, semuanya termasuk jenis layanan dengan kategori “sangat memuaskan” (rata-rata IKK antara 62.51–81.25). Keenam layanan tersebut adalah layanan umum BPS sebesar 85,82; layanan resepsionis PST sebesar 89,06; layanan perpustakaan tercetak sebesar 88,53; layanan perpustakaan digital sebesar 89,46; layanan penjualan buku sebesar 90; serta layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi dan konsultasi statistik sebesar 88,41. Dari hasil tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa jenis layanan dengan predikat paling memuaskan pengguna data adalah layanan penjualan buku dengan nilai IKK sebesar 90. Tentu hal ini akan menjadi perhatian besar bagi pelayanan satu pintu BPS untuk semakin memberikan pelayanan yang semakin baik ke depannya.

Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Konsumen di Enam Jenis Layanan BPS Tahun 2014

Jenis Layanan	Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
Layanan umum BPS	85.82	Sangat Memuaskan
Layanan resepsionis PST BPS	89.06	Sangat Memuaskan
Layanan perpustakaan tercetak BPS	88.53	Sangat Memuaskan
Layanan perpustakaan digital BPS	89.46	Sangat Memuaskan
 <b>Layanan penjualan buku BPS</b>	<b>90.00</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>
Layanan data mikro/peta digital/ <i>softcopy</i> publikasi dan konsultasi statistik BPS	88.41	Sangat Memuaskan



# BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Hasil SKD 2014 dapat memberikan gambaran yang berkaitan dengan karakteristik atau segmentasi pengguna data, jenis data yang dicari, tingkat kebutuhan pengguna data, serta tingkat kepuasan pengguna data terhadap produk dan pelayanan yang diberikan BPS melalui enam unit layanan BPS. Gambaran tersebut telah diuraikan secara rinci pada bab-bab sebelumnya. Adapun kesimpulan yang dapat diberikan dari uraian tersebut adalah:

1. Pengguna data yang berkunjung ke PST didominasi oleh pengguna data dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA. Penyebab dominasi ini sangat dimungkinkan adanya pencarian data untuk keperluan skripsi/tesis/disertasi dan tugas kuliah. Jika dilihat berdasarkan pekerjaan utama, mahasiswa menjadi pengguna data terbanyak diikuti oleh pegawai swasta dan TNI/Polri/PNS. Berdasarkan institusi/instansi tempat bekerja/beraktivitas, pengguna data terbanyak berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian serta kementerian dan lembaga pemerintah. Fasilitas komunikasi utama yang paling banyak digunakan oleh pengguna data adalah datang langsung, *website*, dan surat. Tiga jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna data adalah layanan perpustakaan tercetak, layanan data mikro/*softcopy*, dan layanan perpustakaan digital.

2. Sepuluh jenis data yang paling banyak dicari oleh pengguna data berturut-turut dari yang terbesar adalah kependudukan, PDRB, multisubjek ekonomi, ketenagakerjaan, keadaan geografi, kemiskinan, pertanian, harga konsumen, keuangan pemerintah, dan tanaman pangan. Sementara itu, lima besar publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah Provinsi Dalam Angka, Kabupaten/Kota Dalam Angka, Kecamatan Dalam Angka, PDRB, dan Statistik Indonesia.
3. Jumlah pengguna data menurut jenis data tidak hanya diurutkan secara nasional, tetapi juga pada provinsi terpilih. Tiga jenis data yang paling banyak dicari pada Provinsi Sumatera Barat adalah data kependudukan, data PDRB, dan data ketenagakerjaan. Tiga jenis data yang paling banyak dicari pada Provinsi Kalimantan Tengah adalah data multisubjek ekonomi, data kependudukan, dan data PDRB.
4. Jumlah pengguna data menurut publikasi tidak hanya diurutkan secara nasional, tetapi juga pada provinsi terpilih. Publikasi yang paling banyak dicari pada Provinsi Sumatera Barat adalah Kabupaten/Kota Dalam Angka, Provinsi Dalam Angka, Kecamatan Dalam Angka, Statistik Indonesia, dan PDRB. Publikasi yang paling banyak dicari pada Provinsi Kalimantan Tengah adalah Kabupaten/Kota Dalam Angka, Provinsi Dalam Angka, Kecamatan Dalam Angka, PDRB, dan Statistik Indonesia.
5. Dari seluruh pengguna data yang mencari data, masih ada pengguna data yang memperoleh data tetapi tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Ketidaksesuaian data tersebut dapat disebabkan oleh level data atau periode data. Selain itu, masih ada juga pengguna data yang mencari data tetapi tidak



menemukannya. Hal ini dapat disebabkan oleh data yang dicari oleh pengguna data sebenarnya ada tetapi belum dikirim ke unit PST atau data tersebut memang tidak dirilis/dipublikasikan oleh BPS.

6. Kinerja pelayanan BPS provinsi pada umumnya lebih kecil dari harapan pengguna data. Artinya, secara umum, pengguna data di BPS provinsi merasa tidak puas terhadap pelayanan BPS provinsi. Hanya BPS Provinsi Sulawesi Barat yang memiliki kinerja pelayanan melebihi harapan pengguna data. Artinya, pengguna data BPS Provinsi Sulawesi Barat merasa sangat puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Barat. BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah satu-satunya provinsi yang memiliki kinerja pelayanan sama dengan harapan pengguna data. Artinya, pengguna data merasa puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat.
7. IKK dan IKM memiliki fungsi yang sama, yaitu untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pengguna data dari tahun ke tahun. Perbedaan antara IKK dan IKM terdapat pada variabel dan metode penghitungan yang digunakan.
8. Tingkat kepuasan pengguna data dapat dilihat dari kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kinerja. Kesenjangan adalah selisih rata-rata kinerja dan rata-rata harapan. Semakin besar nilai kesenjangan suatu atribut kualitas pelayanan, maka perbaikan kinerja pelayanan semakin penting untuk dilakukan.
9. Pada Layanan Umum BPS, atribut yang paling besar kesenjangan adalah ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data.

10. Pada Layanan Resepsionis PST, atribut kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi memiliki kesenjangan terbesar.
11. Atribut dengan nilai kesenjangan tertinggi pada Layanan Perpustakaan Tercetak BPS adalah kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi.
12. Atribut kualitas pelayanan dengan nilai kesenjangan tertinggi pada Layanan Perpustakaan Digital berada pada atribut ketersediaan koleksi pada *digital library*.
13. Kesenjangan tertinggi di Layanan Penjualan Buku BPS terletak pada atribut kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
14. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi di Layanan Data Mikro/Peta Digital/*Softcopy* Publikasi dan Konsultasi Statistik BPS adalah atribut kemudahan komunikasi melalui *e-mail*.
15. Kesimpulan IKK menunjukkan bahwa dari enam jenis layanan BPS, semuanya termasuk unit layanan dengan kategori “sangat memuaskan”. Jenis layanan dengan predikat paling memuaskan pengguna data adalah layanan penjualan buku.

## 5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan persentase pengguna data yang memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya, *subject matter* perlu meningkatkan variasi data yang dihasilkan dan mempercepat waktu penerbitan publikasi.

Persentase pengguna data yang memperoleh data tetapi tidak sesuai dengan kebutuhan masih cukup tinggi sehingga perlu diturunkan. Saran yang dapat diberikan kepada *subject matter* adalah menyediakan data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna data baik dalam bentuk *softcopy* maupun *hardcopy*. Selain itu, petugas hendaknya dapat memberikan penjelasan penyebab data yang dicari tidak sesuai. Sebagai contoh, pengguna data membutuhkan data pada level kecamatan sedangkan data yang tersedia hanya sampai level kabupaten (tidak sesuai karena level data).

Berkaitan dengan jenis data yang dicari tetapi tidak ditemukan, maka saran yang dapat diberikan kepada unit kerja yang bersangkutan adalah mengikuti mekanisme yang berlaku dalam pengiriman data. Apabila suatu kegiatan statistik sudah selesai dilakukan dan menghasilkan data, maka data tersebut harus diserahkan ke unit PST. Oleh karena itu, data yang dimiliki oleh unit PST akan tetap lengkap dan *up to date*. Namun, apabila data tersebut tidak ditemukan karena memang tidak dirilis/dipublikasikan oleh BPS, maka petugas layanan hendaknya memberikan penjelasan kepada pengguna data.



# DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2013. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2013*. 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. Perolehan Data yang Dicari Pengguna Data Menurut Jenis Data Tahun 2014**

Jenis Data	Jumlah Pengguna Data (Orang)	Perolehan Data			Total
		Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan	63	95,50	2,25	2,25	100,00
Ekspor	218	85,63	11,44	2,93	100,00
Energi	58	4,12	95,18	0,69	100,00
Gender	10	66,67	16,67	16,67	100,00
Harga Konsumen	291	77,10	21,15	1,75	100,00
Harga Pedesaan	69	80,71	18,57	0,71	100,00
Harga Perdagangan Besar	37	76,64	20,44	2,92	100,00
Harga Produsen	30	72,46	27,54	0,00	100,00
Hortikultura	76	86,50	10,00	3,50	100,00
Impor	126	91,83	6,33	1,84	100,00
Indeks Pembangunan Manusia	113	87,78	10,74	1,48	100,00
Indeks Tendensi Bisnis	2	100,00	0,00	0,00	100,00
Indeks Tendensi Konsumen	4	100,00	0,00	0,00	100,00
Industri	79	76,54	16,76	6,70	100,00
Industri Besar dan Sedang	87	79,57	15,48	4,95	100,00
Industri Kecil dan Rumah Tangga	48	62,50	22,50	15,00	100,00
input output	44	57,41	9,26	33,33	100,00
Keadaan Geografi	435	77,08	21,67	1,25	100,00
Keamanan	7	44,44	22,22	33,33	100,00
Kehutanan	24	51,67	43,33	5,00	100,00
Kemiskinan	314	77,24	19,66	3,10	100,00
Kependudukan	1860	85,01	13,08	1,92	100,00
Kesehatan	128	57,45	39,51	3,04	100,00
Kesejahteraan Sosial	47	54,05	33,78	12,16	100,00
Ketenagakerjaan	563	77,67	19,76	2,56	100,00
Keuangan Lainnya	22	96,30	1,85	1,85	100,00
Keuangan Pemerintah	266	71,24	27,66	1,10	100,00
Klasifikasi Statistik	12	83,33	8,33	8,33	100,00
Komunikasi	10	35,48	61,29	3,23	100,00
Konstruksi	24	78,26	19,57	2,17	100,00
Konsumsi Penduduk	141	70,59	22,44	6,97	100,00
Kriminalitas	14	73,68	5,26	21,05	100,00
Kuesioner Sensus dan Survei	1	100,00	0,00	0,00	100,00
Lainnya	4	50,00	25,00	25,00	100,00
Lingkungan Hidup	27	84,00	5,33	10,67	100,00
Master File Wilayah	53	62,04	36,11	1,85	100,00
Metadata Kegiatan Statistik	3	100,00	0,00	0,00	100,00
Metodologi Statistik	2	50,00	0,00	50,00	100,00
Mobilitas Penduduk	23	39,53	25,58	34,88	100,00
Modal Sosial	3	66,67	0,00	33,33	100,00
Multisubjek Ekonomi	167	78,21	19,55	2,24	100,00
Multisubjek Sosial	17	91,67	4,17	4,17	100,00
Multisubjek Sosial Ekonomi	620	89,94	5,64	4,42	100,00
Neraca Arus Dana	104	87,94	8,57	3,49	100,00
Neraca Bahan Makanan	3	27,27	72,73	0,00	100,00
Pariwisata dan Jasa-jasa	143	75,29	19,41	5,29	100,00
PDB	62	148,37	50,17	1,46	100,00

Jenis Data	Jumlah Pengguna Data (Orang)	Perolehan Data			Total
		Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
PDRB	1161	182,92	14,29	2,80	100,00
Pendidikan	242	58,72	37,79	3,49	100,00
Perdagangan	32	77,53	16,85	5,62	100,00
Perikanan	52	80,18	16,22	3,60	100,00
Pertambangan	29	91,80	4,92	3,28	100,00
Pertanian	295	76,64	16,45	6,92	100,00
Perumahan dan Permukiman	52	62,32	20,29	17,39	100,00
Peta Wilayah	128	95,24	2,38	2,38	100,00
Peternakan	68	96,51	0,58	2,91	100,00
Politik dan Pemerintahan	47	86,89	8,20	4,92	100,00
Rumah Tangga	37	82,54	9,52	7,94	100,00
Sosial dan Budaya	70	81,52	8,70	9,78	100,00
Tanaman Pangan	244	93,65	4,57	1,78	100,00
Tanaman Perkebunan	103	89,76	6,34	3,90	100,00
Teknologi Informasi	7	22,73	72,73	4,55	100,00
Transportasi	144	63,65	33,44	2,91	100,00
Upah dan Pendapatan Pekerja	56	62,00	30,67	7,33	100,00



Lampiran 3. Atribut Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Diagram Kuadran Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																				Keempatan										
	Kesigapan										Ketersediaan Sarana										Kepastian		Keempatan								
	r1	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r10	r19	r22	r11	r12	r20	r21	r23	r25	r30	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r29	r31	r2	r9
BPS	D	C	A	A	D	B	B	B	A	C	D	B	C	C	C	B	A	C	A	B	B	A	B	D	B	D	B	B	A	D	B
Aceh	D	B	B	B	B	B	D	A	C	D	A	C	B	C	B	C	C	C	C	A	B	C	C	B	D	B	A	B	C	B	B
Sumatera Utara	D	C	B	B	B	B	D	A	A	D	C	B	A	A	C	B	C	C	C	A	C	C	B	B	B	B	D	B	C	B	B
Sumatera Barat	D	B	B	D	B	B	D	A	C	D	A	B	C	C	B	C	C	C	C	A	A	C	C	B	B	D	B	C	B	B	D
Riau	D	B	B	B	B	B	D	A	C	D	B	C	C	C	B	C	C	C	C	A	A	C	C	B	B	B	B	C	B	D	B
Jambi	D	B	B	B	A	B	B	D	C	C	C	B	A	C	C	C	C	C	C	A	A	C	C	D	B	D	B	B	C	B	A
Sumatera Selatan	D	B	B	B	B	B	D	A	A	C	C	C	A	C	C	B	C	C	C	A	A	C	C	B	B	B	D	B	C	B	D
Bengkulu	D	B	B	B	B	B	D	C	C	D	C	A	C	C	B	C	C	C	C	A	A	C	C	B	A	C	B	C	B	B	D
Lampung	D	B	B	D	D	D	D	A	C	D	C	A	C	A	C	A	C	C	C	A	A	C	C	A	B	B	A	B	C	B	D
Kep. Bangka Belitung	C	B	B	B	B	B	D	A	C	C	A	D	C	C	B	C	C	C	D	A	B	D	C	D	B	A	A	A	C	B	B
Kep. Riau	B	B	B	B	B	B	D	A	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	A	A	C	C	C	B	B	A	A	C	B	B
DKI Jakarta	D	B	B	D	B	B	B	C	C	D	C	D	A	A	B	C	C	C	C	A	A	C	C	B	B	B	C	A	C	D	A
Jawa Barat	D	B	B	B	B	B	D	A	A	C	C	C	A	A	B	C	C	C	C	A	A	C	C	D	B	D	B	C	B	B	B
Jawa Tengah	D	B	B	B	B	B	C	A	A	C	C	B	A	A	B	C	C	D	D	C	C	C	C	B	B	B	B	C	B	C	B
DI Yogyakarta	D	B	B	B	B	B	D	A	C	D	C	A	C	A	C	B	C	C	C	A	B	C	C	D	B	D	D	B	C	B	B
Jawa Timur	D	B	B	B	D	B	D	A	A	D	B	C	A	C	B	C	C	C	C	A	A	C	C	D	B	D	D	B	C	B	A
Banten	D	D	A	B	D	B	D	A	A	D	B	A	A	A	B	C	C	C	C	A	A	C	C	B	B	B	B	B	C	D	B
Bali	C	B	B	B	B	B	D	A	C	D	B	B	A	A	B	C	C	C	C	A	B	C	C	B	D	D	B	C	B	B	D
Nusa Tenggara Barat	C	B	B	B	D	B	B	A	A	C	C	A	B	A	B	C	C	C	C	C	B	C	C	B	B	D	B	B	C	B	B
Nusa Tenggara Timur	D	B	B	B	B	B	D	A	C	B	C	D	C	A	B	C	C	C	C	A	C	C	C	D	B	B	B	B	C	B	B
Kalimantan Barat	D	B	B	B	B	B	D	A	C	D	C	B	A	A	C	B	C	C	C	A	B	C	C	D	B	B	B	B	C	B	B
Kalimantan Tengah	D	B	B	B	B	B	D	A	C	D	C	B	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	B	B	B	C	B	B	B
Kalimantan Selatan	C	B	B	B	B	B	C	A	C	D	B	A	B	A	B	C	C	C	C	A	B	C	C	C	B	C	C	A	C	B	A
Kalimantan Timur	D	B	B	D	B	C	D	A	B	D	C	D	B	A	B	A	C	C	C	A	B	C	C	C	B	D	A	B	C	B	D
Sulawesi Utara	C	B	B	D	B	B	D	A	C	B	A	B	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	D	B	D	B	B	C	B	B
Sulawesi Tengah	B	B	B	B	B	B	D	A	C	D	A	C	C	A	B	C	C	C	C	A	C	C	C	B	D	D	B	C	B	B	B
Sulawesi Selatan	D	B	B	B	B	B	D	A	C	B	A	C	A	C	A	B	C	C	C	A	A	C	C	B	B	D	D	B	C	B	B
Sulawesi Tenggara	D	B	B	B	B	B	B	B	C	B	C	D	C	A	B	C	C	C	C	C	C	C	C	B	B	B	D	B	C	B	B
Gorontalo	D	B	B	D	B	B	C	A	C	C	C	A	B	C	A	C	C	C	C	C	A	C	C	D	B	D	D	B	C	D	D
Sulawesi Barat	D	D	D	D	D	D	D	C	B	D	C	D	B	B	D	B	C	C	C	A	A	C	C	B	B	B	C	D	C	D	D
Maluku	C	B	B	B	B	B	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	B	B	B	B	B	C	B	C
Maluku Utara	B	B	B	D	C	B	B	D	C	C	C	A	C	C	C	A	C	C	C	A	A	B	C	C	D	C	D	C	B	C	B
Papua Barat	B	B	B	D	C	B	B	D	B	C	C	A	C	D	C	A	C	C	C	A	A	B	C	C	D	C	D	C	B	C	B
Papua	D	B	B	B	B	B	B	D	A	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	A	A	B	A	C	C	B	A	A	C	C	B

Lampiran 4. Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran A Menurut Wilayah PST Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																															
	Kesigapan										Ketersediaan Sarana										Kepastian										Keempatan	
	r1	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r10	r19	r22	r11	r12	r20	r21	r23	r25	r30	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r29	r31	r2	r9	
BPS																																
Aceh			√	√				√									√															
Sumatera Utara									√																							
Sumatera Barat								√																								
Riau																																
Jambi							√																								√	
Sumatera Selatan									√																							
Bengkulu																																
Lampung																																
Kep. Bangka Belitung																																
Kep. Riau																																
DKI Jakarta																																
Jawa Barat																																
Jawa Tengah																																
DI Yogyakarta																																
Jawa Timur																																
Banten																																
Bali																																
Nusa Tenggara Barat																																
Nusa Tenggara Timur																																
Kalimantan Barat																																
Kalimantan Tengah																																
Kalimantan Selatan																																
Kalimantan Timur																																
Sulawesi Utara																																
Sulawesi Tengah																																
Sulawesi Selatan																																
Sulawesi Tenggara																																
Gorontalo																																
Sulawesi Barat																																
Maluku																																
Maluku Utara																																
Papua Barat																																
Papua																																

Lampiran 5. Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran B Menurut Wilayah PST Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																				Keempatian										
	Kesigapan										Ketersediaan Sarana										Kepastian										
	r1	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r10	r19	r22	r11	r12	r20	r21	r23	r25	r30	r33	r34	r15	r16	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r29	r31	r2	r9
BPS	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Aceh	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sumatera Utara	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sumatera Barat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Riau	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Jambi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sumatera Selatan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Bengkulu	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Lampung	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kep. Bangka Belitung	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kep. Riau	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
DKI Jakarta	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Jawa Barat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Jawa Tengah	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
DI Yogyakarta	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Jawa Timur	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Banten	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Bali	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Nusa Tenggara Barat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Nusa Tenggara Timur	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kalimantan Barat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kalimantan Tengah	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kalimantan Selatan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kalimantan Timur	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sulawesi Utara	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sulawesi Tengah	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sulawesi Selatan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sulawesi Tenggara	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Gorontalo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Sulawesi Barat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Maluku	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Maluku Utara	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Papua Barat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Papua	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

Lampiran 6. Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran C Menurut Wilayah PST Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																				Keempatan									
	Kesigapan							Ketersediaan Sarana							Kepastian						r2	r9								
	r1	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r10	r19	r22	r11	r12	r20	r21	r23	r25	r30	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r29	r31	
BPS	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Aceh									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sumatera Utara	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sumatera Barat									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Riau									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Jambi									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sumatera Selatan									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Bengkulu									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Lampung									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kep. Bangka Belitung	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kep. Riau									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
DKI Jakarta									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Jawa Barat									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Jawa Tengah									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
DI Yogyakarta									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Jawa Timur									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banten									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Bali	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Nusa Tenggara Barat	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Nusa Tenggara Timur									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kalimantan Barat									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kalimantan Tengah									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kalimantan Selatan	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kalimantan Timur									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sulawesi Utara	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sulawesi Tengah									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sulawesi Selatan									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sulawesi Tenggara									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Gorontalo									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Sulawesi Barat									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Maluku									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Maluku Utara	√								√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Papua Barat									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Papua									√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Lampiran 7. Atribut Kualitas Pelayanan pada Kuadran D Menurut Wilayah PST Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																															
	Kesigapan										Ketersediaan Sarana										Kepastian										Keempatan	
	r1	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r10	r19	r22	r11	r12	r20	r21	r23	r25	r30	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r29	r31	r2	r9	
BPS	√									√													√									
Aceh	√			√			√			√															√							
Sumatera Utara	√						√			√																						
Sumatera Barat	√			√			√			√																√						
Riau	√			√			√			√																						
Jambi	√			√			√			√														√								
Sumatera Selatan	√			√			√			√															√							
Bengkulu	√			√			√			√																						
Lampung	√			√			√			√																						
Kep. Bangka Belitung	√			√			√			√														√								
Kep. Riau	√			√			√			√																						
DKI Jakarta	√			√			√			√																						
Jawa Barat	√			√			√			√															√							
Jawa Tengah	√			√			√			√																						
DI Yogyakarta	√			√			√			√															√							
Jawa Timur	√			√			√			√															√							
Banten	√			√			√			√																						
Bali	√			√			√			√															√							
Nusa Tenggara Barat	√			√			√			√																						
Nusa Tenggara Timur	√			√			√			√															√							
Kalimantan Barat	√			√			√			√																						
Kalimantan Tengah	√			√			√			√																						
Kalimantan Selatan	√			√			√			√																						
Kalimantan Timur	√			√			√			√															√							
Sulawesi Utara	√			√			√			√																						
Sulawesi Tengah	√			√			√			√																						
Sulawesi Selatan	√			√			√			√																						
Sulawesi Tenggara	√			√			√			√																						
Gorontalo	√			√			√			√																						
Sulawesi Barat	√			√			√			√																						
Maluku	√			√			√			√																						
Maluku Utara	√			√			√			√																						
Papua Barat	√			√			√			√																						
Papua	√			√			√			√																						



Lampiran 8. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																
	Kesigapan					Ketersediaan Sarana					Ketersediaan Sarana						
	r1	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r10	r19	r22	r11	r12	r20	r21	r23	r25	r30
BPS	91,37	87,07	84,51	85,80	89,08	89,11	88,32	88,57	78,15	88,82	92,63	86,76	88,43	90,15	87,01	91,69	81,97
Aceh	96,58	93,75	90,80	93,53	91,01	91,76	95,86	95,09	87,61	92,99	96,91	87,65	92,42	92,84	90,12	93,60	-
Sumatera Utara	100,00	94,43	93,33	93,35	96,31	95,72	95,40	96,59	91,87	83,89	100,00	94,03	95,71	82,28	92,94	95,48	-
Sumatera Barat	96,10	93,63	91,67	94,84	94,81	94,86	93,84	93,04	83,57	88,63	98,53	88,51	92,26	91,04	84,06	95,51	-
Riau	98,37	98,10	97,33	97,04	97,04	96,29	97,30	98,61	92,29	90,36	100,00	97,57	95,92	86,58	91,11	97,33	-
Jambi	99,37	95,48	95,55	94,12	93,75	94,99	94,94	98,45	89,97	95,40	99,09	92,60	94,85	93,09	94,83	98,51	-
Sumatera Selatan	100,00	97,04	92,80	96,14	95,85	95,86	96,18	93,99	90,50	83,82	89,34	81,04	93,01	83,04	85,45	93,91	-
Bengkulu	97,6	93,77	93,45	95,93	94,48	92,29	93,45	94,72	92,4	89,46	96,20	94,08	92,75	88,36	94,24	94,78	-
Lampung	95,58	92,81	92,47	93,33	93,01	93,31	92,71	93,58	86,05	79,33	95,00	88,75	85,50	78,72	86,49	88,39	-
Kep. Bangka Belitung	97,19	95,52	94,15	93,79	93,73	94,03	93,82	95,73	89,55	95,00	100,00	92,73	96,04	97,50	93,79	92,60	-
Kep. Riau	97,58	98,15	96,36	95,76	96,36	97,58	98,47	97,83	93,21	94,53	97,74	88,27	94,74	92,36	96,19	94,43	-
DKI Jakarta	100,00	99,12	95,38	98,21	96,17	95,93	96,55	96,15	92,26	94,61	99,69	93,99	97,62	92,71	93,90	99,13	-
Jawa Barat	96,57	90,48	89,04	91,01	91,47	90,83	92,11	91,42	80,29	81,29	96,18	84,07	87,91	80,69	83,53	94,12	-
Jawa Tengah	99,07	98,47	98,46	97,26	98,77	97,57	97,56	98,44	95,98	97,23	99,69	99,07	97,84	97,24	97,56	99,69	-
DI Yogyakarta	94,35	90,16	88,83	90,93	91,17	91,04	92,42	92,71	79,72	87,32	94,91	85,59	90,43	86,57	85,10	91,27	-
Jawa Timur	97,88	94,66	92,61	93,75	92,75	93,12	93,37	93,02	84,99	85,63	96,21	90,83	90,94	86,29	84,26	96,01	-
Banten	97,73	94,17	91,49	93,27	93,83	93,27	94,44	93,23	88,89	88,22	96,26	92,97	91,44	88,89	87,65	93,92	-
Bali	98,23	96,96	94,74	97,19	95,48	94,99	96,64	96,54	88,8	86,89	99,14	94,35	94,63	85,55	93,87	95,00	-
Nusa Tenggara Barat	100,00	100,00	97,11	99,11	100,00	98,25	99,41	100,00	94,77	98,81	100,00	96,70	98,21	100,00	97,92	100,00	-
Nusa Tenggara Timur	96,17	94,97	94,37	94,87	94,60	93,54	94,92	95,09	90,20	84,75	97,45	90,46	93,90	84,50	88,47	95,47	-
Kalimantan Barat	93,52	88,32	86,61	87,28	88,47	89,66	90,38	90,24	81,20	82,11	93,31	84,12	87,50	82,13	86,73	87,46	-
Kalimantan Tengah	97,84	94,37	93,14	94,80	94,22	93,14	92,53	95,20	87,22	91,62	95,80	85,88	92,71	89,74	91,15	94,89	-
Kalimantan Selatan	97,83	97,32	94,41	94,67	96,11	94,67	96,14	96,94	91,32	95,71	100,00	96,08	94,56	96,07	93,05	95,22	-
Kalimantan Timur	99,09	96,24	94,56	97,33	97,32	95,92	96,44	97,31	90,29	97,10	100,00	96,36	97,32	97,13	88,63	98,24	-
Sulawesi Utara	99,70	98,33	96,68	97,46	98,56	97,44	100,00	99,42	95,45	96,44	99,43	96,00	98,29	95,01	94,77	99,72	-
Sulawesi Tengah	93,37	93,02	95,14	94,54	94,19	95,35	94,27	96,72	92,15	92,63	96,18	91,28	92,69	89,18	89,24	92,35	-
Sulawesi Selatan	97,85	92,74	91,51	93,30	93,52	94,20	91,74	93,66	82,87	74,29	94,66	84,21	91,24	72,10	81,02	95,14	-
Sulawesi Tenggara	93,9	93,73	92,59	94,56	96,26	96,25	95,11	94,81	91,74	64,31	93,10	89,41	93,93	63,16	83,38	95,81	-
Gorontalo	97,38	94,84	90,33	93,41	95,07	93,19	94,52	97,84	86,31	93,60	96,23	92,40	88,67	95,42	93,45	90,14	-
Sulawesi Barat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,87	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-
Maluku	100,00	98,81	97,03	97,89	98,79	98,20	99,10	98,79	93,10	83,86	98,76	98,48	95,56	82,57	93,35	96,43	-
Maluku Utara	97,36	98,30	95,86	96,13	96,64	95,52	95,01	98,53	91,98	94,07	93,41	89,74	96,33	92,92	90,26	98,31	-
Papua Barat	90,54	90,88	89,39	97,26	95,14	95,29	97,94	100,00	87,78	100,00	99,35	85,88	95,34	96,07	98,42	86,05	-
Papua	100,00	98,79	97,16	99,40	100,00	99,41	97,38	100,00	95,72	95,36	99,04	96,92	96,90	93,05	93,71	96,98	-

Lampiran 9. Indeks Kepuasan Konsumen Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																	IKK 2014
	Kepuasan																	
	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r29	r31	r2	r9				
BPS	85,51	84,27	85,79	85,36	85,88	87,18	91,09	88,10	89,91	88,29	86,16	84,79	89,66	87,75	88,17			
Aceh	92,06	91,28	86,55	90,54	94,50	97,39	94,05	94,31	92,90	90,86	91,67	-	93,37	91,18	92,55			
Sumatera Utara	97,67	94,82	91,69	93,13	96,44	95,53	96,95	96,66	96,64	96,06	94,96	-	97,25	93,62	94,93			
Sumatera Barat	90,99	88,72	82,62	87,68	89,64	92,42	92,63	93,89	91,40	95,07	91,62	-	95,82	90,25	91,81			
Riau	97,18	96,94	93,53	94,88	96,11	95,87	95,95	97,60	98,11	98,64	97,06	-	95,83	97,82	96,73			
Jambi	93,85	93,56	93,13	93,66	95,57	97,74	97,56	98,19	96,36	95,47	96,08	-	97,02	94,31	95,45			
Sumatera Selatan	89,06	87,69	84,21	85,76	94,12	95,30	92,65	95,91	96,44	96,11	94,80	-	97,03	95,21	92,60			
Bengkulu	94,63	94,01	91,91	93,02	95,21	93,20	95,34	94,52	93,59	93,84	93,35	-	94,15	92,29	93,72			
Lampung	88,38	88,31	85,76	86,94	91,02	90,18	88,52	89,22	90,36	89,19	89,29	-	92,77	91,77	90,14			
Kep. Bangka Belitung	96,58	95,72	89,55	98,20	97,52	98,73	97,21	95,50	93,39	94,24	93,39	-	95,91	94,63	95,00			
Kep. Riau	98,47	99,08	96,35	91,52	92,31	89,90	96,86	93,92	94,80	93,01	93,15	-	100,00	97,24	95,37			
DKI Jakarta	98,42	96,57	87,79	92,13	93,15	95,54	97,63	95,69	96,71	92,55	92,55	-	100,00	95,56	95,74			
Jawa Barat	90,06	85,84	80,91	83,76	89,30	90,40	90,86	91,30	92,24	90,48	89,27	-	94,77	90,32	89,31			
Jawa Tengah	99,69	99,38	99,38	100,00	100,00	100,00	100,00	99,69	98,78	97,87	98,18	-	97,85	96,66	98,49			
DI Yogyakarta	89,05	85,09	80,95	86,74	87,79	91,19	90,72	90,99	91,01	92,40	91,34	-	93,63	90,25	89,73			
Jawa Timur	94,21	91,57	83,48	85,99	89,97	90,48	93,60	93,43	94,44	94,46	92,86	-	95,44	90,78	91,72			
Banten	91,93	91,90	89,97	91,16	91,95	91,93	92,38	93,31	93,01	93,31	93,39	-	94,14	92,66	92,49			
Bali	94,44	94,17	91,32	94,13	95,24	96,12	95,18	94,74	95,44	95,99	94,17	-	96,13	95,44	94,65			
Nusa Tenggara Barat	100,00	100,00	98,79	98,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,12	-	100,00	99,12	99,18			
Nusa Tenggara Timur	92,64	92,40	88,86	90,00	94,15	94,48	95,06	95,45	95,14	96,54	95,76	-	94,17	93,26	93,42			
Kalimantan Barat	87,12	85,45	81,77	87,39	89,60	91,69	89,44	88,57	87,61	88,70	87,64	-	91,28	88,37	87,97			
Kalimantan Tengah	93,44	91,77	87,54	90,83	93,52	95,00	94,71	95,66	93,29	94,75	91,81	-	97,13	91,88	93,08			
Kalimantan Selatan	97,17	96,26	95,77	96,69	96,60	97,20	96,35	96,42	96,64	95,74	94,07	-	97,62	94,33	95,86			
Kalimantan Timur	96,33	93,71	90,23	97,08	97,28	97,85	96,99	96,48	96,45	95,87	92,92	-	97,13	97,33	96,10			
Sulawesi Utara	98,21	97,03	95,68	97,46	100,00	100,00	99,71	98,58	99,71	98,30	96,39	-	99,44	99,43	98,08			
Sulawesi Tengah	93,29	92,33	88,73	92,98	95,92	95,38	93,62	92,26	94,15	94,71	93,84	-	96,01	94,27	93,73			
Sulawesi Selatan	88,39	85,00	81,41	83,43	88,13	89,73	94,41	95,28	90,78	91,22	90,71	-	95,10	92,44	89,93			
Sulawesi Tenggara	91,04	89,38	90,91	91,67	93,62	92,75	93,50	94,13	95,11	96,21	94,65	-	96,56	94,59	91,29			
Gorontalo	86,98	94,59	90,41	91,27	95,37	95,37	95,93	94,84	98,52	95,94	95,33	-	99,71	96,23	93,98			
Sulawesi Barat	93,41	97,98	98,57	96,63	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-	100,00	100,00	99,37			
Maluku	96,68	91,67	91,45	92,09	93,66	93,64	95,83	96,42	97,28	97,87	97,00	-	100,00	99,09	95,85			
Maluku Utara	93,51	94,07	91,38	96,93	97,03	95,82	95,14	96,69	94,97	94,62	94,74	-	96,68	95,13	95,15			
Papua Barat	89,41	79,77	88,28	96,96	97,81	98,43	95,96	98,48	100,00	95,11	97,94	-	94,64	89,83	93,94			
Papua	97,52	97,55	93,79	98,21	95,74	100,00	98,67	99,39	97,55	95,72	94,59	-	97,13	98,81	97,32			

Lampiran 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Wilayah PST dan Atribut Kualitas Pelayanan Tahun 2014

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																IKM 2014	
	Kesiapan						Ketersediaan Sarana						Kepercayaan					Keempatan
	r1	r4	r5	r6	r7	r10	r25	r17	r18	r24	r26	r27	r28	r2				
BPS	76,75	75,00	75,00	77,50	77,75	77,50	80,00	76,50	79,25	77,75	78,00	77,25	78,00	77,34				
Aceh	77,75	79,00	79,50	78,50	80,75	77,50	80,50	73,00	74,75	79,00	78,75	78,50	77,00	78,25				
Sumatera Utara	78,75	77,00	77,25	78,25	78,25	78,00	79,25	74,50	74,75	79,50	79,50	79,00	79,25	78,05				
Sumatera Barat	80,00	82,50	82,25	83,00	83,00	80,25	85,00	75,75	76,25	81,75	84,50	79,75	82,00	81,55				
Riau	90,50	91,25	90,00	90,00	90,75	89,00	91,00	86,50	87,00	88,75	91,50	90,75	91,00	90,00				
Jambi	79,25	80,50	80,00	78,75	80,50	79,50	82,75	75,50	75,75	80,00	81,50	79,50	79,00	79,57				
Sumatera Selatan	78,75	80,50	81,00	80,75	81,00	80,25	81,00	76,00	76,00	78,75	82,00	81,25	80,25	79,80				
Bengkulu	81,50	82,00	82,50	81,25	80,75	80,75	81,75	79,50	78,75	81,75	82,00	80,25	80,00	81,23				
Lampung	75,75	76,75	77,00	76,50	76,75	76,50	74,25	73,50	73,25	74,50	74,25	77,00	77,00	75,32				
Kep. Bangka Belitung	77,75	80,50	79,25	78,50	78,75	78,50	78,25	78,50	77,75	78,50	79,50	77,75	77,75	78,80				
Kep. Riau	80,50	79,50	79,00	79,50	80,5	79,00	76,25	72,00	69,00	77,00	77,25	77,50	76,50	77,55				
DKI Jakarta	81,50	82,50	82,50	81,50	82,5	81,25	85,25	78,25	80,25	82,50	83,25	81,50	80,75	82,02				
Jawa Barat	77,50	79,25	78,50	77,75	79,25	77,25	80,00	73,00	73,00	77,00	78,75	77,25	76,00	77,57				
Jawa Tengah	79,75	80,00	80,00	80,25	80,25	79,00	81,50	74,50	74,75	81,50	81,25	80,75	80,25	79,54				
DI Yogyakarta	79,25	81,50	80,25	80,00	81,25	79,50	81,00	75,50	75,00	78,25	80,75	78,50	79,00	79,59				
Jawa Timur	80,75	81,50	82,50	80,00	81,25	80,00	84,25	76,25	76,00	80,50	81,75	80,75	81,00	80,73				
Banten	75,50	75,25	76,25	76,00	76,25	75,75	77,25	74,25	74,00	75,75	76,75	76,50	76,25	75,89				
Bali	83,25	85,50	86,50	84,50	85,25	83,75	85,50	80,00	80,50	84,00	85,50	83,75	83,75	84,20				
Nusa Tenggara Barat	82,50	84,00	83,75	83,50	84,25	82,75	86,75	80,75	81,50	84,50	85,75	83,75	84,00	83,93				
Nusa Tenggara Timur	81,50	83,75	83,25	83,25	83,25	82,25	84,25	84,25	84,25	81,75	84,00	83,25	83,75	82,32				
Kalimantan Barat	75,75	76,00	75,50	76,75	78,00	76,25	76,75	73,25	74,50	76,25	77,50	76,00	76,50	76,25				
Kalimantan Tengah	79,25	81,50	82,00	81,50	81,5	79,25	83,50	75,75	76,00	80,50	82,75	80,00	81,25	80,66				
Kalimantan Selatan	78,75	80,25	80,00	80,25	80,00	79,25	79,75	78,25	78,00	79,25	80,75	79,00	78,75	79,59				
Kalimantan Timur	82,00	82,50	82,00	81,75	82,25	81,50	83,50	80,50	79,50	80,50	82,25	81,50	81,25	81,84				
Sulawesi Utara	84,25	87,25	86,25	85,75	85,75	85,50	88,25	83,50	84,00	86,25	87,00	86,75	86,75	86,12				
Sulawesi Tengah	81,00	83,25	82,25	81,00	82,00	81,00	81,50	76,50	77,50	80,75	80,50	80,50	80,50	80,89				
Sulawesi Selatan	79,75	83,50	83,50	83,00	85,25	81,25	88,00	74,25	74,25	84,50	85,75	81,25	80,50	82,29				
Sulawesi Tenggara	80,75	81,25	82,50	83,75	83,5	82,25	85,75	77,00	76,75	82,75	84,25	82,75	82,50	82,14				
Gorontalo	83,75	81,75	85,00	82,00	85,5	79,25	80,00	77,25	77,25	82,50	83,25	82,75	86,00	82,07				
Sulawesi Barat	90,75	94,00	89,75	92,75	92,00	87,75	94,00	86,50	85,50	94,50	93,75	90,25	92,75	91,25				
Maluku	81,75	81,75	81,00	81,75	82,00	81,50	81,00	81,25	81,00	80,50	80,75	80,50	80,50	81,32				
Maluku Utara	83,00	86,75	87,00	86,25	85,25	83,75	87,25	87,25	80,25	83,25	87,50	85,00	83,50	84,84				
Papua Barat	79,00	80,00	80,00	78,25	81,00	82,75	74,00	78,25	78,25	77,25	81,00	79,00	77,75	79,50				
Papua	83,75	85,50	83,25	85,00	83,75	83,75	80,25	78,75	78,00	74,00	81,75	79,75	78,25	81,45				

## Lampiran 11. Kuesioner VKD-P 2014 Pusat

RAHASIA



VKD14-P

PUSAT

### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2014

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

1. Nama pencacah/pemeriksa : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 2. Tanggal pencacahan/pemeriksaan : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2014

#### Blok I. Keterangan Pengguna Data

1. Nama : \_\_\_\_\_  
 2. Umur : ..... tahun    
 3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2    
 4. Pendidikan Terakhir yang ditamatkan : SLTA - 1 D4/S1 - 3  
 D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4    
 5. Pekerjaan Utama : PNS/TNI/Poli - 1 Pegawai Swasta - 3 Mahasiswa - 5  
 Pegawai BUMN/D - 2 Pelajar - 4 Lainnya (.....) - 6   
 6. Nama Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas: \_\_\_\_\_  
 7. Kategori Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas : Lembaga Pendidikan & Penelitian - 1 Media Massa - 4 Swasta - 7  
 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 Pemerintah Daerah - 5 Lainnya (.....) - 8   
 Lembaga Internasional - 3 Perbankan - 6  
 8. Data yang dicari akan digunakan untuk : Tugas Sekolah - 1 Skripsi/Thesis/Diseriasi - 3 Perencanaan - 5  
 Tugas Kuliah - 2 Penelitian - 4 Evaluasi - 6

#### Blok II. Data yang dicari

No.	Jenis data yang dicari <small>Tuliskan dengan lengkap dan jelas misal: Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Utara Tahun 2012</small>	Kode data <small>(dial editor)</small>	Level data <small>(kode)</small>	Periode data <small>(kode)</small>	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari? Ya, sesuai-1 Ya, tidak sesuai-2 Tidak diperoleh-3	Judul Publikasi/Data Mikro <small>Tuliskan dengan jelas lengkap beserta tahunnya</small> <small>(jika jika kolom 6 berkode 1 atau 2)</small>	Tingkat Kepuasan <small>(jika jika kolom 6 berkode 1 atau 2)</small> Kode : 1. Puas 2. Tidak Puas		
							Kelengkapan data <small>(8)</small>	Akurasi data <small>(9)</small>	Kemulakhiran data <small>(10)</small>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kode level data kolom (4)

1. Nasional  
 2. Provinsi  
 3. Kabupaten/kota  
 4. Kecamatan  
 5. Desa/kelurahan  
 6. Individu/data mikro

Kode periode data kolom (5)

1. Sepuluh tahunan  
 2. Lima tahunan  
 3. Tiga tahunan  
 4. Tahunan  
 5. Semesteran  
 6. Triwulanan  
 7. Bulanan  
 8. Mingguan  
 9. Harian  
 0. Lainnya

Blok III. 1. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Umum BPS								
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)								
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1 Informasi Ruang Pelayanan								
2 Ketersediaan fasilitas fotokopi								
3 Kecepatan layanan fotokopi								
4 Ketersediaan fasilitas wifi								
5 Kemudahan akses website								
6 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data								
7 Data BPS bebas dari intervensi pihak lain								
8 Keamanan pada unit pelayanan								

Blok III. 2. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Resepsionis PST/Perpustakaan								
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)								
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)								
2 Keramahan petugas								
3 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi								
4 Kepedulian petugas terhadap keluhan								
5 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan								
6 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu								
7 Keamanan ruang pelayanan								
8 Kemudahan prosedur pelayanan								
9 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan								

Blok III. 3. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Perpustakaan Tercetak								
Apakah Saudara menggunakan Layanan Perpustakaan Tercetak? Ya -1 Tidak -2 → Lanjutkan ke Blok III.4 <input type="checkbox"/>								
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)								
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)								
2 Keramahan petugas								
3 Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data								
4 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi								
5 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan								
6 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan								
7 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan								
8 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan								
9 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data								
10 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data								
11 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC)								
12 Kenyamanan ruang pelayanan								
13 Kemudahan prosedur pelayanan								
14 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan								

Blok III. 4. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Perpustakaan Digital									
Apakah Saudara menggunakan Layanan Perpustakaan Digital? Ya -1 Tidak -2 → Lanjutkan ke Blok III.5 <input type="checkbox"/>									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(diisi editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)									<input type="checkbox"/>
2 Keramahan petugas									<input type="checkbox"/>
3 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi									<input type="checkbox"/>
4 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
5 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
6 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
7 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
8 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
9 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
10 Ketersediaan koleksi pada digital library									<input type="checkbox"/>
11 Kemudahan layanan file elektronik									<input type="checkbox"/>
12 Kenyamanan ruang pelayanan									<input type="checkbox"/>
13 Kemudahan prosedur pelayanan									<input type="checkbox"/>
14 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
15 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan									<input type="checkbox"/>

Blok III. 5. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Penjualan Buku									
Apakah Saudara menggunakan Layanan Penjualan Buku? Ya -1 Tidak -2 → Lanjutkan ke Blok III.6 <input type="checkbox"/>									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(diisi editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)									<input type="checkbox"/>
2 Keramahan petugas									<input type="checkbox"/>
3 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/hardcopy publikasi									<input type="checkbox"/>
4 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
5 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
6 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
7 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
8 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
9 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
10 Kenyamanan ruang pelayanan									<input type="checkbox"/>
11 Kemudahan prosedur pelayanan									<input type="checkbox"/>
12 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
13 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal pelayanan yang ditetapkan									<input type="checkbox"/>
14 Kewajaran biaya pembelian buku/hardcopy publikasi									<input type="checkbox"/>
15 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian buku/hardcopy publikasi									<input type="checkbox"/>

Blok III. 6. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi dan Konsultasi Statistik									
Apakah Saudara menggunakan jenis layanan berikut ini?								<input type="checkbox"/>	
1. Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi		3. Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi dan Konsultasi Statistik							
2. Konsultasi Statistik		4. Tidak menggunakan → Lanjutkan ke Blok III.7							
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda / menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(dilis editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)									
2 Keramahan petugas									
3 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terkait Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi									
4 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada Pengguna Data									
5 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
6 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan									
7 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									
8 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data									
9 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data									
10 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu									
11 Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/imle									
12 Kemudahan komunikasi melalui e-mail									
13 Kemudahan mendapatkan Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									
14 Kewajaran biaya pembelian Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									
15 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									
16 Kenyamanan ruang pelayanan									
17 Kemudahan prosedur pelayanan									
18 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data									
19 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal waktu pelayanan yang ditetapkan BPS									

Blok III. 7. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik									
Apakah Saudara menggunakan Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik ?								<input type="checkbox"/>	
		Ya -1 Tidak -2 → Selesai							
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda / menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(dilis editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)									
2 Keramahan petugas									
3 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terkait rekomendasi statistik									
4 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada Pengguna Data									
5 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
6 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan									
7 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									
8 Kepedulian terhadap keluhan									
9 Kenyamanan ruang pelayanan									
10 Kemudahan akses website SIRuSa ( <a href="http://sirusa.bps.go.id">sirusa.bps.go.id</a> )									
11 Kemudahan komunikasi melalui e-mail									
12 Kemudahan prosedur pelayanan									
13 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data									

## Lampiran 12. Kuesioner VKD-P 2014 Provinsi/Kabupaten/Kota

RAHASIA



VKD14-P  
PROVINSI/KABUPATEN/KOTA

### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2014

Survei ini bukan untuk Pegawai EPS

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

1. Nama pencacah/pemeriksa : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
2. Tanggal pencacahan/pemeriksaan : \_\_\_\_\_ 2014 / \_\_\_\_\_ 2014

#### Blok I. Keterangan Pengguna Data

1 Nama	: _____		
2 Umur	: _____ tahun		
3 Jenis kelamin	: Laki-laki - 1      Perempuan - 2		
4 Pendidikan Terakhir yang ditamatkan	: s SLTA - 1      D4/S1 - 3 D1/D2/D3 - 2      S2/S3 - 4		
5 Pekerjaan Utama	: PNS/TNIP/Pori - 1      Pegawai Swasta - 3      Mahasiswa - 5 Pegawai BUM/D - 2      Pelajar - 4      Lainnya (.....) - 6		
6 Nama Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas:	: _____		
7 Kategori Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas	: Lembaga Pendidikan & Penelitian - 1      Media Masa - 4      Swasta - 7 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2      Pemerintah Daerah - 5      Lainnya (.....) - 8 Lembaga Internasional - 3      Perbankan - 6		
8 Data yang dicari akan digunakan untuk	: Tugas Sekolah - 1      Skripsi/Thesis/Disertasi - 3      Perencanaan - 5 Tugas Kuliah - 2      Penelitian - 4      Evaluasi - 6		
9. Jenis layanan yang digunakan	: Layanan Perpustakaan Terotak - 1      Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 8 Layanan Perpustakaan Digital - 2      Layanan Konsultasi Statistik - 10 Layanan Perjualan Buku - 4      Layanan Rekomendasi Stafetik - 32		

#### Blok II. Data yang dicari

No.	Jenis data yang dicari <i>Tuliskan dengan lengkap dan jelas misal: Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Utara Tahun 2013</i>	Kode data <i>(dist editor)</i>	Level data <i>(kode)</i>	Periode data <i>(kode)</i>	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari? Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3	Judul Publikasi/Data Mikro <i>Tuliskan dengan jelas lengkap beserta tahunnya</i> <i>(diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)</i>	Tingkat Kepuasan <i>(diisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)</i>		
							Kode : 1. Puas 2. Tidak Puas	Kelengkapan data	Akurasi data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kode level data kolom (4)  
1. Nasional      4. Kecamatan  
2. Provinsi      5. Desa/kelurahan  
3. Kabupaten/kota      6. Individu/data mikro

Kode periode data kolom (5)  
1. Sepuluh tahunan      4. Tahunan      7. Bulanan      0. Lainnya  
2. Lima tahunan      5. Semesteran      8. Mingguan  
3. Tiga tahunan      6. Triwulanan      9. Harian



Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan Statistik Terpadu									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(dilai editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)									<input type="checkbox"/>
2 Keramahan petugas									<input type="checkbox"/>
3 Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data									<input type="checkbox"/>
4 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi									<input type="checkbox"/>
5 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
6 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
7 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
8 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
9 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
10 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
11 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu									<input type="checkbox"/>
12 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC)									<input type="checkbox"/>
13 Kemudahan komunikasi melalui telepon/faksimile									<input type="checkbox"/>
14 Kemudahan komunikasi melalui e-mail									<input type="checkbox"/>
15 Kemudahan akses website									<input type="checkbox"/>
16 Kemudahan mendapatkan Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									<input type="checkbox"/>
17 Kewajaran biaya pembelian Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									<input type="checkbox"/>
18 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian Hardcopy/Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									<input type="checkbox"/>
19 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data									<input type="checkbox"/>
20 Ketersediaan Informasi Ruangan Pelayanan									<input type="checkbox"/>
21 Ketersediaan fasilitas fotokopi									<input type="checkbox"/>
22 Kecepatan layanan fotokopi									<input type="checkbox"/>
23 Ketersediaan fasilitas wifi									<input type="checkbox"/>
24 Keamanan pada unit pelayanan									<input type="checkbox"/>
25 Kenyamanan ruang pelayanan									<input type="checkbox"/>
26 Kemudahan prosedur pelayanan									<input type="checkbox"/>
27 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
28 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan									<input type="checkbox"/>
29 Kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain									<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

### Lampiran 13. Kuesioner VKD-D 2014

RAHASIA



VKD14-D

#### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2014

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

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

1. Nama pencacah/pemeriksa : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 2. Tanggal pencacahan/pemeriksaan : \_\_\_\_\_ 2014 / \_\_\_\_\_ 2014

#### Blok I. Keterangan Pengguna Data

1. Nama Instansi/Institusi : \_\_\_\_\_  
 2. Alamat Instansi/Institusi : \_\_\_\_\_  
 3. Penanggungjawab pengisian  
 a. Nama : \_\_\_\_\_  
 b. Jabatan : \_\_\_\_\_  
 c. Jenis Kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2   
 d. Pendidikan terakhir yang ditamatkan : ≤ SLTA - 1 D4/S1 - 3   
 D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4   
 4. Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas : Lembaga Pendidikan & Penelitian - 1 Media Massa - 4 Swasta - 7  
 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 Pemerintah Daerah - 5 Lainnya (.....) - 8  
 Lembaga Internasional - 3 Perbankan - 6  
 5. Fasilitas komunikasi utama dengan BPS : Website - 1 Surat - 4   
 Telepon/Faximile - 2 Lainnya (.....) - 5  
 E-mail - 3  
 6. Data yang dicari akan digunakan untuk : Penelitian - 1   
 Perencanaan - 2  
 Evaluasi - 4  
 7. Jenis layanan yang digunakan : Layanan Penjualan Buku - 1   
 Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 2  
 Layanan Konsultasi Statistik - 4

#### Blok II. Data yang dicari

No.	Jenis data yang dicari Tuliskan dengan lengkap dan jelas misal: Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Utara Tahun 2013	Kode data (dituliskan editor)	Level data (kode)	Periode data (kode)	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari? Ya, sesuai -1 Ya, sdak sesuai -2 Tidak diperoleh -3	Judul Publikasi/Data Mikro Tuliskan dengan jelas lengkap beserta tahunnya (dituliskan jika kolom 6 berkode 1 atau 2)	Tingkat Kepuasan (dituliskan jika kolom 6 berkode 1 atau 2)		
							Kelengkapan data (8)	Akurasi data (9)	Kemutakhiran data (10)
1		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kode level data kolom (4)  
 1. Nasional  
 2. Provinsi  
 3. Kabupaten/kota  
 4. Kecamatan  
 5. Desa/kelurahan  
 6. Individu/data mikro  
 Kode periode data kolom (5)  
 1. Sepuluh tahunan  
 2. Lima tahunan  
 3. Tiga tahunan  
 4. Tahunan  
 5. Semesteran  
 6. Trwulan  
 7. Bulanan  
 8. Mingguan  
 9. Harian  
 0. Lainnya

Blok III. Kepuasan Pengguna Data									
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan menurut rincian pelayanan berikut: (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)									
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan				(disi editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1 Kejelasan petugas (Nama dan Tanggung Jawab)									<input type="checkbox"/>
2 Keramahan petugas									<input type="checkbox"/>
3 Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data									<input type="checkbox"/>
4 Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi									<input type="checkbox"/>
5 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
6 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
7 Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
8 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan									<input type="checkbox"/>
9 Kepedulian petugas terhadap keluhan Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
10 Kesamaan pelayanan terhadap semua Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
11 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu									<input type="checkbox"/>
12 Ketersediaan fasilitas komputer untuk pencarian koleksi (OPAC)									<input type="checkbox"/>
13 Kemudahan komunikasi melalui telepon/fax/mile									<input type="checkbox"/>
14 Kemudahan komunikasi melalui e-mail									<input type="checkbox"/>
15 Kemudahan akses website									<input type="checkbox"/>
16 Kemudahan mendapatkan Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									<input type="checkbox"/>
17 Kewajaran biaya pembelian Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									<input type="checkbox"/>
18 Kesesuaian biaya yang dibayarkan Pengguna Data dengan biaya yang ditetapkan BPS untuk pembelian Hardcopy Publikasi/Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi									<input type="checkbox"/>
19 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data									<input type="checkbox"/>
20 Ketersediaan Informasi Ruang Pelayanan									<input type="checkbox"/>
21 Ketersediaan fasilitas fotokopi									<input type="checkbox"/>
22 Kecepatan layanan fotokopi									<input type="checkbox"/>
23 Ketersediaan fasilitas wifi									<input type="checkbox"/>
24 Keamanan pada unit pelayanan									<input type="checkbox"/>
25 Kenyamanan ruang pelayanan									<input type="checkbox"/>
26 Kemudahan prosedur pelayanan									<input type="checkbox"/>
27 Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap pelayanan yang diterima Pengguna Data									<input type="checkbox"/>
28 Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan terhadap jadwal yang ditetapkan									<input type="checkbox"/>
29 Kepercayaan bahwa data BPS bebas dari intervensi pihak lain									<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan





# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK**

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710  
Telp. : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax. : (021) 3857046  
Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : [bpsdq@bps.go.id](mailto:bpsdq@bps.go.id)

