



Katalog BPS: 1399013

# *Analisis Survei Kebutuhan Data*

## **2012**



**BADAN PUSAT STATISTIK**



*Analisis  
Survei Kebutuhan Data*

**2012**



## **Analisis Survei Kebutuhan Data 2012**

**ISSN:** 2302-7738

**No. Publikasi / Publication Number:** 03210.1204

**Katalog BPS / BPS Catalogue:** 1399013

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

**Jumlah Halaman / Total Pages:** vi + 120

**Naskah/ Manuscript:**

**Subdirektorat Rujukan Statistik**

*Subdirectorate of Statistical References*

**Penyunting / Editor:**

**Subdirektorat Rujukan Statistik**

*Subdirectorate of Statistical References*

**Gambar Kulit / Cover Design:**

**Subdirektorat Rujukan Statistik**

*Subdirectorate of Statistical References*

**Diterbitkan oleh / Published by:**

**Badan Pusat Statistik Republik Indonesia**

*BPS RI – Statistics Indonesia*

**Dicetak oleh / Printed by:**

**Badan Pusat Statistik Republik Indonesia**

*BPS RI – Statistics Indonesia*

**Boleh dikutip dengan menyebutkan sumbernya**

*May be cited with reference to the source*

## KATA PENGANTAR

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai koordinator seluruh kegiatan statistik yang ada di Indonesia. Dengan demikian BPS menjadi pusat rujukan bagi masyarakat dalam mencari data.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Diseminasi Statistik menjadi pintu gerbang pelayanan kepada masyarakat dalam mencari data yang diinginkan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam mencari data, dari sisi *performance* petugas, sangat berperan dan penting artinya. Survei Kebutuhan Data (SKD) 2012 berusaha untuk meneliti dan menjawab opini serta penilaian konsumen yang datang ke BPS untuk mencari data yang dibutuhkan, SKD 2012 dilakukan di BPS RI dan 33 (tiga puluh tiga) BPS Provinsi.

Publikasi ini menyajikan laporan hasil kegiatan SKD 2012 dalam bentuk analisis deskriptif, diagram kartesius, analisis kesenjangan (*gap*), dan analisis korespondensi, termasuk penyajian Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Analisis tidak disajikan secara terpisah berdasarkan wilayah BPS RI dan 33 provinsi, melainkan secara komprehensif. Diharapkan dengan adanya laporan analisis SKD 2012 dapat memperbaiki kinerja layanan data dan informasi terutama di Direktorat Diseminasi Statistik dan seluruh BPS Provinsi.

Publikasi ini terwujud berkat kerjasama yang baik antara tim penyusun dan Subdirektorat Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik, Subdirektorat Layanan dan Promosi Statistik, serta Bidang IPDS di seluruh BPS Provinsi sebagai tempat penelitian. Untuk itu diucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik selama penelitian SKD 2012. Namun demikian, kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya publikasi ini sangat kami harapkan. Kritik dan saran tersebut dapat dikirim secara langsung ke Subdirektorat Rujukan Statistik, Direktorat Diseminasi Statistik BPS atau melalui email [sirusa@bps.go.id](mailto:sirusa@bps.go.id).

Jakarta, Oktober 2012

Deputi Bidang Metodologi dan Informasi Statistik



Ir. Dudy Saefudin Sulaiman, M.Eng.

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Tujuan SKD 2012.....	3
1.4. Manfaat SKD 2012.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Pemasaran Data .....	5
2.2. Pelayanan Statistik Terpadu (PST).....	5
2.3. Jasa Pelayanan Data .....	6
2.4. Kualitas Jasa.....	7
2.5. Faktor-Faktor Penilaian Jasa.....	7
2.6. Faktor Kualitas Data dan Faktor Kualitas Pelayanan.....	8
BAB III. METODOLOGI .....	11
3.1. Jadwal Kegiatan.....	11
3.2. Tata Tertib Pengumpulan Data .....	12
3.3. Ruang Lingkup .....	14
3.4. Cakupan Sampel .....	15
3.5. Variabel Penelitian .....	15
3.6. Metode Analisis.....	20
3.7. <i>Merging</i> Variabel.....	27
3.8. Batasan Analisis (Perubahan IKK dan Penghitungan Awal IKM) .....	29
BAB IV PEMBAHASAN HASIL.....	31
4.1. Umum.....	31
4.2. Analisis.....	33
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	35
4.2.2 Analisis Kesenjangan (Gap) .....	48
4.2.3 Analisis Diagram Kartesius .....	51
4.2.4 <i>Correspondence Analysis</i> (ANACOR) .....	73
BAB V KESIMPULAN.....	78
LAMPIRAN .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Survei Kebutuhan Data Tahun 2012 .....	11
Tabel 3.2. Target Responden SKD Menurut Jenis Responden Tahun 2012 .....	15
Tabel 3.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konsversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	25
Tabel 3.4. Atribut <i>Satisfaction</i> Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2012 .....	26
Tabel 3.5. Rancangan Analisis Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2012 .....	28
Tabel 4.1. Target dan Realisasi Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012 ..	32
Tabel 4.2. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Pendidikan Terakhir yang ditamatkan Tahun 2012 .....	36
Tabel 4.3. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Profesi Tahun 2012	37
Tabel 4.4. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kegunaan Data Tahun 2012 .....	38
Tabel 4.5. Jumlah Konsumen Data, Jenis Data, dan Orang-Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kesesuaian Data Tahun 2012 .....	40
Tabel 4.6. Jumlah Orang-Data dan Konsumen Data yang Memperoleh Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Tahun 2012 .....	42
Tabel 4.7. Jumlah Orang-Data yang tidak dapat Memperoleh Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Tahun 2012 .....	43
Tabel 4.8. Dominasi Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012 .....	44
Tabel 4.9. Dominasi Konsumen Data untuk Wilayah/Lokus BPS RI dengan Jumlah 756 Orang Konsumen Tahun 2012 .....	46
Tabel 4.10. Peringkat Faktor Pelayanan Menurut Harapan dan Kinerja Tahun 2012 .....	49
Tabel 4.11. Kesenjangan (Gap) pada Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012 .....	50
Tabel 4.12. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus (Rangkuman Kuadran) .....	53
Tabel 4.13. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus (A=Variabel/Indikator yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan) .....	54
Tabel 4.14. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus (B=variabel/indikator yang sudah baik dan harus dipertahankan prestasinya)	56

Tabel 4.15. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus (C=variabel/indikator yang harus dilakukan perbaikan tetapi prioritas berikutnya setelah prioritas utama) .....	58
Tabel 4.16. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus (D=variabel/indikator yang dianggap berlebihan) .....	60
Tabel 4.17. Matriks Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Tahun 2012 pada Atribut Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus .....	66
Tabel 4.18. Matriks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Wilayah/Lokus dan Atribut Pelayanan Tahun 2012 .....	70
Tabel 4.19. Matriks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Wilayah/Lokus, Pendidikan Terakhir yang ditamatkan, Profesi Konsumen Data, dan Atribut Pelayanan Tahun 2012 .....	72
Tabel 4.20. ANACOR Atribut Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus dan Atribut Pelayanan Tahun 2012 .....	77



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki Badan Pusat Statistik (BPS) bukan hanya sebagai penyedia data atau informasi, melainkan juga sebagai koordinator kegiatan statistik di Indonesia, sebagaimana tertuang pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Koordinasi dan kerja sama penyelenggaraan statistik dilakukan oleh BPS dengan instansi pemerintah, lembaga penelitian atau masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Data sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk semua pihak dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu sebagai penyedia data, BPS dituntut melakukan pelayanan prima. Mengingat peran BPS yang sangat penting, maka BPS perlu menerapkan hal yang sama dengan perusahaan lain yaitu merencanakan dan melakukan pelayanan serta penyajian data statistik yang berkualitas.

BPS dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan konsumen karena produk yang dihasilkan BPS seharusnya berorientasi kepada kepuasan konsumennya. Untuk itu, BPS merasa perlu melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang digunakan sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia maupun belum tersedia di BPS serta pelayanannya.

Mengingat pentingnya survei ini, kegiatan pengumpulan data SKD dilaksanakan secara kontinu oleh BPS sejak tahun 2005. Tahun 2012, pengumpulan data SKD selain dilaksanakan di BPS RI, juga dilakukan di 33 (tiga puluh tiga) BPS Provinsi. Dan mulai tahun 2012 ini, penyusunan indeks kepuasan terhadap pelayanan konsumen data dihitung menjadi dua bagian yaitu Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKK dihitung sebagai kelanjutan dari penghitungan tahun

sebelumnya, untuk melihat perkembangan kualitas pelayanan BPS. Sedangkan IKM baru dihasilkan tahun 2012 sebagai kewajiban BPS berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan, termasuk BPS.

## 1.2. Identifikasi Masalah

BPS selaku instansi yang berwenang mengumpulkan data, baik secara sensus maupun survei, wajib menyebarkan hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan kepada masyarakat. Adapun pintu gerbang penyebaran hasil sensus dan survei salah satunya adalah melalui perpustakaan atau Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Konsumen data, selain berkunjung ke PST, seringkali juga berkunjung ke Subdirektorat Layanan Statistik untuk mencari data yang lebih spesifik disertai dengan *softcopy*-nya. Konsumen juga dapat memperoleh data dengan cara membeli buku publikasi yang sudah tersedia di toko buku. Konsumen data yang datang ke BPS sangat majemuk antara lain dari kalangan mahasiswa, peneliti, konsultan, pegawai/karyawan. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat dari beberapa sudut seperti:

- Kesigapan petugas dalam membantu konsumen mencari data
- Kemampuan BPS menyajikan data yang detail dan akurat
- Lengkap atau tidaknya sarana unit pelayanan yang dimiliki
- Kepercayaan konsumen terhadap data yang dihasilkan
- Perhatian petugas dalam melayani konsumen hingga mudah mengakses data

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas ada 2 hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan data di BPS, yaitu kinerja layanan BPS terhadap konsumen data saat

ini. Tingkat kepuasan konsumen dengan layanan yang diberikan BPS. Dengan SKD, kepuasan konsumen diukur melalui persepsi konsumen terhadap kinerja layanan BPS. Adapun permasalahan akan dirinci lebih detail dalam beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen data BPS
2. Jenis data yang diminati konsumen namun belum dapat disediakan oleh BPS, serta apakah faktor-faktor penyebab data tersebut tidak tersedia di BPS
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja layanan BPS
4. Atribut layanan yang perlu ditingkatkan demi kenyamanan dan kemudahan konsumen dalam memperoleh data sesuai dengan yang diinginkan
5. Faktor layanan yang dianggap paling penting untuk ditingkatkan kinerjanya demi menciptakan layanan yang memuaskan
6. Atribut layanan yang dianggap membedakan tingkat kepuasan konsumen data di BPS

### **1.3. Tujuan SKD 2012**

Tujuan umum dari pelaksanaan SKD 2012 adalah sebagai bahan evaluasi terhadap apa yang telah BPS upayakan dalam rangka penyebarluasan hasil kegiatan statistik, ditinjau dari sisi kinerja pelayanan dan buku-buku publikasi yang telah dihasilkan.

Adapun tujuan khusus dari analisis SKD 2012 ini adalah:

1. Mengetahui karakteristik pengguna data BPS yang datang langsung ke BPS
2. Mengetahui jenis data yang diminati konsumen namun belum dapat disediakan oleh BPS dan melihat faktor penyebabnya
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja layanan BPS
4. Mengetahui faktor dan atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan layanan yang memuaskan
5. Mengetahui atribut-atribut layanan yang membuat perbedaan tingkat kepuasan konsumen di BPS

#### **1.4. Manfaat SKD 2012**

SKD 2012 dilaksanakan dengan harapan dapat bermanfaat baik bagi masyarakat selaku konsumen data maupun bagi BPS. Bagi masyarakat konsumen data, SKD 2012 bermanfaat sebagai media penyampaian pesan, harapan dan masukan baik saran, kritik ataupun bentuk pujian terhadap pelayanan yang diterima ketika berkunjung ke BPS dengan berbagai kepentingan dan tujuan. Masukan yang dituangkan melalui SKD 2012 menjadi dasar perbaikan manajemen penyampaian data ke masyarakat. Dengan demikian akan terbentuk sistem yang lebih baik dalam melayani konsumen data ketika datang berkunjung ke BPS melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS RI dan BPS Provinsi; perbaikan dalam kinerja pelayanan; serta perbaikan dalam tampilan atau bentuk publikasi/produk hasil kegiatan statistik lainnya sesuai harapan masyarakat pengguna data.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pemasaran Data**

BPS sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan statistik secara nasional selalu dituntut untuk tetap menghasilkan data berkualitas dan *up to date*. Saat ini seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan swasta, konsultan, peneliti serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian dan pengembangan serta untuk pengambilan keputusan. Data tersebut wajib disosialisasikan kepada masyarakat, BPS dinilai baik kinerjanya tidak hanya dilihat dari suksesnya pelaksanaan kegiatan statistik, tetapi juga dilihat bagaimana data BPS dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun lokasi mereka. Pemanfaatan (penyebarluasan) data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Penyebarluasan dan penyajian data harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

#### **2.2. Pelayanan Statistik Terpadu (PST)**

Setiap instansi pemerintah baik kementerian maupun non kementerian selalu mengutamakan pelayanan publik karena pemerintah selalu dituntut oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik. Produk BPS adalah data hasil sensus maupun survei yang harus disampaikan kepada masyarakat konsumen data, baik instansi maupun perorangan. Pintu gerbang pemasaran data adalah melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS RI dan BPS provinsi. *One gate services*, segala kebutuhan konsumen seharusnya dapat dipenuhi di tempat tersebut. Konsumen akan merasa puas apabila kebutuhannya terhadap segala jenis data dapat terpenuhi dengan mudah, cepat, dan sesuai dengan harapan. Kewajiban kita bersama sebagai insan statistik untuk mempermudah penyampaian informasi segala bentuk data ke seluruh konsumen baik

yang datang langsung ataupun melalui *website*, email dan bentuk teknologi informasi lainnya. Kenyamanan PST ditinjau dari ruangan maupun kinerja petugas merupakan tanggung jawab Direktorat Diseminasi Statistik atau Kepala Bidang Integrasi dan Pengolahan Data Statistik (IPDS) BPS Provinsi, tetapi materi datanya serta penampilan publikasi baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* tidak lepas dari keterlibatan *subject matter*.

### 2.3. Jasa Pelayanan Data

Peranan BPS sebagai penyedia data, sekaligus dituntut untuk dapat melayani jasa pelayanan dalam menyampaikan data BPS. Secara umum jasa pelayanan data memiliki sifat-sifat antara lain:

- *Intangible* (tidak berwujud), jasa pelayanan data tidak dapat dilihat secara fisik, tapi kualitasnya dapat dirasakan. Misalnya pada saat konsumen mencari data, perlu mendapat panduan navigasi yang tepat, sehingga cepat dalam proses mendapatkan data sesuai keinginan konsumen.
- *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), interaksi penyedia jasa dengan konsumen tidak dapat dipisahkan, keterkaitan serta hubungan yang harmonis antara BPS dengan konsumen data harus diupayakan, sehingga akan muncul citra positif yang saling menguntungkan.
- Jasa bersifat variatif, yang berarti tergantung siapa petugas, siapa konsumen, bagaimana kondisi/suasana lingkungan penyedia jasa. Idealnya pelayanan kepada konsumen data harus senantiasa ramah, sopan dan cekatan kepada siapapun, dan dalam kondisi apapun. Namun manusia memiliki sifat yang tidak stabil, ada emosi, ada suka, ada duka, begitu pula sifat konsumen data ada yang sopan, sabar, namun ada pula yang bersifat sombong, maunya dilayani, tidak sabar, dan tidak mau mencoba mandiri. Begitu pula dengan sistem serta lingkungan penyedia jasa, sistem yang mudah, *friendly*, dan cepat akan memudahkan interaksi petugas pelayanan dengan konsumen data.

- Jasa bersifat tidak tahan lama, artinya ketika konsumen memerlukan bantuan pelayanan data, namun petugas sedang sibuk atau kurang menanggapi, lalu konsumen berupaya dengan berbagai cara dan mampu memenuhi kebutuhan data yang diperlukan, dia tidak lagi memerlukan pelayanan petugas.

#### **2.4. Kualitas Jasa**

Hubungan kualitas jasa dan produk berbanding lurus dengan kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja pelayanan dan produk yang ditampilkan semakin meningkatkan kepercayaan konsumen kepada BPS. Kinerja pelayanan dan produk merupakan hal yang mutlak harus diutamakan, untuk nilai BPS yang lebih baik di mata masyarakat.

#### **2.5. Faktor-Faktor Penilaian Jasa**

Pelayanan BPS kepada konsumen data dapat dinilai dari dua sudut yaitu jasa pelayanan yang tidak bisa dilihat namun dapat dirasakan, serta bentuk penyajian berupa buku, publikasi atau *rawdata* yang dapat berwujud *photocopy*, *softcopy* maupun buku publikasi. Publikasi atau *rawdata* dapat dinilai dari kualitas data, kesesuaian data yang diperoleh dengan yang diinginkan, serta harga yang sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan penilaian jasa pelayanan tergantung pada beberapa faktor yaitu:

- Kebutuhan spesifik tiap konsumen data tergantung pada situasi dan kondisi, jika situasi nyaman, emosi stabil, konsumen mampu menerima arahan petugas yang melayani dengan hati senang, dan merasa puas atas layanan yang diterima, tapi sebaliknya jika situasi dan kondisi tidak mendukung terkadang timbul ketidakpuasan terhadap suatu layanan.
- Pengalaman masa lalu, konsumen terkadang memberikan suatu penilaian jasa berdasar pada pengalaman yang pernah diterima sebelumnya, misal seorang konsumen pernah mencari data yang membutuhkan waktu lama karena salah satu sebab, kemudian dia datang lagi beberapa waktu kemudian dengan membawa *image* yang sama terhadap layanan yang diperoleh.

- Apa kata orang lain, penilaian terhadap suatu pelayanan juga berdasar citra yang pernah didengar dari orang lain, misal unit pelayanan BPS sudah dikenal masyarakat dari ruangnya yang nyaman, tapi jasa *photocopy*nya lama, maka sumber informasi ini akan mudah melekat pada konsumen baru yang datang ke BPS. Untuk itu perlu *Management Public Relation (MPR)* yang baik untuk selalu menyampaikan kepada masyarakat tentang mudah dan cepatnya berhubungan dengan BPS dalam mencari data.
- Komunikasi langsung antara BPS dengan konsumen. Komunikasi ini bisa melalui berita-berita yang tertulis di berbagai media massa ataupun media elektronik, serta teknologi IT yang berkembang misal melalui internet, SMS, e-mail, *facebook*, *twitter*. Komunikasi yang baik dalam melayani konsumen akan menciptakan suatu nilai yang baik pula bagi jasa serta produk BPS.

## 2.6. Faktor Kualitas Data dan Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas data dapat dikelompokkan beberapa sudut pandang yaitu:

- *Responsiveness* (Kesigapan), yaitu respon atau kesigapan petugas membantu konsumen mencari data. Dalam SKD 2012 kualitas kesigapan petugas dijabarkan/diuraikan beberapa butir yaitu sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen; petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data
- *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan BPS dalam menyajikan data yang detail dan akurat, dijabarkan dalam 4 (empat) butir yaitu kelengkapan; akurasi; dan kemutakhiran data; termasuk kejelasan konsep dan definisi.
- *Tangible* (Ketersediaan Sarana), yaitu kenyamanan ruang pelayanan; fasilitas komputer; fasilitas mesin *photocopy*; kemudahan mendapatkan *softcopy/hardcopy* publikasi; termasuk penilaian yang dilakukan konsumen baik di unit pelayanan maupun di luar unit pelayanan yang meliputi kelengkapan data pada *website*; kemudahan komunikasi melalui email, telepon, dan *faximile*; dan kemudahan akses *website*.



- *Assurances* (Kepastian), yaitu kejelasan informasi yang disampaikan tentang ketersediaan data; kepercayaan terhadap BPS; ketepatan waktu pelayanan; keyakinan terhadap kualitas data BPS; kemudahan prosedur pelayanan; keamanan; kesesuaian persyaratan pelayanan; kewajaran biaya pembelian *softcopy/hardcopy* publikasi dan *rawdata*; kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan; dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
- *Empathy* (Keempatian), yaitu keramahan; kepedulian; dan bagaimana upaya petugas dalam memberikan pelayanan data yang lebih optimal.

Butir-butir yang tertuang pada faktor kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen data yang dapat mewakili perasaan konsumen yang dirasakan ketika dia mencari data yang dibutuhkan. Kemampuan BPS untuk mempertahankan citra/layanan data merupakan strategi untuk tetap terdepan sebagai instansi penyedia data yang selalu menjadi rujukan konsumen. Beberapa manfaat kepuasan konsumen antara lain:

- Salah satu upaya mempertahankan konsumen dan kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan data BPS, mengingat saat ini banyak pihak swasta atau instansi pemerintah yang mengadakan penelitian di lingkungan masing-masing.
- Sebagai daya persuasif, konsumen yang puas terhadap layanan BPS secara otomatis akan menyampaikan/menyarankan orang lain untuk merujuk data BPS.
- Kepuasan konsumen akan mengurangi *image* negatif terhadap harga suatu jasa pelayanan maupun data yang dihasilkan, konsumen mau membayar berapapun jika seimbang dengan pelayanan yang diterima.
- Kepuasan konsumen juga dapat menggambarkan indikator maju atau berkembangnya BPS sebagai instansi penyedia data.
- Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai alat untuk mempertahankan konsumen data selalu setia merujuk data ke BPS sekaligus sebagai penarik konsumen baru beralih menggunakan data BPS.



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

SKD 2012 dilaksanakan di BPS RI dan 33 (tiga puluh tiga) BPS Provinsi. Kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data SKD 2012 terdiri atas dua macam, yaitu kuesioner **VKD12-P** dan **VKD12-D**.

Responden yang didata dengan VKD12-P di BPS RI dan BPS Provinsi adalah mereka yang datang ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dengan tujuan untuk mencari data sedangkan responden yang didata dengan VKD12-D adalah konsumen data (dinas/instansi/institusi/unit kerja) yang pernah menggunakan data BPS pada referensi waktu mulai Januari 2012 sampai dengan saat pencacahan dimana data yang digunakan tidak untuk keperluan individu.

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

### 3.1. Jadwal Kegiatan

Seluruh kegiatan SKD 2012 dimulai dari pembahasan awal hingga pembahasan analisis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Survei Kebutuhan Data Tahun 2012

No.	Kegiatan	Tanggal
1.	Pembahasan awal	26 Maret – 5 April 2012
2.	Pencetakan buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan, kuesioner VKD12-P, dan VKD12-D	11 - 13 April 2012
3.	Pencetakan buku pedoman pengolahan VKD12-P dan VKD12-D	11 - 13 April 2012
4.	Pengiriman buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan, kuesioner VKD12-P, dan VKD12-D ke	16 - 20 April 2012

No.	Kegiatan	Tanggal
	BPS Provinsi	
5.	Pengiriman buku pedoman dan program pengolahan ke BPS Provinsi	16 - 20 April 2012
6.	<i>Briefing</i> petugas di BPS RI dan BPS Provinsi	23 - 27 April 2012
7.	Pencacahan VKD12-P	1 Mei - 30 Juni 2012
8.	Pencacahan VKD12-D	1 Mei - 30 Juni 2012
9.	Pengawasan/Pemeriksaan VKD12-P	9 Mei - 8 Juli 2012
10.	Pengawasan/Pemeriksaan VKD12-D	9 Mei - 8 Juli 2012
11.	<i>Listing/updating</i> publikasi dan <i>rawdata</i>	15 Mei 2012
12.	Pengolahan ( <i>editing, coding, entry, dan validasi</i> ) VKD12-P	1 - 29 Juli 2012
13.	Pengolahan ( <i>editing, coding, entry, dan validasi</i> ) VKD12-D	1 - 29 Juli 2012
14.	Pengiriman <i>rawdata entry</i> VKD12-P dari BPS Provinsi ke BPS RI	1 – 31 Agustus 2012
15.	Pengiriman <i>rawdata entry</i> VKD12-D dari BPS Provinsi ke BPS RI	1 – 31 Agustus 2012
16.	Kompilasi dan tabulasi data di BPS RI	15 - 31 Agustus 2012
17.	Evaluasi, analisis dan pembahasan hasil	1 Sept – 26 Oktober 2012
18.	Penerbitan Analisis SKD 2012	29 Oktober 2012

### 3.2. Tata Tertib Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada kegiatan SKD 2012 dilakukan oleh petugas yang telah dilatih oleh Innas SKD 2012. Agar responden mau berpartisipasi dalam menjawab kuesioner perlu disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

- Maksud dan tujuan kegiatan SKD 2012, menjelaskan kepada responden tentang maksud dan tujuan pengumpulan data pada kegiatan SKD 2012, apa manfaat bagi instansi BPS, dan apa manfaat bagi responden di masa depan.

- Melakukan wawancara langsung terhadap seluruh pertanyaan Blok I dan Blok II mulai pertanyaan kolom 2 sampai dengan kolom 5, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah responden dalam mengisi kuesioner.
- Melakukan *probing* terhadap data yang bersifat umum, misal data penduduk, dapat ditulis secara rinci “Penduduk usia sekolah di Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2011”.
- Menyerahkan kuesioner yang telah diisi sebagian jawaban kepada responden dengan pesan agar responden melengkapi/melanjutkan isian yang belum lengkap.
- Setelah kuesioner dikembalikan, petugas SKD 2012 wajib memeriksa isian dan menanyakan kembali jika ada isian yang tidak lengkap.

Kuesioner **VKD12-P** diperuntukkan bagi konsumen data yang **datang langsung ke PST BPS RI dan BPS Provinsi**, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Konsumen data yang datang ke PST kemudian dirujuk ke *subject matter* tetap dicacah dengan menggunakan VKD12-P.
- b. Konsumen data yang datang langsung ke *subject matter* tidak termasuk sebagai responden SKD 2012.
- c. Konsumen data yang datang secara berkelompok dengan tujuan mencari jenis data yang sama maka yang menjadi responden cukup satu saja.
- d. Tidak termasuk responden adalah:
  - pegawai BPS yang mencari data baik untuk sendiri maupun orang lain.
  - pengunjung yang diperintah oleh atasan/instansi untuk mengantar surat, mengambil data, dan sejenisnya.
  - pengunjung yang tidak bertujuan mencari data

dengan memperhatikan:

1. Waktu pemberian kuesioner kepada responden dilakukan pada jam 08.30 - 11.30 dan 13.00 - 15.00 waktu setempat.
2. Selalu bersikap ramah dan sopan kepada responden.
3. Menjelaskan pada responden tentang maksud dan tujuan dari pencacahan.

4. Melakukan wawancara untuk mengisi pertanyaan pada Blok I dan Blok II Kolom (2) - (5), kemudian kuesioner diserahkan kepada responden untuk mengisi rincian pertanyaan selanjutnya.
5. Memberikan informasi kepada responden agar mengembalikan kuesioner yang telah diisi kepada petugas sebelum meninggalkan ruang PST.
6. Memastikan kepada setiap responden yang akan meninggalkan ruang PST telah mengisi dan mengembalikan kuesioner VKD12-P.
7. Memeriksa kuesioner yang dikembalikan dan lakukan wawancara pada rincian pertanyaan yang belum terisi untuk menghindari ketidaklengkapan isian jawaban responden.
8. Mengucapkan terima kasih atas partisipasi responden sekaligus menanyakan apakah data yang diperlukan telah diperoleh. Hal ini dilakukan untuk memeriksa kebenaran isian Blok II.

Kuesioner **VKD12-D** diperuntukkan bagi konsumen data yang **tidak datang langsung ke PST BPS RI dan BPS Provinsi**. Sebagian konsumen data menggunakan fasilitas telepon atau email untuk meminta data yang dibutuhkan. Responden untuk VKD12-D adalah konsumen data (dinas/instansi/institusi/unit kerja) yang pernah menggunakan data BPS pada referensi waktu mulai Januari 2012 sampai dengan saat pencacahan. Data yang digunakan tidak untuk keperluan individu.

### **3.3. Ruang Lingkup**

SKD 2012 dilaksanakan di BPS RI dan 33 (tiga puluh tiga) BPS provinsi. Pengumpulan data SKD 2012 dimulai sejak tanggal 1 Mei - 30 Juni 2012.

Objek Penelitian pada SKD 2012 di BPS RI adalah konsumen data yang pernah menggunakan data BPS, baik datang langsung ke PST maupun tidak. Untuk di BPS Provinsi selain pengunjung langsung, objek penelitian SKD 2012 juga melibatkan konsumen yang memperoleh data tidak datang langsung, mereka berhubungan dengan BPS melalui telepon, email, atau fax. Pengunjung yang datang langsung ke PST diwawancara dengan kuesioner VKD12-P, sedangkan mereka yang berhubungan melalui

telepon, email, atau fax dalam mendapatkan data yang dibutuhkan diwawancara dengan kuesioner VKD12-D.

### 3.4. Cakupan Sampel

Sampel yang dibutuhkan pada kegiatan SKD 2012 di masing-masing BPS Provinsi adalah sebanyak 150 responden untuk kuesioner VKD12-P dan 40 responden VKD12-D, sedangkan di BPS RI ditargetkan sekitar 750 responden VKD12-P dan 50 responden VKD12-D.

Tabel 3.2. Target Responden SKD menurut Jenis Responden Tahun 2012

Responden	VKD12-P	VKD12-D <sup>1)</sup>
1. Pengunjung PST BPS-RI	750	
2. Pengunjung PST BPS Provinsi <sup>2)</sup>	4.950	
3. Responden instansi/institusi BPS-RI		50
4. Responden instansi/institusi BPS Provinsi <sup>3)</sup>		1.320
<b>JUMLAH</b>	<b>5.700</b>	<b>1.370</b>

Keterangan:

<sup>1)</sup> Pencacahan VKD12-D diharapkan dilakukan bersamaan dengan pencacahan metadata kegiatan sektoral/khusus

<sup>2)</sup> Target pengunjung PST masing-masing BPS Provinsi adalah 150 responden

<sup>3)</sup> Target responden instansi/institusi masing-masing BPS Provinsi adalah 40 responden

### 3.5. Variabel Penelitian

Variabel pokok yang dikumpulkan pada SKD 2012 adalah informasi tentang ketersediaan data yang dibutuhkan, identitas konsumen, penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan BPS, serta saran atau kritik yang bersifat membangun terhadap pelayanan data secara keseluruhan. Seluruh variabel tersebut dituangkan dalam suatu kuesioner yaitu VKD12-P dan VKD12-D.

Variabel yang tertulis dalam kuesioner VKD12-P dan VKD12-D selanjutnya *dicoding* sesuai pedoman pelaksanaan SKD 2012. Tujuan dari pengkodean ini adalah

untuk mempermudah pengukuran variabel dan analisis data. Variabel jenis data dikodekan sesuai kelompok data, kode kelompok data adalah sebagai berikut:

### **Kode Kelompok Data**

- 01 Keadaan geografi (contoh: keadaan iklim, luas wilayah, jumlah dan nama desa)
- 02 Kependudukan (contoh: jumlah penduduk menurut kelompok umur, migrasi, proyeksi penduduk)
- 03 Ketenagakerjaan (contoh: Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK), Upah Minimum Regional (UMR), pengangguran)
- 04 Konsumsi (contoh: jumlah konsumsi rumah tangga)
- 05 Kemiskinan (contoh: jumlah penduduk miskin, garis kemiskinan, Indeks Kedalaman Kemiskinan)
- 06 Perumahan dan Lingkungan Hidup (contoh: jumlah rumah tangga yang memiliki jamban)
- 07 Sosial, kriminalitas dan polkam (contoh: angka kematian bayi, gizi, data tentang talak, rujuk, cerai, Indeks Pembangunan Manusia (IPM), jumlah anggota legislatif, data kriminalitas, *crime index*, partai pemenang pemilu, jumlah narapidana, jumlah PNS)
- 08 Kesehatan (contoh: prasarana kesehatan, jumlah rumah sakit)
- 09 Pendidikan (contoh: jumlah penduduk menurut pendidikan, jumlah SD/SMP/SMA)
- 10 Pertanian (contoh: luas lahan, peternakan, Rumah Potong Hewan (RPH), pendapatan rumah tangga peternak sapi)
- 11 Industri (contoh: jumlah industri besar sedang, jumlah jasa *maklon*)
- 12 Pertambangan dan energi (contoh: jumlah batu bara yang dihasilkan)
- 13 Konstruksi (contoh: jumlah perusahaan konstruksi)
- 14 Harga, inflasi dan keuangan (contoh: Nilai Tukar Petani (NTP), Indeks Tendensi Bisnis (ITB), Indeks Tendensi Konsumen (ITK), jumlah bank)
- 15 Perdagangan (contoh: ekspor-impor, jumlah pasar, kurs valuta asing, harga emas)
- 16 Transportasi dan komunikasi (contoh: panjang jalan, jumlah kendaraan bermotor, telepon tersambung, pengguna HP)



17 PDRB, IO, pendapatan nasional (contoh: PDRB, IO, pertumbuhan ekonomi, pendapatan nasional, Neraca Arus Dana, pendapatan per kapita)

18 Akomodasi dan pariwisata (contoh: restoran, rumah makan, wisman, wisnus, hotel, neraca pariwisata)

98 Multisubyek (contoh: daerah dalam angka/DDA)

99 Lainnya (contoh: Master File Desa (MFD), emisi, persentase desa yang berpotensi mengalami bencana alam)

Selain jenis data, variabel lain yang dibutuhkan pada kegiatan SKD 2012 adalah level data, periodisasi data, dan variabel untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen data, yaitu variabel tingkat kepentingan (harapan) konsumen dan kinerja pelayanan data.

Variabel level data, dimaksudkan untuk mengetahui kebutuhan konsumen data sampai dengan level penerbitan data. Contoh susenas, level penerbitan data yang disajikan pada survei ini merupakan estimasi sampai dengan level kabupaten/kota, sementara, mungkin banyak konsumen data yang membutuhkan data hasil susenas sampai dengan level kecamatan ataupun desa/kelurahan. Kode level jenis data yang dicakup dalam SKD 2012 adalah sebagai berikut:

#### **Kode level data**

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

Fungsi variabel periodisasi data adalah untuk melihat keberadaan series data yang disajikan BPS, hal ini terkait dengan kegiatan sensus/survei yang dilakukan BPS. Contoh susenas, penyajian data hasil susenas adalah tahunan karena kegiatan susenas dilakukan setiap tahun; sensus penduduk, penyajian data hasil sensus penduduk adalah setiap sepuluh tahun sekali, mengingat kegiatan sensus penduduk dilakukan setiap sepuluh tahun sekali. Berikut kode periodisasi data pada SKD 2012:

### **Kode periode data**

1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Ad Hoc
9. Lainnya

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

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

### **Kesigapan (*Responsiveness*)**

Adalah penilaian terhadap karyawan BPS yang berada di lingkungan PST dan atau petugas SKD 2012 dalam melayani konsumen data. Cakupan kesigapan dari petugas pelayanan data meliputi: bagaimana sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen; apakah petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data yang diinginkan konsumen; termasuk juga penilaian dalam hal kecepatan; penguasaan; kesamaan pelayanan terhadap konsumen data; kedisiplinan; dan tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan.

### **Keandalan (*Reliability*)**

Adalah penilaian terhadap data BPS yang disajikan. Cakupan keandalan meliputi: kelengkapan; akurasi; dan kemutakhiran data; termasuk kejelasan konsep dan definisi.

### **Ketersediaan Sarana (*Tangible*)**

Adalah penilaian terhadap fasilitas yang tersedia di PST BPS RI dan BPS Provinsi, seperti kenyamanan ruang pelayanan; ketersediaan fasilitas komputer; ketersediaan fasilitas mesin *photocopy*; kemudahan mendapatkan *softcopy/hardcopy* publikasi; termasuk penilaian yang dilakukan konsumen baik di PST maupun di luar PST yang meliputi kelengkapan data pada *website*; kemudahan komunikasi melalui email, telepon, dan *faximile*; dan kemudahan akses *website*.

### **Kepastian (*Assurances*)**

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

### **Keempatian (*Empathy*)**

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

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

#### **Tingkat kepentingan**

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



#### 4. Analisis diagram kartesius

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

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

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

dengan:

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

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

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

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

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

sedangkan:

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

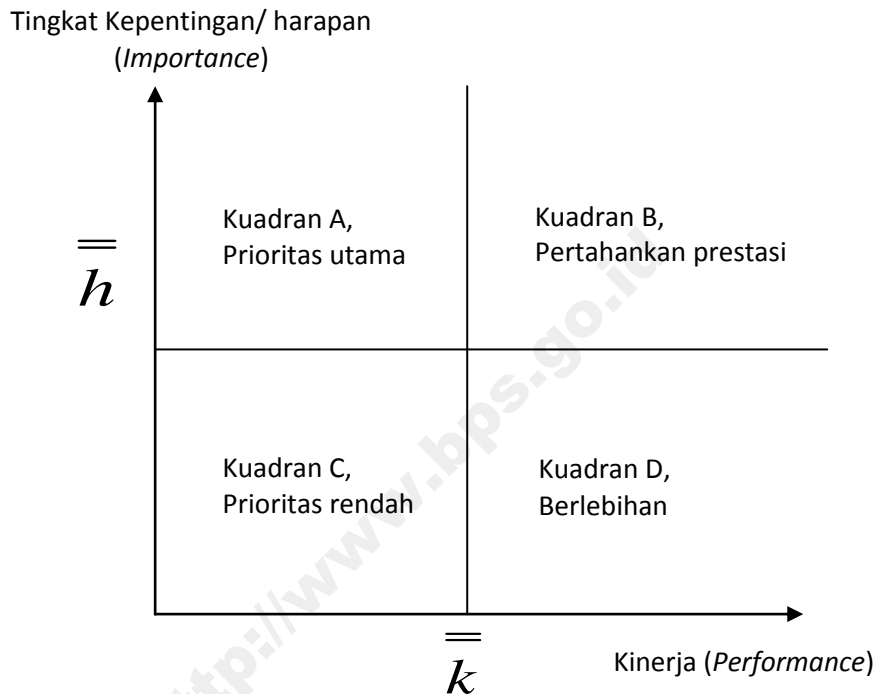
$$\bar{k} = \frac{\sum \bar{k}_i}{n}$$

dengan:

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

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

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



#### **Kuadran A, Prioritas utama**

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

#### **Kuadran B, Pertahankan prestasi**

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

#### **Kuadran C, Prioritas rendah**

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

### **Kuadran D, Berlebihan**

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

#### **Aspek yang diperoleh:**

- Kuadran A, atribut faktor bagi konsumen sangat penting tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.
- Kuadran B, atribut faktor bagi konsumen sangat penting dan kinerja pelayanan sudah memuaskan konsumen.
- Kuadran C, atribut faktor bagi konsumen kurang penting dan kinerjanya juga kurang memuaskan.
- Kuadran D, atribut faktor bagi konsumen kurang penting dan kinerja pelayanan yang dilakukan sangat baik sehingga memuaskan.

### **5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)**

Indeks kepuasan konsumen merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerjanya.

Indeks Harapan Gabungan dihitung:

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

dengan:

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

$B_i$  = penimbang atribut faktor ke-i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung:

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

dengan:

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

$B_i$  = penimbang atribut faktor ke-i

$$IKK = \frac{IK}{IH} , \text{ menunjukkan Indeks Kepuasan Konsumen}$$

#### 6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

Berdasarkan keputusan tersebut, mulai tahun 2012, analisis SKD juga menghitung IKM yang merujuk pada pendekatan variabel yang telah ditetapkan.

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



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

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

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

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Sehingga dari 6 (enam) skala likert yang disesuaikan dengan nilai IKM diperoleh nilai interval dan mutu dari unit pelayanan seperti tabel berikut:

Tabel 3.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.25	16.67 - 37.49	D	Tidak Baik
2	2.26 - 3.50	37.50 - 58.32	C	Kurang Baik
3	3.51 - 4.75	58.33 - 79.16	B	Baik
4	4.76 - 6.00	79.17 - 100.00	A	Sangat Baik

Sehingga mulai tahun 2012 ini, penyusunan indeks kepuasan terhadap pelayanan konsumen data dihitung menjadi dua bagian yaitu Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKK dihitung sebagai kelanjutan dari penghitungan tahun sebelumnya, sebelum IKM muncul. Sedangkan IKM dihitung sebagai kewajiban BPS berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Agar pemantauan variabel-variabel pembentuk IKK dan IKM dapat terjaga secara berkesinambungan, maka tabel berikut menyajikan kesesuaian variabel-variabel tersebut.

Tabel 3.4. Atribut *Satisfaction* Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2012

SKD 2012

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

Jumlah 42 18

Catatan:

\*) Semua variabel digunakan untuk penghitungan IKK, kecuali variabel Ketersediaan katalog

\*\*\*) Data tahun 2011, penghitungan IKK tidak memasukkan variabel *satisfaction* yang bersumber dari SKD-D (Petugas ke Instansi/Institusi)

## 7. *Correspondence Analysis*

Analisis korespondensi (*Correspondence Analysis*) atau ANACOR, yaitu teknik analisis untuk mengetahui hubungan saling ketergantungan antar variabel. Perbandingan dilakukan dengan diagram atau peta atau grafik sehingga teknik tersebut sering disebut sebagai *perceptual map*. ANACOR hanya bisa menganalisis data non metrik saja. Walaupun ANACOR mempunyai keterbatasan dalam jenis data, namun justru penggunaan ANACOR sekarang cenderung populer karena ANACOR mampu menempatkan objek pada map, sekaligus dengan atribut-atribut objek tersebut, sehingga memberikan informasi yang relatif lengkap. Analisis korespondensi dapat menganalisa kesesuaian variabel baik antar variabel di satu lokasi maupun antar variabel antar lokasi.

### 3.7. *Merging Variabel*

Untuk mempermudah analisis data akibat adanya perbedaan pengkodean antara variabel SKD12-P dan SKD12-D, maka perlu dilakukan penyamaan kode variabel baik variabel di blok I, blok II, maupun blok III. Penyamaan kode variabel ini dimaksudkan untuk mempermudah penggabungan data pada kedua instrumen tersebut.

Variabel yang terdapat pada blok I, seperti: jenis kelamin, pendidikan, profesi, tujuan ke PST, dan variabel penggunaan data, disesuaikan yang selanjutnya kedua sumber data tersebut digabungkan sehingga analisis deskriptif dari hasil *crosstab* dapat dilakukan.

Demikian pula dengan blok II, dapat diperoleh analisis kesesuaian data dan pemanfaatan publikasi. Analisis kesesuaian data dimaksudkan untuk melihat apakah jenis data berupa statistik dan atau indikator yang dihasilkan BPS dapat disajikan sesuai dengan keinginan konsumen. Perlukah pengembangan terkait dengan level penyajian statistik dan atau indikator yang selama ini telah dihasilkan.

Tingkat kepuasan (*satisfaction*) konsumen data yang tercermin pada blok III juga perlu dilakukan penyamaan kode variabel. Hal ini menjadi penting, terutama dalam penyusunan IKK maupun IKM. Pada bab pembahasan hasil, kode variabel yang

digunakan adalah variabel SKD12-P, artinya bahwa kode variabel di SKD12-D sudah disesuaikan mengikuti kode variabel SKD12-P, kecuali untuk satu-satunya variabel SKD12-D yaitu **“kemudahan akses website BPS dimanapun konsumen berada”** diberi nama dengan kode B3R3L merupakan penamaan variabel sebagai kelanjutan dari B3R3K pada SKD12-P.

Tabel 3.5. Rancangan Analisis Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2012

Rincian	BLOK I					BLOK II						BLOK III
SKD12-P	R3	R4	R5	R7	R8	K2	K3	K4	K5	K6	K7	merge field blok III
SKD12-D	R3C	R3D	P = R5 kode=3,4,5	blank	P = R8 kode=2	K2	K3	K4	K5	K6	K7	
Deskripsi	jenis kelamin	pendidikan	profesi	tujuan ke PST	penggunaan data	jenis data	kode data	level data	periode data	kesesuaian data	publikasi	importance and performance field
Output/ Outcome	crosstab untuk analisis deskripsi					analisis kesesuaian data dan pemanfaatan publikasi						Importance and Performance Analysis, IKM, IKK, Gap Analysis, Analisis Korespondensi
	Analisis kuadran Importance and Performance Analysis dengan pendidikan dan profesi											

Setelah seluruh kode variabel disamakan, maka proses pengolahan dan analisis data dapat dilakukan. Gambaran dari penyamaan kode variabel dapat dilihat pada table berikut:

Dari tabel diatas, terlihat bahwa variabel profesi pada SKD12-D tidak ditanyakan, tetapi isian variabel diproksi dengan meminjam nilai dari variabel SKD12-P dengan melihat nama instansi/institusi hasil pendataan. Sehingga nilai yang terisi berkisar kode 3, 4, atau 5, yaitu profesi PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, atau pegawai swasta.

Demikian pula dengan variabel penggunaan data, nilai yang terisi untuk instrumen SKD12-D adalah penggunaan data untuk keperluan instansi/institusi bukan untuk keperluan pribadi.

Akan tetapi untuk variabel **“tujuan ke PST”**, isian pada instrumen SKD12-D dengan terpaksa harus tetap dikosongkan karena memang variabel tersebut bukan ditujukan untuk SKD12-D, sehingga analisis yang disajikan hanyalah terbatas pada konsumen yang datang langsung ke PST.

### **3.8 Batasan Analisis (Perubahan IKK dan Penghitungan Awal IKM)**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang telah dihitung pada tahun 2011, sedikit mengalami perubahan karena adanya variabel yang saat ini sudah tidak relevan lagi, yaitu variabel **“ketersediaan katalog manual”**. Variabel ini sudah tidak relevan untuk ditanyakan pada tahun berikutnya.

IKK yang telah dihitung pada tahun 2011 sebagai penilaian kinerja pelayanan harus dihitung ulang dengan menghilangkan variabel ketersediaan katalog manual, sehingga pada tahun 2012 penghitungan IKK dilakukan di dua tahun survei yaitu SKD 2011 dan 2012. Sementara untuk penghitungan IKM, tahun 2012 merupakan tahun awal penghitungan.



## BAB IV PEMBAHASAN HASIL

### 4.1. Umum

Pelaksanaan kegiatan SKD 2012 yang dimulai sejak tanggal 1 Mei - 30 Juni 2012 dinilai perlu untuk dianalisis lebih lanjut sebagai bahan evaluasi penilaian kinerja pelayanan data. Selain itu, beberapa atribut pelayanan digunakan pula untuk mengevaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi, yaitu atribut kelengkapan data menurut waktu/wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy* dan atribut akurasi data.

Secara keseluruhan pelaksanaan kegiatan SKD 2012 berjalan dengan baik, terlihat dari tabel 4.1. bahwa realisasi pengumpulan data VKD12-P sebesar 85,39 persen dan VKD12-D sebesar 75,11 persen. Nilai realisasi VKD12-P ini mengalami peningkatan sebesar 3.64 persen bila dibandingkan dengan realisasi SKD 2011 yang sebesar 82,39 persen. Untuk realisasi VKD12-D belum dapat dilihat peningkatan kinerjanya karena pelaksanaan VKD11-D belum optimal sehingga tidak dianalisis di tahun tersebut.

Wilayah/lokus dengan realisasi pengumpulan data mencapai atau bahkan melebihi target yang ditetapkan untuk VKD12-P adalah Provinsi Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara, Kalimantan Tengah, Sumatera Selatan, Kalimantan Selatan, Jawa Barat, dan Sumatera Barat. Sedangkan VKD12-D yang mencapai atau bahkan melebihi target yang ditetapkan adalah Provinsi Sulawesi Utara, Maluku, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Selatan, DI Yogyakarta, Maluku Utara, dan Gorontalo.

Wilayah/lokus yang mencapai realisasi pengumpulan data dibawah 50 persen dari target yang ditetapkan untuk VKD12-P adalah Provinsi Bangka Belitung, Papua Barat, Papua, Kepulauan Riau, Sulawesi Barat, dan DKI Jakarta. Sedangkan VKD12-D adalah Provinsi Sulawesi Barat, Bangka Belitung, Papua, Sulawesi Tenggara, BPS RI, DKI Jakarta, Aceh, dan Sumatera Selatan.

Tabel 4.1. Target dan Realisasi Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012

Wilayah/Lokus	Konsumen Data (SKD12-P)					Konsumen Data (SKD12-D)					Konsumen Data (SKD12-P dan SKD12-D)				
	Target	Realisasi			Persentase	Target	Realisasi			Persentase	Target	Realisasi			Persentase
		Laki	Prem puan	Total			Laki	Prem puan	Total			Laki	Prem puan	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
00 BPS RI	750	365	376	741	98.80	50	8	7	15	30.00	800	373	383	756	94.50
11 Aceh	150	69	78	147	98.00	40	5	8	13	32.50	190	74	86	160	84.21
12 Sumatera Utara	150	70	82	152	101.33	40	32	8	40	100.00	190	102	90	192	101.05
13 Sumatera Barat	150	65	85	150	100.00	40	20	15	35	87.50	190	85	100	185	97.37
14 Riau	150	102	45	147	98.00	40	28	11	39	97.50	190	130	56	186	97.89
15 Jambi	150	90	57	147	98.00	40	22	16	38	95.00	190	112	73	185	97.37
16 Sumatera Selatan	150	72	80	152	101.33	40	10	5	15	37.50	190	82	85	167	87.89
17 Bengkulu	150	96	48	144	96.00	40	29	10	39	97.50	190	125	58	183	96.32
18 Lampung	150	55	35	90	60.00	40	21	6	27	67.50	190	76	41	117	61.58
19 Bangka Belitung	150	13	12	25	16.67	40	2	2	4	10.00	190	15	14	29	15.26
21 Kepulauan Riau	150	42	11	53	35.33	40	18	16	34	85.00	190	60	27	87	45.79
31 Dki Jakarta	150	33	34	67	44.67	40	9	4	13	32.50	190	42	38	80	42.11
32 Jawa Barat	150	83	67	150	100.00	40	26	14	40	100.00	190	109	81	190	100.00
33 Jawa Tengah	150	85	64	149	99.33	40	20	10	30	75.00	190	105	74	179	94.21
34 DI Yogyakarta	150	83	63	146	97.33	40	28	12	40	100.00	190	111	75	186	97.89
35 Jawa Timur	150	82	67	149	99.33	40	29	11	40	100.00	190	111	78	189	99.47
36 Banten	150	64	82	146	97.33	40	27	11	38	95.00	190	91	93	184	96.84
51 Bali	150	53	86	139	92.67	40	33	6	39	97.50	190	86	92	178	93.68
52 NTB	150	79	69	148	98.67	40	27	11	38	95.00	190	106	80	186	97.89
53 NTT	150	78	82	160	106.67	40	27	13	40	100.00	190	105	95	200	105.26
61 Kalimantan Barat	150	92	57	149	99.33	40	25	15	40	100.00	190	117	72	189	99.47
62 Kalimantan Tengah	150	96	56	152	101.33	40	22	5	27	67.50	190	118	61	179	94.21
63 Kalimantan Selatan	150	94	57	151	100.67	40	32	7	39	97.50	190	126	64	190	100.00
64 Kalimantan Timur	150	100	47	147	98.00	40	26	12	38	95.00	190	126	59	185	97.37
71 Sulawesi Utara	150	96	49	145	96.67	40	27	14	41	102.50	190	123	63	186	97.89
72 Sulawesi Tengah	150	71	75	146	97.33	40	19	9	28	70.00	190	90	84	174	91.58
73 Sulawesi Selatan	150	82	66	148	98.67	40	23	17	40	100.00	190	105	83	188	98.95
74 Sulawesi Tenggara	150	95	53	148	98.67	40	5	1	6	15.00	190	100	54	154	81.05
75 Gorontalo	150	80	29	109	72.67	40	27	13	40	100.00	190	107	42	149	78.42
76 Sulawesi Barat	150	50	9	59	39.33	40	0	0	0	-	190	50	9	59	31.05
81 Maluku	150	49	76	125	83.33	40	29	12	41	102.50	190	78	88	166	87.37
82 Maluku Utara	150	91	36	127	84.67	40	28	12	40	100.00	190	119	48	167	87.89
91 Papua Barat	150	20	7	27	18.00	40	23	5	28	70.00	190	43	12	55	28.95
94 Papua	150	19	13	32	21.33	40	4	0	4	10.00	190	23	13	36	18.95
Jumlah	5 700	2 714	2 153	4 867	85.39	1 370	711	318	1 029	75.11	7 070	3 425	2 471	5 896	83.39



Informasi realisasi pengumpulan data ini merupakan ukuran *respon rate* dan sebagai bahan evaluasi untuk kegiatan tahun berikutnya, termasuk kualitas isian dokumen.

#### 4.2. Analisis

SKD 2012 merupakan survei yang dilakukan Direktorat Diseminasi Statistik BPS RI dalam rangka melihat kebutuhan data statistik yang diperlukan oleh konsumen. Tiga hal yang dapat mempengaruhi indikator kinerja BPS terhadap pemenuhan kebutuhan data yaitu:

1. Terpenuhinya keinginan konsumen
2. Data yang diperlukan tidak sesuai dengan keinginan konsumen
3. Data yang diperlukan sama sekali tidak dapat diperoleh

**Terpenuhinya keinginan konsumen** dari data yang dicari merupakan salah satu indikator peningkatan kinerja BPS, tidak hanya Direktorat Diseminasi Statistik tetapi keseluruhan BPS, karena gambarnya adalah BPS sudah dapat membaca keinginan konsumen dari cakupan dan kebutuhan data baik pemerintah maupun non pemerintah.

**Data yang diperlukan tidak sesuai dengan keinginan konsumen** tidak selalu menggambarkan ketidakberhasilan kinerja BPS, karena kebutuhan konsumen seringkali tidak sesuai dengan level penyajian data, contoh dari kegiatan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang menghasilkan salah satu indikator angka harapan hidup hanya dapat disajikan sampai dengan level estimasi kabupaten/kota, sementara keinginan konsumen seringkali sampai dengan level estimasi kecamatan atau mungkin desa/kelurahan. Untuk mencapai estimasi sampai dengan level kecamatan diperlukan tambahan sampel.

**Data yang diperlukan sama sekali tidak dapat diperoleh** merupakan faktor dominan yang mempengaruhi indikator kinerja BPS. Tidak diperolehnya data dapat disebabkan oleh kinerja Direktorat Diseminasi Statistik yang belum optimal. Kemungkinan penyebabnya adalah prosedur pengumpulan *hardcopy* dan atau *softcopy* data/informasi tidak dijalankan dengan baik. Penyebab lain adalah *subjectmatter* BPS

sebagai penghasil data belum memberikan data/informasi ke Direktorat Diseminasi Statistik.

SKD 2012 juga memberikan gambaran penilaian konsumen tentang *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja) BPS. Harapan dan kinerja yang dicakup meliputi faktor Kesigapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Ketersediaan Sarana (*Tangible*), Kepastian (*Assurances*), dan Keempatian (*Empathy*).

Dari kelima faktor tersebut akan dilihat rata-rata masing-masing faktor dan kesenjangan (*gap*) antara harapan konsumen dan kinerja yang ditunjukkan oleh BPS. Semakin besar *gap* antara harapan dan kinerja maka semakin penting menurut penilaian konsumen untuk menciptakan layanan yang memuaskan bagi mereka pada faktor tersebut. Sedangkan analisis *gap* dilakukan pada pelayanan di BPS RI dan 33 BPS provinsi.

Kelima faktor yang terdiri dari 42 atribut kualitas pelayanan akan disusun diagram kartesius dengan tujuan untuk melihat atribut mana yang perlu dilakukan perbaikan guna peningkatan pelayanan data statistik baik di BPS RI maupun 33 BPS Provinsi.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan ukuran untuk melihat tingkat kepuasan konsumen data. Semakin besar nilai IKK maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen data, artinya pelayanan yang diberikan BPS semakin baik. IKK digunakan pula untuk mengetahui peningkatan kinerja antar tahun.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) pada dasarnya sama dengan IKK, hanya terdapat perbedaan pada metode dan atribut yang digunakan dalam penghitungan.

Analisis Korespondensi (Anacor) digunakan untuk menganalisa kesesuaian atribut baik antar atribut di satu lokasi maupun antar atribut antar lokasi.

Analisis deskriptif menjelaskan analisis pemanfaatan data dan publikasi. Analisis pemanfaatan data menggambarkan kesesuaian dan ketersediaan jenis data yang dicari konsumen. Apabila data yang dicari tersedia maka kemungkinan data tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen. Analisis pemanfaatan publikasi menggambarkan jenis publikasi yang digunakan konsumen.

#### 4.2.1 Analisis Deskriptif

Untuk melihat gambaran lebih rinci dari hasil SKD 2012, tabel 4.2. menyajikan jumlah konsumen data di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI dan BPS Provinsi. Secara total, persentase konsumen data yang datang ke PST yang terbanyak adalah yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA ke bawah yaitu sekitar 54,99 persen. Hal ini kemungkinan besar konsumen data yang sedang mencari data untuk perkuliahan dan atau untuk penyusunan skripsi. Berdasarkan wilayah/lokus, persentase terbesar yang berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA ke bawah terdapat pada Provinsi NTB sebesar 77,42 persen, selanjutnya Sulawesi Tengah sebesar 75,29 persen, dan diikuti Aceh sebesar 72,50 persen. Sedangkan persentase terendah terdapat di Provinsi Sulawesi Barat sebesar 13,56 persen.

Konsumen data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3 adalah sebesar 9,40 persen, kemungkinan konsumen mencari data untuk penelitian dan atau penyusunan disertasi. Persentase terbesar terdapat pada Provinsi Papua sebesar 22,22 persen dan diikuti Jawa Barat sebesar 19,47 persen. Sedangkan persentase terendah terdapat di Provinsi Sulawesi Tengah sebesar 1,72 persen.

Berdasarkan profesi sebesar 58,28 persen merupakan mahasiswa. Provinsi Aceh merupakan lokus dengan pengunjung terbanyak yaitu 77,50 persen, selanjutnya Provinsi NTB sebesar 76,34 persen dan diikuti Provinsi DI Yogyakarta sebesar 75,27 persen dan yang paling terendah terdapat di Provinsi Kepulauan Riau sebesar 8,05 persen.

Sementara profesi lainnya secara total ada sekitar 2,04 persen, dengan jumlah terbesar terdapat pada Provinsi Kepulauan Riau sebesar 6,9 persen dan terendah terdapat pada Provinsi Banten sebesar 0,54 persen. Sedangkan lokus yang tidak terdapat profesi lainnya adalah Provinsi Riau, Bangka Belitung, Jawa Tengah, NTB, Kalimantan Timur, dan Papua Barat.

Tabel 4.2. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan Tahun 2012

Wilayah/Lokus	Pendidikan terakhir yg ditamatkan Konsumen Data				
	<= SLTA	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
00 BPS RI	55.56	6.61	29.89	7.94	100.00
11 Aceh	72.50	5.00	15.00	7.50	100.00
12 Sumatera Utara	62.50	9.90	21.35	6.25	100.00
13 Sumatera Barat	65.41	2.16	21.08	11.35	100.00
14 Riau	54.84	9.14	25.81	10.22	100.00
15 Jambi	58.92	9.73	27.03	4.32	100.00
16 Sumatera Selatan	59.88	10.18	24.55	5.39	100.00
17 Bengkulu	47.54	8.20	33.88	10.38	100.00
18 Lampung	40.17	17.09	32.48	10.26	100.00
19 Bangka Belitung	44.83	0.00	48.28	6.90	100.00
21 Kepulauan Riau	21.84	13.79	50.57	13.79	100.00
31 Dki Jakarta	42.50	11.25	36.25	10.00	100.00
32 Jawa Barat	46.84	8.42	25.26	19.47	100.00
33 Jawa Tengah	50.28	10.06	31.28	8.38	100.00
34 DI Yogyakarta	68.28	2.69	23.12	5.91	100.00
35 Jawa Timur	57.14	7.41	23.81	11.64	100.00
36 Banten	69.02	6.52	18.48	5.98	100.00
51 Bali	64.61	4.49	20.22	10.67	100.00
52 NTB	77.42	1.61	16.67	4.30	100.00
53 NTT	56.00	6.00	28.50	9.50	100.00
61 Kalimantan Barat	54.50	5.82	32.80	6.88	100.00
62 Kalimantan Tengah	46.93	3.91	35.75	13.41	100.00
63 Kalimantan Selatan	47.37	5.79	30.00	16.84	100.00
64 Kalimantan Timur	53.51	4.86	28.11	13.51	100.00
71 Sulawesi Utara	36.02	14.52	37.63	11.83	100.00
72 Sulawesi Tengah	75.29	4.60	18.39	1.72	100.00
73 Sulawesi Selatan	52.66	6.91	30.85	9.57	100.00
74 Sulawesi Tenggara	68.18	3.25	23.38	5.19	100.00
75 Gorontalo	34.90	19.46	32.89	12.75	100.00
76 Sulawesi Barat	13.56	8.47	61.02	16.95	100.00
81 Maluku	68.07	1.20	25.30	5.42	100.00
82 Maluku Utara	35.33	5.99	46.11	12.57	100.00
91 Papua Barat	38.18	9.09	41.82	10.91	100.00
94 Papua	30.56	0.00	47.22	22.22	100.00
Jumlah	54.99	7.11	28.51	9.40	100.00

Tabel 4.3. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Profesi Tahun 2012

Wilayah/Lokus	Profesi Konsumen Data						Total
	Pelajar	Mahasiswa	PNS / TNI / Polri	Pegawai BUMN/D	Swasta	Lainnya	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS RI	2.38	69.31	13.23	2.51	10.05	2.51	100.00
11 Aceh	1.88	77.50	11.88	3.13	3.75	1.88	100.00
12 Sumatera Utara	1.56	72.40	16.67	4.17	3.65	1.56	100.00
13 Sumatera Barat	1.62	68.11	23.24	1.62	2.70	2.70	100.00
14 Riau	0.00	61.83	23.66	1.61	12.90	0.00	100.00
15 Jambi	3.78	60.54	22.16	0.54	11.35	1.62	100.00
16 Sumatera Selatan	2.99	66.47	17.96	2.40	8.98	1.20	100.00
17 Bengkulu	0.55	47.54	29.51	4.37	15.30	2.73	100.00
18 Lampung	2.56	49.57	35.04	1.71	7.69	3.42	100.00
19 Bangka Belitung	0.00	41.38	34.48	3.45	20.69	0.00	100.00
21 Kepulauan Riau	1.15	8.05	65.52	3.45	14.94	6.90	100.00
31 Dki Jakarta	1.25	52.50	13.75	3.75	23.75	5.00	100.00
32 Jawa Barat	1.58	55.79	21.58	3.16	15.26	2.63	100.00
33 Jawa Tengah	2.23	64.80	20.67	2.23	10.06	0.00	100.00
34 DI Yogyakarta	0.00	75.27	14.52	0.54	8.06	1.61	100.00
35 Jawa Timur	2.12	61.90	19.58	3.17	11.11	2.12	100.00
36 Banten	0.54	66.30	23.91	0.00	8.70	0.54	100.00
51 Bali	0.56	65.73	15.73	1.12	15.17	1.69	100.00
52 NTB	0.54	76.34	14.52	1.08	7.53	0.00	100.00
53 NTT	0.00	60.00	25.00	1.00	12.00	2.00	100.00
61 Kalimantan Barat	2.12	51.32	26.98	3.70	13.76	2.12	100.00
62 Kalimantan Tengah	5.03	41.34	40.78	1.12	11.17	0.56	100.00
63 Kalimantan Selatan	1.05	44.74	33.16	3.16	14.21	3.68	100.00
64 Kalimantan Timur	2.70	61.08	29.73	0.54	5.95	0.00	100.00
71 Sulawesi Utara	8.06	26.34	39.78	5.91	16.13	3.76	100.00
72 Sulawesi Tengah	5.75	71.26	14.37	2.30	5.75	0.57	100.00
73 Sulawesi Selatan	1.60	62.77	19.68	2.66	11.17	2.13	100.00
74 Sulawesi Tenggara	7.14	68.18	20.13	1.30	1.95	1.30	100.00
75 Gorontalo	6.71	32.89	43.62	1.34	11.41	4.03	100.00
76 Sulawesi Barat	0.00	16.95	47.46	13.56	18.64	3.39	100.00
81 Maluku	0.60	64.46	26.51	3.61	4.22	0.60	100.00
82 Maluku Utara	5.39	23.95	49.10	2.99	12.57	5.99	100.00
91 Papua Barat	3.64	32.73	49.09	5.45	9.09	0.00	100.00
94 Papua	0.00	27.78	41.67	5.56	22.22	2.78	100.00
Jumlah	2.37	58.28	24.47	2.49	10.35	2.04	100.00

Tabel 4.4. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kegunaan Data Tahun 2012

Wilayah/Lokus	Kegunaan Data		Total
	Keperluan Pribadi	Instansi / Institusi	
(1)	(2)	(3)	(4)
00 BPS RI	71.56	28.44	100.00
11 Aceh	78.13	21.88	100.00
12 Sumatera Utara	39.58	60.42	100.00
13 Sumatera Barat	74.59	25.41	100.00
14 Riau	56.99	43.01	100.00
15 Jambi	62.16	37.84	100.00
16 Sumatera Selatan	55.69	44.31	100.00
17 Bengkulu	44.81	55.19	100.00
18 Lampung	47.86	52.14	100.00
19 Bangka Belitung	44.83	55.17	100.00
21 Kepulauan Riau	13.79	86.21	100.00
31 Dki Jakarta	46.25	53.75	100.00
32 Jawa Barat	59.47	40.53	100.00
33 Jawa Tengah	57.54	42.46	100.00
34 DI Yogyakarta	65.59	34.41	100.00
35 Jawa Timur	55.56	44.44	100.00
36 Banten	52.72	47.28	100.00
51 Bali	71.91	28.09	100.00
52 NTB	75.81	24.19	100.00
53 NTT	71.00	29.00	100.00
61 Kalimantan Barat	53.97	46.03	100.00
62 Kalimantan Tengah	48.60	51.40	100.00
63 Kalimantan Selatan	54.21	45.79	100.00
64 Kalimantan Timur	64.32	35.68	100.00
71 Sulawesi Utara	36.02	63.98	100.00
72 Sulawesi Tengah	67.82	32.18	100.00
73 Sulawesi Selatan	56.91	43.09	100.00
74 Sulawesi Tenggara	79.87	20.13	100.00
75 Gorontalo	38.93	61.07	100.00
76 Sulawesi Barat	22.03	77.97	100.00
81 Maluku	69.28	30.72	100.00
82 Maluku Utara	39.52	60.48	100.00
91 Papua Barat	30.91	69.09	100.00
94 Papua	30.56	69.44	100.00
Jumlah	58.53	41.47	100.00

Sekitar 58,53 persen konsumen data bertujuan mencari data untuk keperluan pribadi, seperti data untuk penyusunan skripsi/tesis/disertasi. Sedangkan sisanya 41,47 persen merupakan konsumen yang datang untuk keperluan instansi/institusi, yaitu untuk peningkatan produktivitas/kinerja dan atau kebijakan instansi/institusinya.

Dilihat dari jenis data yang dicari sisi konsumen terhadap data yang disajikan BPS, beberapa kasus terjadi, seperti:

1. Satu orang mencari satu jenis data
2. Satu orang mencari lebih dari satu jenis data
3. Satu jenis data dicari oleh lebih dari satu orang

Dari kasus tersebut dapat diperoleh kesesuaian antara data yang dicari dengan data yang tersedia. Kesesuaian yang dimaksud adalah:

1. Sesuai dengan tahun data yang diinginkan
2. Sesuai dengan level data yang diinginkan
3. Sesuai dengan periode data yang disajikan

Tabel 4.5. menunjukkan bahwa dari 5.896 konsumen data mencari 186 jenis data, sehingga jumlah orang data sebesar 17.214 orang data. Dari jumlah orang data tersebut terdapat 14.843 orang data yang memperoleh data sesuai dengan keinginan, 1.585 orang data yang memperoleh data tidak sesuai dengan keinginan, dan 786 orang data yang tidak memperoleh data yang diinginkan. Dan dari jumlah konsumen data diatas terdapat 5.210 konsumen yang menyatakan data yang dicari sesuai dengan keinginannya, sedangkan 666 konsumen menyatakan data yang dicari tidak sesuai dengan keinginannya (mungkin karena tidak sesuai dengan level data yang diinginkan). Dan ada 506 konsumen data tidak memperoleh data (karena level data, atau data yang dicari memang tidak dipublikasikan, atau data yang dicari terdapat pada publikasi yang dirusak oleh konsumen sebelumnya).

Tabel 4.5. Jumlah Konsumen Data, Jenis Data, dan Orang Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kesesuaian Data Tahun 2012

Wilayah / Lokus	Jumlah Konsumen Data	Jumlah Jenis Data	Kesesuaian Data Yang Diinginkan Konsumen Data					
			Sesuai		Tidak Sesuai		Tidak Dapat Diperoleh	
			Orang - Data	Jumlah Konsumen Data	Orang - Data	Jumlah Konsumen Data	Orang - Data	Jumlah Konsumen Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
00 BPS RI	756	144	4 328	527	925	208	283	170
11 Aceh	160	61	235	140	22	15	18	14
12 Sumatera Utara	192	61	234	156	37	28		
13 Sumatera Barat	185	82	1 408	181	14	4	7	4
14 Riau	186	46	256	168	16	13	6	2
15 Jambi	185	61	336	155	25	20	28	21
16 Sumatera Selatan	167	61	271	144	42	27	11	5
17 Bengkulu	183	56	303	165	15	11	20	14
18 Lampung	117	60	164	91	36	26	44	23
19 Bangka Belitung	29	33	67	28	3	3	2	1
21 Kepulauan Riau	87	60	155	72	42	18	27	12
31 DKI Jakarta	80	51	160	64	19	15	10	7
32 Jawa Barat	190	74	273	150	62	42	42	33
33 Jawa Tengah	179	75	303	172	20	12	22	10
34 DI Yogyakarta	186	89	576	177	26	12	18	9
35 Jawa Timur	189	80	464	175	26	18	16	8
36 Banten	184	53	234	168	17	14	25	23
51 Bali	178	57	275	160	23	18	14	12
52 Nusa Tenggara Barat	186	50	235	166	19	17	8	8
53 Nusa Tenggara Timur	200	66	639	187	20	14	10	10
61 Kalimantan Barat	189	59	382	179	17	10	13	9
62 Kalimantan Tengah	179	53	234	158	36	31	16	11
63 Kalimantan Selatan	190	74	373	185	18	11	8	4
64 Kalimantan Timur	185	64	333	176	4	3	18	6
71 Sulawesi Utara	186	73	447	177	15	9	22	16
72 Sulawesi Tengah	174	41	205	173	2	2		
73 Sulawesi Selatan	188	60	332	171	28	20	14	10
74 Sulawesi Tenggara	154	48	207	144	12	10	10	9
75 Gorontalo	149	62	286	142	9	8	29	22
76 Sulawesi Barat	59	36	122	59	2	1	10	6
81 Maluku	166	48	527	155			21	17
82 Maluku Utara	167	56	261	157	16	13	11	8
91 Papua Barat	55	45	178	53	1	1	2	1
94 Papua	36	16	40	35	16	12	1	1
Jumlah	5 896	2 055	14 843	5 210	1 585	666	786	506



Berdasarkan level data, terdapat 654 orang atau 2.410 orang-data yang mencari data level nasional, artinya terdapat 1 (satu) orang konsumen data mencari data level nasional maksimal 4 (empat) jenis data level nasional. Sementara untuk data level mikro terdapat 22 orang atau 33 orang-data, artinya terdapat 1 (satu) orang konsumen data mencari data level mikro maksimal 2 (dua) jenis data level mikro.

Berdasarkan tabel 4.7., dari 2.410 orang-data yang mencari data level nasional ternyata terdapat 123 orang-data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak dapat diperoleh. Dan dari 33 orang-data yang mencari data level mikro, terdapat 8 orang-data yang tidak dapat memperoleh data yang dicari.

Ada beberapa penyebab data yang dicari tidak dapat diperoleh, antara lain:

- Memang datanya sendiri yang dicari tidak ada, misal data angka harapan hidup sampai dengan level kecamatan, karena angka harapan hidup merupakan angka hasil pengolahan Susenas yang merupakan estimasi sampai dengan level kabupaten/kota.
- Data yang dicari tidak sesuai dengan spesifikasi keinginan konsumen, misalnya daftar jumlah penduduk yang melahirkan dengan bantuan dokter di wilayah X.
- *Range* waktu yang dicari belum terbit, misal data PDRB menurut harga konstan tahun 2012.
- Konsumen tidak tahu sebenarnya data yang dicari tersedia, namun karena keterbatasan buku yang tersedia (sedang dibaca oleh konsumen lain), maka dianggap data tidak ada.

Tabulasi jenis data yang dihasilkan pada SKD 2012 (lihat lampiran 16), selain berguna untuk evaluasi pemanfaatan data statistik, juga berguna untuk evaluasi kinerja BPS terutama Direktorat Diseminasi Statistik dalam memberikan layanan penyajian data yaitu dari sisi pengumpulan data/informasi yang dihasilkan oleh *subject matter* BPS. Hal ini penting, mengingat seringkali *subject matter* sudah memberikan *hardcopy* atau *softcopy* data ke Direktorat Diseminasi Statistik tetapi Direktorat Diseminasi Statistik tidak atau belum menyajikannya.

Tabel 4.6. Jumlah Orang-Data dan Konsumen Data yang Memperoleh Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Tahun 2012

Wilayah / Lokus	LEVEL DATA											
	NASIONAL		PROVINSI		KABUPATEN / KOTA		KECAMATAN		DESA / KELURAHAN		INDIVIDU / DATA MIKRO	
	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(9)	(10)	(11)	(12)
00 BPS RI	1 648	312	1 256	248	2 423	199	177	44	20	12	12	8
11 Aceh	15	9	128	77	85	59	34	22	13	9		
12 Sumatera Utara	37	13	43	34	130	92	54	42	3	3	4	4
13 Sumatera Barat	168	25	601	74	575	77	75	18	10	7		
14 Riau	22	14	111	79	116	84	26	21	3	2		
15 Jambi	39	19	187	85	131	78	28	20	4	3		
16 Sumatera Selatan	26	18	119	60	126	67	50	27	3	3		
17 Bengkulu	6	4	148	98	142	72	34	16	6	6	2	2
18 Lampung	4	4	68	37	120	68	43	27	7	6	2	1
19 Bangka Belitung			52	20	20	12						
21 Kepulauan Riau			49	22	125	55	25	17	20	11	5	2
31 DKI Jakarta	21	8	119	49	19	12	20	11	10	4		
32 Jawa Barat	45	24	91	54	183	101	45	28	12	6	1	1
33 Jawa Tengah	39	27	129	70	138	86	33	16	6	3		
34 DI Yogyakarta	130	33	283	96	99	37	81	24	27	11		
35 Jawa Timur	42	22	96	52	295	122	65	24	8	3		
36 Banten	3	2	187	140	49	36	34	25	3	2		
51 Bali	39	23	178	112	59	36	34	20	2	2		
52 Nusa Tenggara Barat	5	3	78	55	135	107	37	29	7	5		
53 Nusa Tenggara Timur	16	12	179	75	363	105	88	30	23	11		
61 Kalimantan Barat	5	5	162	72	214	109	30	22	1	1		
62 Kalimantan Tengah	2	1	110	83	122	87	43	28	8	6	1	1
63 Kalimantan Selatan	14	10	184	97	147	77	47	27	6	3	1	1
64 Kalimantan Timur	17	12	143	79	150	78	40	27	5	3		
71 Sulawesi Utara	13	9	276	118	161	73	32	13	2	2		
72 Sulawesi Tengah	16	13	54	48	122	103	14	12	1	1		
73 Sulawesi Selatan	13	7	73	48	187	95	76	41	25	17		
74 Sulawesi Tenggara	7	7	94	60	84	68	43	31	1	1		
75 Gorontalo	9	9	241	122	52	23	21	8	1	1		
76 Sulawesi Barat			102	46	30	16	2	2				
81 Maluku	6	6	240	115	252	110	42	18	8	3		
82 Maluku Utara	1	1	49	34	157	87	59	43	17	12	5	2
91 Papua Barat	1	1	37	19	106	35	35	16	2	1		
94 Papua	1	1	35	24	20	15			1	1		
Jumlah	2 410	654	5 902	2 502	7 137	2 481	1 467	749	265	161	33	22

Tabel 4.7. Jumlah Orang-Data Yang Tidak Dapat Memperoleh Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data Tahun 2012

Wilayah / Lokus	Nasional	Provinsi	Kabupaten / Kota	Kecamatan	Desa / Kelurahan	Individu / Data Mikro
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
00 BPS RI	100	105	61	8	6	3
11 Aceh		6	7	3	2	
12 Sumatera Utara						
13 Sumatera Barat	1	3	3			
14 Riau	5		1			
15 Jambi		17	4	6	1	
16 Sumatera Selatan		3	7		1	
17 Bengkulu		3	3	8	4	2
18 Lampung		9	24	6	3	2
19 Bangka Belitung		1	1			
21 Kepulauan Riau		9	13	2	3	
31 DKI Jakarta		5		1	4	
32 Jawa Barat	7	10	17	6	1	1
33 Jawa Tengah	1	15	6			
34 DI Yogyakarta		10	8			
35 Jawa Timur	1	2	4	8	1	
36 Banten	1	13	5	6		
51 Bali	3	8	2	1		
52 Nusa Tenggara Barat		2	5		1	
53 Nusa Tenggara Timur		2	3	1	4	
61 Kalimantan Barat	1	7	5			
62 Kalimantan Tengah	2	3	8	2	1	
63 Kalimantan Selatan		2	6			
64 Kalimantan Timur		5	13			
71 Sulawesi Utara		12	8	2		
72 Sulawesi Tengah						
73 Sulawesi Selatan		2	7	4	1	
74 Sulawesi Tenggara		6	2	2		
75 Gorontalo	1	18	10			
76 Sulawesi Barat		10				
81 Maluku		11	8		2	
82 Maluku Utara		2	8	1		
91 Papua Barat					2	
94 Papua			1			
Jumlah	123	301	250	67	37	8

Tabel 4.8. Dominasi Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012

Wilayah/Lokus	Konsumen Data	Dominasi Konsumen Data									
		Jenis Kelamin	Profesi	Pendd tertinggi yg ditamatkan	Kepentingan pencarian data	Kelompok Data	Level Data				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)				
00 BPS RI	756	Prp 50.66	Mahasiswa 69.31	<=SLTA 55.56	Pribadi 71.56	Multi Subyek 24.95	Kabupaten/Kota 43.82				
11 Aceh	160	Prp 53.75	Mahasiswa 77.50	<=SLTA 72.50	Pribadi 78.13	Kependudukan 20.36	Provinsi 46.55				
12 Sumatera Utara	192	Laki2 53.13	Mahasiswa 72.40	<=SLTA 62.50	Instansi 60.42	Kependudukan 13.28	Kabupaten/Kota 47.97				
13 Sumatera Barat	185	Prp 54.05	Mahasiswa 68.11	<=SLTA 65.41	Pribadi 74.59	Multi Subyek 44.16	Provinsi 46.50				
14 Riau	186	Laki2 69.89	Mahasiswa 61.83	<=SLTA 54.84	Pribadi 56.99	PDRB, IO, Pend Nas 18.61	Kabupaten/Kota 41.61				
15 Jambi	185	Laki2 60.54	Mahasiswa 60.54	<=SLTA 58.92	Pribadi 62.16	PDRB, IO, Pend Nas 29.56	Provinsi 48.07				
16 Sumatera Selatan	167	Prp 50.90	Mahasiswa 66.47	<=SLTA 59.88	Pribadi 55.69	Kependudukan 21.50	Kabupaten/Kota 38.63				
17 Bengkulu	183	Laki2 68.31	Mahasiswa 47.54	<=SLTA 47.54	Instansi 55.19	Kependudukan 27.61	Provinsi 44.79				
18 Lampung	117	Laki2 64.96	Mahasiswa 49.57	<=SLTA 40.17	Instansi 52.14	Kependudukan 23.33	Kabupaten/Kota 49.58				
19 Bangka Belitung	29	Laki2 51.72	Mahasiswa 41.38	D4/S1 48.28	Instansi 55.17	Kependudukan 22.86	Provinsi 71.43				
21 Kepulauan Riau	87	Laki2 68.97	PNS / TNI / Polri 65.52	D4/S1 50.57	Instansi 86.21	Multi Subyek 30.18	Kabupaten/Kota 55.86				
31 Dki Jakarta	80	Laki2 52.50	Mahasiswa 52.50	<=SLTA 42.50	Instansi 53.75	Kependudukan 16.04	Provinsi 63.10				
32 Jawa Barat	190	Laki2 57.37	Mahasiswa 55.79	<=SLTA 46.84	Pribadi 59.47	Kependudukan 17.77	Kabupaten/Kota 48.54				
33 Jawa Tengah	179	Laki2 58.66	Mahasiswa 64.80	<=SLTA 50.28	Pribadi 57.54	Kependudukan 21.05	Kabupaten/Kota 40.06				
34 DI Yogyakarta	186	Laki2 59.68	Mahasiswa 75.27	<=SLTA 68.28	Pribadi 65.59	Harga, Inflasi dan Keuangan 20.94	Provinsi 45.29				
35 Jawa Timur	189	Laki2 58.73	Mahasiswa 61.90	<=SLTA 57.14	Pribadi 55.56	PDRB, IO, Pend Nas 20.85	Kabupaten/Kota 57.49				
36 Banten	184	Prp 50.54	Mahasiswa 66.30	<=SLTA 69.02	Pribadi 52.72	Multi Subyek 18.12	Provinsi 67.75				
51 Bali	178	Prp 51.69	Mahasiswa 65.73	<=SLTA 64.61	Pribadi 71.91	Kependudukan 23.38	Provinsi 57.47				
52 NTB	186	Laki2 56.99	Mahasiswa 76.34	<=SLTA 77.42	Pribadi 75.81	Ketenagakerjaan 19.46	Kabupaten/Kota 50.97				
53 NTT	200	Laki2 52.50	Mahasiswa 60.00	<=SLTA 56.00	Pribadi 71.00	Kependudukan 21.62	Kabupaten/Kota 51.35				
61 Kalimantan Barat	189	Laki2 61.90	Mahasiswa 51.32	<=SLTA 54.50	Pribadi 53.97	Kependudukan 20.10	Kabupaten/Kota 52.21				
62 Kalimantan Tengah	179	Laki2 65.92	Mahasiswa 41.34	<=SLTA 46.93	Instansi 51.40	Multi Subyek 35.31	Kabupaten/Kota 42.66				
63 Kalimantan Selatan	190	Laki2 66.32	Mahasiswa 44.74	<=SLTA 47.37	Pribadi 54.21	Multi Subyek 18.86	Provinsi 46.77				
64 Kalimantan Timur	185	Laki2 68.11	Mahasiswa 61.08	<=SLTA 53.51	Pribadi 64.32	Kependudukan 32.29	Kabupaten/Kota 42.21				
71 Sulawesi Utara	186	Laki2 66.13	PNS / TNI / Polri 39.78	D4/S1 37.63	Instansi 63.98	Multi Subyek 23.96	Provinsi 56.67				
72 Sulawesi Tengah	174	Laki2 51.72	Mahasiswa 71.26	<=SLTA 75.29	Pribadi 67.82	Kependudukan 26.57	Kabupaten/Kota 58.94				
73 Sulawesi Selatan	188	Laki2 55.85	Mahasiswa 62.77	<=SLTA 52.66	Pribadi 56.91	Kependudukan 35.87	Kabupaten/Kota 50.00				
74 Sulawesi Tenggara	154	Laki2 64.94	Mahasiswa 68.18	<=SLTA 68.18	Pribadi 79.87	Keadaan Geografi 20.54	Provinsi 41.52				
75 Gorontalo	149	Laki2 71.81	PNS / TNI / Polri 43.62	<=SLTA 34.90	Instansi 61.07	Kependudukan 24.15	Provinsi 74.30				
76 Sulawesi Barat	59	Laki2 84.75	PNS / TNI / Polri 47.46	D4/S1 61.02	Instansi 77.97	Multi Subyek 17.91	Provinsi 76.12				
81 Maluku	166	Prp 53.01	Mahasiswa 64.46	<=SLTA 68.07	Pribadi 69.28	PDRB, IO, Pend Nas 31.25	Kabupaten/Kota 46.32				
82 Maluku Utara	167	Laki2 71.26	PNS / TNI / Polri 49.10	D4/S1 46.11	Instansi 60.48	Multi Subyek 77.03	Kabupaten/Kota 53.71				
91 Papua Barat	55	Laki2 78.18	PNS / TNI / Polri 49.09	D4/S1 41.82	Instansi 69.09	Multi Subyek 21.55	Kabupaten/Kota 58.56				
94 Papua	36	Laki2 63.89	PNS / TNI / Polri 41.67	D4/S1 47.22	Instansi 69.44	Multi Subyek 29.82	Provinsi 61.40				
<b>Nasional</b>											

Tabel 4.8. Dominasi Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012

(Lanjutan)

Wilayah/Lokus	Dominasi Konsumen Data								Kepuasan Konsumen Secara Umum
	Periode Data (seluruh Wilayah Data Tahunan)	Ketersediaan Data (Seluruh wilayah data dapat diperoleh dan sesuai keinginan)	Harapan Konsumen		Kinerja Pelayanan Data		Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)		
			Kelengkapan data menurut waktu baik	Akurasi Data	Kelengkapan data menurut waktu baik	Akurasi Data	Kelengkapan data menurut waktu baik	Akurasi Data	
(1)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
00 BPS RI	81.27	78.16	Sangat Penting	Sangat Penting	Cukup Puas	Puas	0.75	0.81	Cukup Puas
11 Aceh	76.36	85.45	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.87	0.89	Puas
12 Sumatera Utara	71.22	86.35	Penting	Penting	Cukup Puas	Cukup Puas	0.72	0.72	Cukup Puas
13 Sumatera Barat	88.21	98.22	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.84	0.91	Puas
14 Riau	73.36	91.97	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.90	0.92	Puas
15 Jambi	60.15	86.38	Penting	Penting	Cukup Puas	Puas	0.83	0.87	Cukup Puas
16 Sumatera Selatan	71.03	84.11	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.86	0.88	Puas
17 Bengkulu	79.14	89.57	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.89	0.89	Puas
18 Lampung	79.17	67.92	Penting	Penting	Puas	Puas	0.85	0.87	Cukup Puas
19 Bangka Belitung	90.00	92.86	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.83	0.85	Cukup Puas
21 Kepulauan Riau	83.78	69.37	Penting	Penting	Puas	Puas	0.86	0.88	Cukup Puas
31 Dki Jakarta	79.68	84.49	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.83	0.88	Cukup Puas
32 Jawa Barat	86.74	72.41	Sangat Penting	Sangat Penting	Cukup Puas	Puas	0.76	0.82	Cukup Puas
33 Jawa Tengah	65.79	87.72	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.84	0.86	Cukup Puas
34 DI Yogyakarta	87.66	93.02	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.84	0.85	Cukup Puas
35 Jawa Timur	92.51	91.50	Penting	Penting	Puas	Puas	0.87	0.87	Puas
36 Banten	86.59	84.78	Sangat Penting	Penting	Cukup Puas	Cukup Puas	0.78	0.82	Cukup Puas
51 Bali	77.27	88.31	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.87	0.91	Puas
52 NTB	88.33	89.49	Penting	Penting	Puas	Puas	0.89	0.91	Puas
53 NTT	56.28	95.23	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.89	0.90	Cukup Puas
61 Kalimantan Barat	88.97	92.65	Penting	Penting	Puas	Puas	0.86	0.87	Cukup Puas
62 Kalimantan Tengah	86.36	81.82	Penting	Penting	Puas	Puas	0.86	0.87	Puas
63 Kalimantan Selatan	83.46	93.28	Penting	Penting	Puas	Puas	0.92	0.92	Puas
64 Kalimantan Timur	61.76	93.77	Penting	Penting	Puas	Puas	0.88	0.88	Puas
71 Sulawesi Utara	76.04	92.29	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.95	0.95	Puas
72 Sulawesi Tengah	67.15	99.03	Penting	Penting	Puas	Puas	0.94	0.94	Puas
73 Sulawesi Selatan	61.14	88.59	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.87	0.89	Puas
74 Sulawesi Tenggara	91.52	90.18	Penting	Penting	Puas	Puas	0.95	0.94	Puas
75 Gorontalo	80.80	88.24	Penting	Penting	Puas	Puas	0.95	0.95	Puas
76 Sulawesi Barat	87.31	91.04	Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	1.00	0.98	Puas
81 Maluku	70.22	96.14	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Puas	Sangat Puas	0.97	0.96	Puas
82 Maluku Utara	83.04	90.46	Penting	Penting	Puas	Puas	0.92	0.91	Puas
91 Papua Barat	98.34	98.34	Sangat Penting	Sangat Penting	Puas	Puas	0.86	0.85	Cukup Puas
94 Papua	92.98	70.18	Penting	Penting	Puas	Puas	0.95	0.98	Puas
<b>Nasional</b>							<b>0.87</b>	<b>0.89</b>	

Tabel 4.9. Dominasi Konsumen Data untuk Wilayah/Lokus BPS RI dengan Jumlah 756 Orang Konsumen Tahun 2012

1	Jenis Kelamin		Perempuan, 50,66 %
2	Profesi		Mahasiswa, 69,31 %
3	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan		≤ SLTA, 55,56 %
4	Kepentingan Pencarian Data		Pribadi, 71,56 %
5	Kelompok Data		Multisubyek, 17 %
6	Level Data		Nasional, 39 %
7	Periode Data		Tahunan, 79 %
8	Ketersediaan Data		Data dapat diperoleh dan sesuai keinginan, 62 %
9	Harapan Konsumen	Kelengkapan data menurut waktu baik softcopy maupun hardcopy	Sangat Penting
		Akurasi data	Sangat Penting
10	Kinerja Pelayanan Data	Kelengkapan data menurut waktu baik softcopy maupun hardcopy	Cukup Puas
		Akurasi data	Puas
11	Indeks Kepuasan Konsumen	Kelengkapan data menurut waktu baik softcopy maupun hardcopy	0.75
		Akurasi data	0.81
12	Kepuasan Konsumen Secara Umum		Cukup Puas

Pada lokus BPS RI, dominasi konsumen data adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah 50,66 persen, profesi sebagai mahasiswa (69,31 persen), dan pendidikan tertinggi yang ditamatkan adalah SLTA (55,56 persen). Data yang dicari didominasi untuk kepentingan pribadi (71,56 persen), yaitu kelompok data multisubyek (17 persen), dengan level data adalah level data nasional (39 persen).

Sementara dari sisi periode dominasi konsumen data dan ketersediaan data, seluruh konsumen pada seluruh lokus didominasi oleh periode data tahunan dan mereka menjawab data yang mereka cari sesuai dengan keinginan. Untuk lokus BPS RI, persentase konsumen data mencari periode data tahunan adalah sebesar 79 persen, serta untuk ketersediaan data yang menyatakan sesuai dengan keinginan adalah sebesar 62 persen.

Keseimbangan antara kebutuhan konsumen data dengan kinerja pelayanan petugas perlu dilakukan. Artinya bahwa harapan konsumen tentang pelayanan data dari semua aspek perlu disikapi oleh petugas layanan yang dalam hal ini dicerminkan oleh kinerja petugas layanan data dari Direktorat Diseminasi Statistik. Namun demikian, beberapa variabel tidak hanya menjadi tanggung jawab Direktorat Diseminasi Statistik, misalnya dari sisi akurasi data, akan tetapi Direktorat Diseminasi Statistik akan menyikapi opini konsumen data terhadap variabel-variabel yang bukan menjadi tanggungjawabnya sebagai masukan untuk kegiatan perstatistikan kedepan. Sebagai contoh adalah variabel **kelengkapan data menurut waktu baik *softcopy* maupun *hardcopy*** dan **akurasi data**, dari sisi konsumen data di lokus BPS RI menyatakan bahwa kedua variabel tersebut sangat penting dilakukan, dan kinerja layanan data telah melakukannya. Opini konsumen data terhadap kedua variabel kinerja layanan data tersebut adalah **cukup puas**, yang dinyatakan dengan nilai indeks kepuasan konsumen adalah 0,75 untuk kelengkapan data menurut waktu baik *softcopy* maupun *hardcopy* dan 0,81 untuk akurasi data. Kedua nilai indeks tersebut akan lebih bermakna untuk tahun berikutnya, yaitu dengan melihat perubahan nilai indeks kepuasan konsumen data.

Penilaian terhadap kepuasan konsumen data agar evaluasi layanan dapat ditingkatkan menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, tabel dominasi perlu dijaga agar tetap berkesinambungan setiap tahunnya. Dari tabel dominasi dan penilaian beberapa variabel lainnya (variabel *satisfaction*) diperoleh gambaran kepuasan konsumen secara umum di lokus BPS RI, yaitu cukup puas. Akan tetapi perlu diperhatikan pernyataan cukup puas oleh konsumen data antar lokus kemungkinan

berbeda, mengingat distribusi konsumen data yang beragam antar lokus tersebut. Contoh lokus A dengan distribusi pendidikan yang ditamatkan konsumen data lebih tinggi dibandingkan pendidikan konsumen data di lokus B, maka kemungkinan data yang diinginkan oleh konsumen di lokus A lebih spesifik, sehingga kemungkinan akan memperoleh tingkat kepuasan yang berbeda.

#### **4.2.2 Analisis Kesenjangan (Gap)**

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

Berdasarkan hasil penghitungan pada tabel 4.9. dapat disimpulkan bahwa secara umum terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada setiap faktor kualitas pelayanan di masing-masing wilayah/lokus. Pada tabel tersebut terlihat bahwa terdapat 70,59 persen wilayah/lokus mengalami kesenjangan pada faktor keandalan. Kemudian 26,47 persen wilayah/lokus yang mengalami kesenjangan pada faktor ketersediaan sarana adalah Provinsi Sumatera Barat, DI. Yogyakarta, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku, Maluku Utara, dan Papua. Hanya 2,94 persen wilayah/lokus yang mengalami kesenjangan pada faktor keempatian yaitu di Provinsi Sulawesi Barat. Uniknya kesenjangan yang terjadi di Provinsi Sulawesi Barat adalah kinerja pelayanan berlebihan artinya bahwa kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen data.

Ditinjau dari aspek tingkat kepentingan di BPS RI, konsumen menilai bahwa kelima faktor kualitas pelayanan berada pada level antara penting dan cukup penting untuk dimiliki oleh BPS RI. Urutan tingkat kepentingan tertinggi sampai terendah adalah



keandalan, keempatian, ketersediaan sarana, kepastian, dan kesigapan. Untuk aspek kinerja di BPS RI, kelima faktor berada pada level antara cukup memuaskan dan memuaskan, urutan tingkat kepuasan tertinggi sampai terendah adalah keempatian, kesigapan, ketersediaan sarana, kepastian, dan keandalan. Jika dibandingkan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan terlihat kesenjangan pada kelima faktor kualitas pelayanan, urutan kesenjangan tertinggi sampai terendah adalah keandalan, ketersediaan sarana, kepastian, keempatian, dan kesigapan. Dengan demikian BPS RI dapat menentukan prioritas perbaikan untuk faktor kualitas pelayanan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki BPS.

Tabel 4.10. Peringkat Faktor Pelayanan Menurut Harapan dan Kinerja Tahun 2012

Faktor Pelayanan	Peringkat Faktor Pelayanan	
	Harapan	Kinerja
(1)	(2)	(3)
1. Kesigapan	5	2
2. Keandalan	1	5
3. Ketersediaan Sarana	3	3
4. Kepastian	4	4
5. Keempatian	2	1

Tabel 4.11. Kesenjangan (Gap) pada Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus Tahun 2012

Wilayah/Lokus	Kesigapan			Keandalan			Ketersediaan Sarana			Kepastian			Keempatian		
	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
00 BPS RI	5.33	4.57	-0.77	5.58	4.40	-1.18	5.37	4.56	-0.82	5.36	4.55	-0.81	5.44	4.63	-0.81
11 Aceh	5.29	4.98	-0.31	5.47	4.88	-0.59	5.34	4.76	-0.57	5.40	4.98	-0.42	5.53	5.09	-0.43
12 Sumatera Utara	5.26	4.92	-0.34	5.42	3.88	-1.54	5.28	4.22	-1.06	5.35	4.15	-1.19	5.39	4.95	-0.44
13 Sumatera Barat	5.48	5.04	-0.44	5.50	4.85	-0.65	5.35	4.66	-0.69	5.27	4.88	-0.39	5.65	5.41	-0.24
14 Riau	5.48	5.11	-0.38	5.54	5.02	-0.52	5.45	5.00	-0.45	5.38	5.04	-0.34	5.63	5.40	-0.23
15 Jambi	5.15	4.71	-0.44	5.31	4.56	-0.75	5.15	4.51	-0.65	5.03	4.54	-0.49	5.34	4.97	-0.37
16 Sumatera Selatan	5.36	5.09	-0.27	5.53	4.86	-0.67	5.39	4.83	-0.56	5.40	4.97	-0.43	5.62	5.23	-0.39
17 Bengkulu	5.39	4.99	-0.41	5.56	4.91	-0.65	5.47	4.94	-0.53	5.39	4.93	-0.46	5.55	5.18	-0.37
18 Lampung	5.26	4.87	-0.39	5.37	4.58	-0.79	5.29	4.50	-0.78	5.20	4.70	-0.49	5.49	4.95	-0.55
19 Bangka Belitung	5.26	4.85	-0.42	5.57	4.65	-0.92	5.14	4.47	-0.67	5.18	4.72	-0.46	5.40	5.21	-0.20
21 Kepulauan Riau	5.24	4.91	-0.33	5.36	4.68	-0.68	5.10	4.43	-0.68	5.11	4.65	-0.47	5.47	5.07	-0.40
31 DKI Jakarta	5.35	5.03	-0.32	5.52	4.75	-0.77	5.29	4.64	-0.65	5.35	4.66	-0.70	5.55	5.28	-0.27
32 Jawa Barat	5.36	4.74	-0.62	5.57	4.45	-1.13	5.37	4.46	-0.91	5.30	4.46	-0.85	5.52	5.02	-0.50
33 Jawa Tengah	5.42	4.90	-0.52	5.48	4.69	-0.79	5.47	4.81	-0.67	5.29	4.79	-0.50	5.50	5.08	-0.43
34 DI Yogyakarta	5.41	4.74	-0.68	5.58	4.72	-0.87	5.28	4.37	-0.92	5.24	4.49	-0.75	5.37	4.83	-0.54
35 Jawa Timur	5.23	4.98	-0.26	5.39	4.68	-0.71	5.27	4.60	-0.67	5.19	4.76	-0.44	5.47	5.19	-0.28
36 Banten	5.24	4.49	-0.75	5.49	4.43	-1.07	5.34	4.30	-1.05	5.24	4.36	-0.88	5.48	4.72	-0.76
51 Bali	5.45	5.17	-0.29	5.56	4.99	-0.58	5.43	4.94	-0.50	5.38	5.05	-0.33	5.65	5.40	-0.26
52 Nusa Tenggara Barat	5.31	4.91	-0.40	5.39	4.86	-0.54	5.27	4.75	-0.52	5.23	4.84	-0.39	5.49	5.19	-0.29
53 Nusa Tenggara Timur	5.58	5.18	-0.40	5.58	4.99	-0.59	5.48	4.81	-0.67	5.42	4.85	-0.57	5.73	5.45	-0.28
61 Kalimantan Barat	5.19	4.78	-0.40	5.45	4.69	-0.76	5.33	4.69	-0.64	5.22	4.73	-0.49	5.50	4.98	-0.51
62 Kalimantan Tengah	5.10	4.81	-0.29	5.39	4.66	-0.74	5.05	4.58	-0.47	4.98	4.65	-0.33	5.32	4.97	-0.34
63 Kalimantan Selatan	5.30	5.12	-0.17	5.36	4.94	-0.42	5.25	4.99	-0.26	5.15	5.02	-0.13	5.38	5.18	-0.20
64 Kalimantan Timur	5.18	4.95	-0.23	5.36	4.71	-0.65	5.24	4.65	-0.59	5.11	4.72	-0.39	5.52	5.26	-0.26
71 Sulawesi Utara	5.52	5.36	-0.16	5.61	5.32	-0.29	5.50	5.21	-0.29	5.51	5.29	-0.22	5.73	5.57	-0.16
72 Sulawesi Tengah	5.16	4.93	-0.22	5.34	4.97	-0.38	5.25	4.89	-0.36	5.20	4.89	-0.31	5.52	5.23	-0.29
73 Sulawesi Selatan	5.40	5.13	-0.27	5.50	4.87	-0.63	5.38	4.58	-0.80	5.30	4.86	-0.43	5.72	5.52	-0.21
74 Sulawesi Tenggara	5.22	5.05	-0.17	5.33	5.00	-0.33	5.30	4.91	-0.39	5.18	5.01	-0.16	5.45	5.28	-0.17
75 Gorontalo	5.37	5.29	-0.08	5.35	5.11	-0.24	5.27	5.05	-0.22	5.30	5.16	-0.13	5.43	5.27	-0.16
76 Sulawesi Barat	5.30	5.43	0.13	5.43	5.37	-0.06	5.27	5.26	-0.01	5.19	5.31	0.12	5.48	5.64	0.16
81 Maluku	5.62	5.33	-0.28	5.94	5.75	-0.19	5.54	5.20	-0.34	5.44	5.40	-0.03	5.95	5.92	-0.03
82 Maluku Utara	5.30	5.05	-0.25	5.42	4.96	-0.46	5.13	4.47	-0.66	5.05	4.81	-0.24	5.43	5.30	-0.14
91 Papua Barat	5.29	4.89	-0.40	5.47	4.77	-0.70	5.22	4.63	-0.59	5.01	4.67	-0.34	5.42	5.02	-0.39
94 Papua	4.81	4.65	-0.16	4.85	4.66	-0.19	4.75	4.41	-0.35	4.90	4.78	-0.12	4.92	4.85	-0.06

Keterangan: H= Harapan  
K = Kinerja

### 4.2.3 Analisis Diagram Kartesius

Analisis gap menghasilkan prioritas perbaikan pada faktor-faktor kualitas pelayanan. Analisis mendalam terhadap faktor-faktor tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan atribut-atribut dari setiap faktor dengan menggunakan analisis diagram kartesius. Analisis ini memperlihatkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dibedakan dalam empat kuadran yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan).

Hasil analisis gap di BPS RI menunjukkan bahwa faktor keandalan menjadi prioritas pertama perbaikan. Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius pada tabel berikut, memberikan hasil yang sama bahwa faktor keandalan menjadi prioritas pertama perbaikan, terlihat 75 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran A, artinya semua atribut menjadi prioritas utama perbaikan. Sisanya sebesar 25 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran B artinya atribut tersebut telah berhasil memuaskan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya pada tahun berikutnya.

Prioritas kedua perbaikan menurut analisis gap adalah faktor ketersediaan sarana, hal ini didukung oleh analisis diagram kartesius yaitu 36,36 persen atribut faktor berada pada kuadran A, artinya atribut faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas utama perbaikan. Sebesar 9,09 persen atribut faktor ketersediaan sarana berada pada kuadran B yang telah berhasil memuaskan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya pada tahun berikutnya. Kemudian 27,27 persen atribut berada pada kuadran C dan D yaitu prioritas perbaikannya rendah (kuadran C) dan sudah memuaskan meskipun konsumen menilai atribut pelayanan kurang penting (kuadran D).

Prioritas ketiga perbaikan menurut analisis gap adalah faktor kepastian, hal ini didukung oleh analisis diagram kartesius yaitu 50 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran C artinya atribut tersebut prioritas perbaikannya rendah. Atribut pada faktor tersebut yang berada pada kuadran A sebesar 14,29 persen artinya menjadi prioritas utama perbaikan. Kemudian atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran

B sebesar 21,43 persen artinya atribut tersebut telah berhasil memuaskan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya pada tahun berikutnya. Sisanya sebesar 14,29 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran D artinya atribut tersebut berlebihan dan tidak perlu adanya peningkatan pelayanan.

Prioritas keempat perbaikan menurut analisis kesenjangan adalah faktor keempatian, hal ini didukung oleh analisis diagram kartesius yaitu semua atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran B artinya atribut tersebut telah berhasil memuaskan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya pada tahun berikutnya.

Prioritas terakhir perbaikan menurut analisis kesenjangan adalah faktor kesigapan, hal ini didukung oleh analisis diagram kartesius yaitu sebesar 36,36 persen atribut berada pada kuadran C dan D, atribut di kuadran C artinya atribut tersebut prioritas perbaikannya rendah sedangkan atribut pada kuadran D artinya atribut tersebut berlebihan dan tidak perlu adanya peningkatan pelayanan. Kemudian atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran A sebesar 18,18 persen artinya menjadi prioritas utama perbaikan. Sisanya sebesar 9,09 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran B artinya atribut tersebut telah berhasil memuaskan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya pada tahun berikutnya.

Hasil analisis diagram kartesius ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan hingga atribut-atribut setiap faktor kualitas pelayanan.

Tabel 4.12. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus (Rangkuman Kuadran)

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

Tabel 4.13. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus  
(A= variabel/ indikator yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan)

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

**Keterangan Atribut Pelayanan:**

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

Tabel 4.14. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus  
(B = variabel/ indikator yang sudah baik dan harus dipertahankan prestasinya)

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



**Keterangan Atribut Pelayanan:**

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

Tabel 4.14. Matriks Faktor Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus  
(C = variabel/ indikator yang harus dilakukan perbaikan tetapi prioritas berikutnya setelah prioritas utama)

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

**Keterangan Atribut Pelayanan:**

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



**Keterangan Atribut Pelayanan:**

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

## Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK merupakan suatu ukuran untuk melihat perkembangan kinerja pelayanan antar waktu. IKK pertama kali dihitung pada tahun 2011 menggunakan 27 atribut pelayanan terdiri dari 6 atribut pada faktor kesigapan, 4 atribut pada faktor keandalan, 10 atribut pada faktor ketersediaan sarana, 4 atribut pada faktor kepastian, dan 3 atribut pada faktor keempatian. Penghitungan IKK tahun 2012 mengalami penambahan atribut menjadi 42 atribut pelayanan, yaitu 10 atribut pada faktor kesigapan, 4 atribut pada faktor keandalan, 11 atribut pada faktor ketersediaan sarana, 14 atribut pada faktor kepastian, dan 3 atribut pada faktor keempatian.

Pada tahun 2012 ini dapat dilihat perubahan nilai IKK dari tahun 2011 yaitu dapat dilihat kinerja pelayanan mengalami kenaikan atau tidak. Jika IKK periode 2012 mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2011, artinya kinerja pelayanan semakin baik dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Sebaliknya, jika IKK tahun 2012 mengalami penurunan dibandingkan IKK tahun 2011, artinya kinerja pelayanan semakin kurang baik dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Jika nilai IKK sama dengan IKK tahun 2011, artinya tidak ada perubahan yang signifikan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan tabel berikut terlihat bahwa 26,47 persen wilayah/lokus pelayanan mengalami perubahan IKK yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, Kepulauan Riau, Banten, Kalimantan Barat, Maluku Utara, dan Papua. Dari sembilan wilayah/lokus tersebut, 33,33 persen mengalami penurunan kinerja, yaitu Provinsi Sumatera Utara, Banten, dan Maluku Utara.

IKK tertinggi di tahun 2012 ini terdapat di Provinsi Sulawesi Barat sebesar 1,01 dengan predikat puas sedangkan IKK terendah terdapat di Provinsi Banten sebesar 0,83 dengan predikat cukup puas. Keterbandingan antar wilayah/lokus tersebut tidak dapat dilihat mutlak dari besaran nilai saja, namun perlu diperhatikan karakteristik konsumen data pada masing-masing wilayah/lokus sehingga karakteristik pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen data berbeda pada setiap wilayah/lokus tersebut.

IKK BPS RI tahun 2012 sedikit mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2011 yaitu dari 0,83 menjadi 0,84. Walaupun mengalami kenaikan besaran IKK namun secara mutu pelayanan masih tetap masuk kategori cukup memuaskan. Urutan kepuasan faktor pelayanan terendah sampai tertinggi yaitu faktor keandalan, kepastian, ketersediaan sarana, keempatian, dan kesigapan. Hal ini didukung oleh hasil analisis kesenjangan, kemudian diperdalam oleh analisis diagram kartesius untuk melihat prioritas perbaikan atribut pada setiap faktor yang dibagi dalam empat kuadran. Lebih spesifik lagi, prioritas perbaikan atribut tersebut dapat dilihat menggunakan IKK.

Faktor keandalan menjadi prioritas pertama perbaikan dengan urutan prioritas perbaikan atribut sebagai berikut:

1. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*
2. Kemutakhiran data (*up to date*)
3. Akurasi data (data dapat dipercaya)
4. Kejelasan konsep dan definisi

Prioritas kedua perbaikan adalah faktor kepastian dengan urutan prioritas perbaikan atribut sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS
2. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data
3. Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata
4. Kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* publikasi
5. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi
7. Kewajaran biaya untuk pembelian *hardcopy* publikasi
8. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata
9. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
10. Keyakinan terhadap kualitas data BPS

11. Kepercayaan terhadap independensi data BPS
12. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)
13. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
14. Keamanan pada unit pelayanan ini

Prioritas ketiga perbaikan adalah faktor ketersediaan sarana dengan urutan prioritas perbaikan atribut sebagai berikut:

1. Kelengkapan data pada *website* BPS
2. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* ke unit layanan
3. Kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi
4. Ketersediaan mesin *photocopy*
5. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* ke unit layanan
6. Kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi
7. Kemudahan akses *website* BPS dimanapun konsumen berada
8. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog
9. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses *website* BPS
10. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu
11. Kenyamanan ruang pelayanan

Prioritas keempat perbaikan adalah faktor keempatian dengan urutan prioritas perbaikan atribut sebagai berikut:

1. Kepedulian terhadap keluhan
2. Upaya memberikan pelayanan yang optimal
3. Keramahan petugas selama pelayanan

Prioritas kelima perbaikan adalah faktor kesigapan dengan urutan prioritas perbaikan atribut sebagai berikut:

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



4. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen
5. Kecepatan layanan *photocopy*
6. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini
7. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
8. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
9. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen
10. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Dengan demikian BPS RI dapat menentukan prioritas perbaikan untuk atribut faktor kualitas pelayanan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki BPS.

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

Tabel 4.16. Matriks Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Tahun 2012 pada Atribut Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus

Wilayah/Lokus	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																								
	Kesigapan										Keandalan				Ketersediaan Sarana										
	1a	1b	1c	1d	1e	1f	1g	1h	1i	1j	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3f	3g	3h	3i	3j	3k	3l
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)
00 BPS RI	0.88	0.82	0.83	0.83	0.85	0.85	0.87	0.88	0.87	0.88	0.75	0.81	0.76	0.84	0.95	0.94	0.88	0.90	0.74	0.79	0.82	0.82	0.79	0.83	0.86
11 Aceh	0.93	0.93	0.95	0.93	0.94	0.91	0.96	0.96	0.96	0.96	0.87	0.89	0.91	0.89	0.92	0.96	0.84	0.85	0.86	0.85	0.86	0.91	0.89	0.89	1.00
12 Sumatera Utara	0.95	0.93	0.94	0.94	0.95	0.91	0.93	0.93	0.93	0.93	0.72	0.72	0.71	0.71	0.79	0.76	0.84	0.75	0.89	0.89	0.89	0.55	0.74	0.75	0.95
13 Sumatera Barat	0.97	0.92	0.93	0.90	0.93	0.84	0.91	0.93	0.92	0.94	0.84	0.91	0.89	0.89	0.96	0.98	0.87	0.79	0.78	0.83	0.87	0.83	0.83	0.89	0.94
14 Riau	0.95	0.95	0.95	0.94	0.91	0.90	0.93	0.92	0.92	0.94	0.90	0.92	0.89	0.92	0.96	0.97	0.93	0.91	0.88	0.90	0.91	0.83	0.89	0.90	1.00
15 Jambi	0.94	0.91	0.92	0.91	0.92	0.00	0.92	0.90	0.89	0.91	0.83	0.87	0.85	0.88	0.95	0.97	0.88	0.83	0.82	0.86	0.87	0.00	0.82	0.85	0.92
16 Sumatera Selatan	0.97	0.96	0.95	0.93	0.95	0.94	0.96	0.95	0.94	0.95	0.86	0.88	0.88	0.89	0.96	0.95	0.88	0.87	0.86	0.90	0.90	0.90	0.87	0.90	0.87
17 Bengkulu	0.96	0.94	0.94	0.92	0.93	0.89	0.92	0.92	0.91	0.92	0.89	0.89	0.87	0.88	0.93	0.94	0.92	0.92	0.90	0.89	0.89	0.85	0.88	0.89	0.91
18 Lampung	0.97	0.94	0.92	0.91	0.92	0.86	0.93	0.94	0.94	0.94	0.85	0.87	0.83	0.86	0.93	0.88	0.87	0.85	0.82	0.83	0.86	0.80	0.85	0.89	0.80
19 Bangka Belitung	0.94	0.93	0.95	0.90	0.93	0.91	0.93	0.92	0.89	0.90	0.83	0.85	0.80	0.86	0.90	0.90	0.85	0.80	0.83	0.87	0.90	0.74	0.89	0.93	0.95
21 Kepulauan Riau	0.96	0.97	0.93	0.92	0.92	0.89	0.94	0.95	0.94	0.94	0.86	0.88	0.86	0.90	0.92	0.88	0.85	0.85	0.83	0.89	0.90	0.83	0.88	0.88	0.85
31 DKI Jakarta	0.95	0.93	0.94	0.93	0.96	0.90	0.95	0.94	0.95	0.94	0.83	0.88	0.85	0.88	0.89	0.90	0.86	0.88	0.78	0.87	0.90	0.88	0.86	0.90	0.94
32 Jawa Barat	0.94	0.90	0.91	0.88	0.89	0.83	0.87	0.87	0.87	0.88	0.76	0.82	0.79	0.82	0.90	0.90	0.84	0.81	0.75	0.80	0.84	0.85	0.79	0.84	0.83
33 Jawa Tengah	0.92	0.91	0.90	0.90	0.90	0.83	0.91	0.92	0.92	0.93	0.84	0.86	0.84	0.88	0.93	0.97	0.87	0.87	0.83	0.86	0.89	0.85	0.83	0.89	0.87
34 DI Yogyakarta	0.90	0.90	0.89	0.89	0.90	0.80	0.86	0.87	0.87	0.88	0.84	0.85	0.83	0.85	0.86	0.85	0.82	0.79	0.78	0.83	0.84	0.79	0.82	0.83	0.89
35 Jawa Timur	0.97	0.95	0.95	0.94	0.97	0.91	0.96	0.97	0.96	0.95	0.87	0.87	0.85	0.88	0.93	0.97	0.86	0.84	0.83	0.87	0.90	0.85	0.84	0.88	0.84
36 Banten	0.88	0.84	0.87	0.85	0.88	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.78	0.82	0.80	0.83	0.86	0.79	0.74	0.74	0.76	0.80	0.82	0.84	0.81	0.83	0.86
51 Bali	0.98	0.93	0.95	0.94	0.95	0.92	0.94	0.95	0.96	0.95	0.87	0.91	0.90	0.90	0.95	0.97	0.90	0.92	0.88	0.91	0.92	0.84	0.89	0.90	0.92
52 Nusa Tenggara Barat	0.95	0.92	0.93	0.92	0.93	0.94	0.91	0.91	0.92	0.92	0.89	0.91	0.89	0.90	0.91	0.92	0.88	0.85	0.88	0.90	0.91	0.90	0.94	0.92	0.91
53 Nusa Tenggara Timur	0.93	0.92	0.92	0.93	0.93	0.00	0.93	0.93	0.93	0.92	0.89	0.90	0.89	0.90	0.92	0.94	0.89	0.88	0.89	0.89	0.90	0.62	0.88	0.92	0.92
61 Kalimantan Barat	0.94	0.92	0.92	0.91	0.92	0.92	0.92	0.93	0.93	0.91	0.86	0.87	0.84	0.87	0.93	0.93	0.84	0.83	0.85	0.88	0.90	0.88	0.89	0.89	0.86
62 Kalimantan Tengah	0.98	0.96	0.95	0.93	0.93	0.93	0.95	0.93	0.93	0.93	0.86	0.87	0.85	0.87	0.91	0.95	0.90	0.90	0.88	0.90	0.92	0.90	0.90	0.91	0.89
63 Kalimantan Selatan	0.98	0.99	0.97	0.95	0.96	0.95	0.96	0.97	0.96	0.97	0.92	0.92	0.92	0.94	0.98	0.99	0.97	0.96	0.92	0.95	0.96	0.95	0.96	0.97	0.86
64 Kalimantan Timur	1.00	0.98	0.95	0.94	0.95	0.89	0.96	0.96	0.96	0.96	0.88	0.88	0.87	0.89	0.96	0.98	0.90	0.90	0.86	0.89	0.91	0.77	0.87	0.89	0.83
71 Sulawesi Utara	0.99	0.99	0.98	0.96	0.97	0.91	0.96	0.98	0.99	0.98	0.95	0.95	0.95	0.95	0.99	0.99	0.95	0.93	0.93	0.94	0.95	0.93	0.94	0.95	0.92
72 Sulawesi Tengah	0.96	0.95	0.99	0.94	0.93	0.97	0.95	0.96	0.95	0.97	0.94	0.94	0.92	0.92	0.98	0.98	0.94	0.94	0.95	0.93	0.94	0.87	0.92	0.92	0.90
73 Sulawesi Selatan	0.99	0.95	0.97	0.95	0.96	0.85	0.96	0.95	0.96	0.97	0.87	0.89	0.88	0.91	0.92	0.99	0.84	0.79	0.82	0.85	0.87	0.71	0.83	0.86	0.91
74 Sulawesi Tenggara	0.98	0.98	0.97	0.95	0.98	0.97	0.97	0.96	0.96	0.96	0.95	0.94	0.92	0.94	0.96	0.98	0.90	0.93	0.92	0.95	0.94	0.88	0.93	0.94	0.88
75 Gorontalo	1.00	0.99	0.96	0.97	0.96	0.99	1.00	0.99	0.99	0.99	0.95	0.95	0.95	0.96	1.00	0.99	0.98	0.97	0.94	0.95	0.95	0.97	0.95	0.96	0.88
76 Sulawesi Barat	1.06	1.03	1.07	1.00	1.06	0.90	1.07	1.04	1.01	1.01	1.00	0.98	0.98	1.01	1.11	1.10	1.03	0.98	0.97	0.94	0.95	0.90	1.00	1.01	0.00
81 Maluku	1.07	1.05	1.10	0.95	0.97	0.43	0.97	0.97	0.97	0.96	0.97	0.96	0.97	0.96	0.98	1.02	1.08	1.09	0.91	1.23	0.98	0.27	0.97	0.97	0.90
82 Maluku Utara	0.98	0.96	0.96	0.94	0.94	0.90	0.96	0.97	0.95	0.95	0.92	0.91	0.91	0.92	0.97	0.93	0.85	0.83	0.84	0.85	0.86	0.83	0.90	0.91	0.82
91 Papua Barat	0.93	0.93	0.91	0.90	0.93	0.89	0.94	0.92	0.94	0.94	0.86	0.85	0.88	0.90	0.92	0.96	0.88	0.92	0.86	0.86	0.87	0.90	0.90	0.90	0.80
94 Papua	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.00	0.97	0.97	0.97	0.97	0.95	0.98	0.94	0.00	0.91	0.93	0.93	0.93	0.93	0.94	0.94	0.91	0.96	0.97	0.85

Tabel 4.18. Matriks Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Tahun 2012 pada Atribut Kualitas Pelayanan Menurut Wilayah/Lokus

Wilayah PST	Faktor/Atribut Kualitas Pelayanan																IKK 2012	IKK 2011			
	Kepastian												Keempatian								
	4a	4b	4c	4d	4e	4f	4g	4h	4i	4j	4k	4l	4m	4n	5a	5b			5c		
(1)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)		
00 BPS RI	0.83	0.86	0.80	0.86	0.86	0.89	0.86	0.84	0.84	0.84	0.84	0.84	0.85	0.86	0.86	0.85	0.85	0.84	Cukup Puas	0.83	Cukup Puas
11 Aceh	0.88	0.91	0.87	0.91	0.92	0.92	0.92	0.94	0.94	0.93	0.95	0.95	0.95	0.94	0.92	0.92	0.93	0.92	Puas	0.83	Cukup Puas
12 Sumatera Utara	0.80	0.79	0.78	0.79	0.74	0.74	0.75	0.79	0.79	0.79	0.79	0.79	0.78	0.75	0.91	0.92	0.92	0.83	Cukup Puas	0.93	Puas
13 Sumatera Barat	0.90	0.94	0.86	0.91	0.94	0.93	0.92	0.94	0.93	0.94	0.95	0.95	0.94	0.93	0.97	0.95	0.95	0.92	Puas	0.87	Cukup Puas
14 Riau	0.90	0.93	0.89	0.92	0.93	0.93	0.93	0.95	0.95	0.96	0.96	0.98	0.96	0.93	0.97	0.95	0.96	0.93	Puas	0.93	Puas
15 Jambi	0.88	0.90	0.85	0.89	0.91	0.92	0.93	0.90	0.91	0.92	0.92	0.89	0.90	0.90	0.93	0.93	0.93	0.90	Puas	0.82	Cukup Puas
16 Sumatera Selatan	0.89	0.91	0.88	0.92	0.92	0.91	0.94	0.94	0.93	0.93	0.93	0.94	0.93	0.93	0.95	0.93	0.92	0.92	Puas	0.93	Puas
17 Bengkulu	0.90	0.90	0.89	0.91	0.92	0.92	0.94	0.92	0.92	0.92	0.91	0.92	0.92	0.92	0.94	0.93	0.93	0.91	Puas	0.91	Puas
18 Lampung	0.86	0.88	0.85	0.90	0.93	0.94	0.93	0.91	0.91	0.91	0.91	0.91	0.92	0.93	0.91	0.89	0.89	0.90	Puas	0.89	Puas
19 Bangka Belitung	0.90	0.88	0.88	0.89	0.90	0.92	0.89	0.93	0.90	0.95	0.92	0.91	0.92	0.96	0.97	0.97	0.95	0.91	Puas	0.91	Puas
21 Kepulauan Riau	0.88	0.88	0.86	0.88	0.94	0.95	0.94	0.92	0.91	0.90	0.91	0.91	0.90	0.94	0.94	0.92	0.92	0.91	Puas	0.87	Cukup Puas
31 DKI Jakarta	0.87	0.90	0.84	0.87	0.88	0.86	0.87	0.86	0.86	0.87	0.88	0.88	0.88	0.87	0.95	0.94	0.96	0.90	Puas	0.90	Puas
32 Jawa Barat	0.83	0.83	0.80	0.84	0.88	0.88	0.85	0.83	0.84	0.83	0.83	0.84	0.85	0.83	0.92	0.91	0.90	0.85	Cukup Puas	0.81	Cukup Puas
33 Jawa Tengah	0.90	0.89	0.85	0.90	0.94	0.95	0.94	0.89	0.89	0.90	0.90	0.89	0.90	0.92	0.93	0.92	0.93	0.90	Puas	0.88	Puas
34 DI Yogyakarta	0.85	0.86	0.81	0.85	0.86	0.85	0.86	0.86	0.87	0.86	0.86	0.88	0.86	0.86	0.90	0.90	0.90	0.86	Cukup Puas	0.79	Cukup Puas
35 Jawa Timur	0.90	0.90	0.87	0.91	0.93	0.96	0.95	0.91	0.90	0.91	0.90	0.92	0.91	0.95	0.95	0.94	0.95	0.92	Puas	0.88	Puas
36 Banten	0.82	0.84	0.80	0.84	0.85	0.84	0.87	0.82	0.82	0.82	0.81	0.83	0.84	0.84	0.87	0.85	0.86	0.83	Cukup Puas	0.92	Puas
51 Bali	0.92	0.93	0.90	0.93	0.93	0.96	0.95	0.95	0.96	0.95	0.94	0.95	0.95	0.94	0.96	0.94	0.95	0.93	Puas	0.91	Puas
52 Nusa Tenggara Barat	0.91	0.91	0.89	0.92	0.90	0.92	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.93	0.93	0.92	0.96	0.95	0.93	0.92	Puas	0.90	Puas
53 Nusa Tenggara Timur	0.91	0.92	0.89	0.90	0.92	0.93	0.89	0.87	0.87	0.87	0.88	0.88	0.88	0.92	0.95	0.95	0.95	0.91	Puas	0.90	Puas
61 Kalimantan Barat	0.89	0.91	0.87	0.89	0.91	0.92	0.91	0.91	0.91	0.90	0.91	0.91	0.93	0.91	0.92	0.89	0.90	0.90	Puas	0.85	Cukup Puas
62 Kalimantan Tengah	0.92	0.91	0.89	0.91	0.93	0.94	0.94	0.94	0.95	0.96	0.95	0.96	0.95	0.93	0.94	0.93	0.94	0.92	Puas	0.91	Puas
63 Kalimantan Selatan	0.95	0.96	0.94	0.95	0.98	0.98	0.99	0.98	0.99	0.98	0.99	0.99	0.99	0.98	0.97	0.96	0.96	0.96	Puas	0.94	Puas
64 Kalimantan Timur	0.89	0.90	0.87	0.89	0.92	0.93	0.95	0.94	0.93	0.95	0.94	0.95	0.94	0.93	0.96	0.95	0.95	0.92	Puas	0.93	Puas
71 Sulawesi Utara	0.96	0.95	0.92	0.95	0.96	0.96	0.97	0.97	0.97	0.97	0.96	0.96	0.96	0.97	0.97	0.97	0.97	0.96	Puas	0.93	Puas
72 Sulawesi Tengah	0.92	0.94	0.93	0.94	0.95	0.94	0.96	0.93	0.93	0.94	0.93	0.95	0.96	0.96	0.96	0.95	0.94	0.94	Puas	0.90	Puas
73 Sulawesi Selatan	0.90	0.91	0.86	0.90	0.92	0.92	0.95	0.93	0.93	0.93	0.93	0.94	0.94	0.91	0.97	0.96	0.96	0.92	Puas	0.88	Puas
74 Sulawesi Tenggara	0.96	0.96	0.92	0.96	0.97	0.96	0.98	0.97	1.00	0.99	0.98	0.97	0.98	0.96	0.96	0.98	0.97	0.96	Puas	0.90	Puas
75 Gorontalo	0.96	0.96	0.96	0.97	0.99	0.98	0.99	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.98	1.00	0.97	0.97	0.98	0.97	Puas	0.96	Puas
76 Sulawesi Barat	1.09	1.03	0.98	1.03	1.02	1.04	1.03	1.01	1.00	1.01	1.01	1.01	1.02	1.05	1.03	1.03	1.02	1.01	Puas	0.95	Puas
81 Maluku	0.98	0.99	0.94	1.01	0.99	0.99	1.07	0.99	0.99	0.99	0.99	0.98	1.00	1.00	1.00	0.99	1.00	0.99	Puas	0.95	Puas
82 Maluku Utara	0.93	0.93	0.89	0.92	0.96	0.97	0.98	0.96	0.96	0.96	0.97	0.99	0.98	0.96	0.99	0.96	0.97	0.95	Puas	1.00	Sangat Puas
91 Papua Barat	0.84	0.90	0.87	0.88	0.95	0.97	1.02	0.93	0.93	0.94	0.94	0.95	0.95	1.01	0.95	0.92	0.91	0.90	Puas	0.97	Puas
94 Papua	0.97	0.98	0.97	0.98	0.97	0.99	0.99	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.99	0.99	0.99	0.98	0.93	Puas	1.02	Sangat Puas

## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM merupakan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dihat dari manfaat, IKM tidak berbeda dengan IKK, hanya saja secara metodologi terdapat perbedaan. IKM sebagai wujud pelaksanaan instruksi Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (Kemenpan) terhadap semua unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun IKM. IKM menurut Kemenpan dihitung menggunakan 14 atribut pelayanan. BPS menghitung IKM menggunakan 18 atribut pelayanan dan mulai dihitung di tahun 2012 ini.

Berdasarkan tabel berikut terlihat bahwa IKM tertinggi terdapat di Provinsi Maluku sebesar 92,02 dengan mutu pelayanan sangat baik sedangkan IKM terendah terdapat di Provinsi Banten sebesar 73,75 dengan mutu pelayanan baik. Keterbandingan antar wilayah/lokus tersebut tidak dapat dilihat mutlak dari besaran nilai saja, namun perlu diperhatikan karakteristik konsumen data pada masing-masing wilayah sehingga karakteristik pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen data berbeda pada setiap wilayah/lokus tersebut.

IKM BPS RI tahun 2012 sebesar 76,70 dengan mutu pelayanan baik. Urutan kepuasan atribut pelayanan terendah sampai tertinggi yaitu:

1. Kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* publikasi
2. Kewajaran biaya untuk pembelian *rawdata*
3. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen
4. Kewajaran biaya untuk pembelian *hardcopy* publikasi
5. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi
6. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi
7. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *rawdata*
8. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen

9. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)
10. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
11. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini
12. Keramahan petugas selama pelayanan
13. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
14. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
15. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
16. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
17. Keamanan pada unit pelayanan ini
18. Kenyamanan ruang pelayanan

Hasil IKM ini sejalan dengan hasil analisis diagram kartesius untuk melihat prioritas perbaikan atribut pelayanan yang dibagi dalam empat kuadran dan analisis IKK. Dengan demikian BPS RI dapat menentukan prioritas perbaikan untuk atribut faktor kualitas pelayanan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki BPS.

Tabel 4.17. Matriks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Wilayah/Lokus dan Atribut Pelayanan Tahun 2012

Wilayah PST	Atribut Kualitas Pelayanan																IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan		
	1c	1e	1g	1h	1i	1j	3a	4e	4f	4g	4h	4i	4j	4k	4l	4m					4n	5a
00 BPS RI	0.25	0.25	0.26	0.26	0.26	0.26	0.28	0.26	0.27	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.26	0.26	4.60	76.70	B	Baik
11 Prov. Aceh	0.28	0.27	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.29	0.28	5.03	83.89	A	Sangat Baik
12 Prov. Sumatera Utara	0.27	0.28	0.27	0.27	0.28	0.27	0.24	0.22	0.22	0.22	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23	0.27	4.44	73.96	B	Baik
13 Prov. Sumatera Barat	0.28	0.28	0.27	0.28	0.29	0.29	0.30	0.29	0.29	0.27	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	0.27	0.28	0.31	5.00	83.38	A	Sangat Baik
14 Prov. Riau	0.29	0.28	0.28	0.28	0.29	0.29	0.30	0.29	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.30	5.11	85.24	A	Sangat Baik
15 Prov. Jambi	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.28	0.27	0.27	0.25	0.24	0.25	0.25	0.25	0.24	0.25	0.25	0.28	4.64	77.32	B	Baik
16 Prov. Sumatera Selatan	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.29	0.28	0.28	0.28	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.28	0.29	5.04	83.97	A	Sangat Baik
17 Prov. Bengkulu	0.28	0.28	0.27	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.28	0.29	4.96	82.74	A	Sangat Baik
18 Prov. Lampung	0.27	0.27	0.27	0.27	0.28	0.28	0.28	0.27	0.27	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.28	4.82	80.35	A	Sangat Baik
19 Prov. Bangka Belitung	0.28	0.27	0.27	0.27	0.26	0.27	0.27	0.27	0.27	0.26	0.26	0.25	0.26	0.26	0.25	0.26	0.28	0.30	4.80	79.92	A	Sangat Baik
21 Prov. Kepulauan Riau	0.27	0.27	0.27	0.28	0.28	0.28	0.26	0.28	0.27	0.27	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.26	0.29	4.78	79.68	A	Sangat Baik
31 Prov. DKI Jakarta	0.28	0.28	0.28	0.28	0.29	0.29	0.26	0.27	0.26	0.25	0.25	0.25	0.25	0.26	0.26	0.26	0.26	0.29	4.80	80.02	A	Sangat Baik
32 Prov. Jawa Barat	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	0.26	0.26	0.25	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.28	4.60	76.69	B	Baik
33 Prov. Jawa Tengah	0.28	0.27	0.27	0.28	0.28	0.28	0.29	0.28	0.28	0.27	0.25	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.28	4.87	81.21	A	Sangat Baik
34 Prov. DI Yogyakarta	0.27	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	0.25	0.25	0.25	0.25	0.24	0.25	0.24	0.25	0.25	0.25	0.25	0.27	4.59	76.42	B	Baik
35 Prov. Jawa Timur	0.28	0.28	0.27	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.29	4.88	81.27	A	Sangat Baik
36 Prov. Banten	0.25	0.26	0.25	0.25	0.25	0.25	0.26	0.25	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.23	0.24	0.24	0.24	0.27	4.42	73.75	B	Baik
51 Prov. Bali	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.30	5.13	85.54	A	Sangat Baik
52 Prov. Nusa Tenggara Barat	0.28	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.26	0.27	0.27	0.27	0.27	0.29	4.88	81.31	A	Sangat Baik
53 Prov. Nusa Tenggara Timur	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.28	0.29	0.27	0.26	0.26	0.26	0.25	0.26	0.26	0.28	0.30	4.97	82.88	A	Sangat Baik
61 Prov. Kalimantan Barat	0.26	0.27	0.26	0.27	0.27	0.27	0.28	0.27	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.28	4.78	79.66	A	Sangat Baik
62 Prov. Kalimantan Tengah	0.27	0.26	0.27	0.26	0.27	0.27	0.26	0.27	0.26	0.26	0.25	0.25	0.25	0.26	0.25	0.25	0.26	0.28	4.71	78.50	B	Baik
63 Prov. Kalimantan Selatan	0.28	0.28	0.28	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.27	0.27	0.27	0.27	0.28	0.27	0.29	0.29	5.08	84.68	A	Sangat Baik
64 Prov. Kalimantan Timur	0.28	0.27	0.28	0.28	0.28	0.28	0.29	0.27	0.28	0.27	0.25	0.25	0.25	0.25	0.26	0.26	0.27	0.29	4.85	80.89	A	Sangat Baik
71 Prov. Sulawesi Utara	0.30	0.30	0.29	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.30	0.31	5.35	89.17	A	Sangat Baik
72 Prov. Sulawesi Tengah	0.28	0.27	0.27	0.28	0.28	0.28	0.30	0.28	0.28	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.29	4.95	82.42	A	Sangat Baik
73 Prov. Sulawesi Selatan	0.29	0.29	0.28	0.29	0.29	0.29	0.28	0.28	0.28	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	0.31	5.00	83.37	A	Sangat Baik
74 Prov. Sulawesi Tenggara	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.27	0.28	0.28	0.27	0.27	0.27	0.28	0.29	5.04	84.01	A	Sangat Baik
75 Prov. Gorontalo	0.29	0.28	0.29	0.30	0.30	0.30	0.29	0.30	0.29	0.29	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.29	0.29	5.22	86.99	A	Sangat Baik
76 Prov. Sulawesi Barat	0.31	0.30	0.30	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.29	0.28	0.28	0.28	0.28	0.28	0.29	0.31	0.31	5.38	89.68	A	Sangat Baik
81 Prov. Maluku	0.31	0.32	0.32	0.32	0.32	0.31	0.33	0.32	0.32	0.29	0.29	0.28	0.29	0.29	0.28	0.29	0.32	0.33	5.53	92.08	A	Sangat Baik
82 Prov. Maluku Utara	0.28	0.28	0.28	0.29	0.28	0.29	0.29	0.28	0.28	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.30	4.93	82.17	A	Sangat Baik
91 Prov. Papua Barat	0.27	0.28	0.26	0.26	0.28	0.28	0.27	0.28	0.27	0.27	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.28	0.29	4.78	79.73	A	Sangat Baik
94 Prov. Papua	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.24	0.27	0.27	0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	4.72	78.66	B	Baik

## Keterangan Atribut Kualitas Pelayanan:

1	1c	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen
2	1e	Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen
3	1g	Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini
4	1h	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
5	1i	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
6	1j	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7	3a	Kenyamanan ruang pelayanan
8	4e	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
9	4f	Keamanan pada unit pelayanan ini
10	4g	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian rawdata dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)
11	4h	Kewajaran biaya untuk pembelian softcopy publikasi
12	4i	Kewajaran biaya untuk pembelian hardcopy publikasi
13	4j	Kewajaran biaya untuk pembelian rawdata
14	4k	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian softcopy publikasi
15	4l	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian hardcopy publikasi
16	4m	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata
17	4n	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
18	5a	Keramahan petugas selama pelayanan

Tabel 4.18. Matriks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Wilayah/Lokus, Pendidikan Terakhir yang ditamatkan, Profesi Konsumen Data, dan Atribut Pelayanan Tahun 2012

Unit Pelayanan	Pendidikan terakhir yang ditamatkan				Profesi									
	< S1		≥ S1		Pelajar/Mahasiswa		PNS/TNI/Polri		Pegawai BUMN/D		Pegawai Swasta		Lainnya	
	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
00 BPS RI	77.04	Baik	76.18	Baik	75.82	Baik	78.47	Baik	74.77	Baik	74.77	Baik	77.29	Baik
11 Prov. Aceh	83.88	Sangat Baik	83.81	Sangat Baik	84.01	Sangat Baik	79.40	Sangat Baik	78.70	Baik	78.70	Baik	87.04	Sangat Baik
12 Prov. Sumatera Utara	73.54	Baik	73.54	Baik	73.51	Baik	51.85	Kurang Baik	74.38	Baik	74.38	Baik	69.14	Baik
13 Prov. Sumatera Barat	83.17	Sangat Baik	83.99	Sangat Baik	82.98	Sangat Baik	85.83	Sangat Baik	73.15	Baik	73.15	Baik	84.81	Sangat Baik
14 Prov. Riau	84.95	Sangat Baik	85.84	Sangat Baik	84.11	Sangat Baik	82.87	Sangat Baik	88.89	Sangat Baik	88.89	Sangat Baik	94.75	Sangat Baik
15 Prov. Jambi	76.31	Baik	80.12	Sangat Baik	75.74	Baik	81.10	Sangat Baik	83.33	Sangat Baik	83.33	Sangat Baik	74.07	Baik
16 Prov. Sumatera Selatan	83.72	Sangat Baik	84.81	Sangat Baik	83.92	Sangat Baik	83.28	Sangat Baik	98.46	Sangat Baik	98.46	Sangat Baik	83.52	Sangat Baik
17 Prov. Bengkulu	83.32	Sangat Baik	81.80	Sangat Baik	82.42	Sangat Baik	82.27	Sangat Baik	82.41	Sangat Baik	82.41	Sangat Baik	0.00	
18 Prov. Lampung	80.52	Sangat Baik	80.24	Sangat Baik	81.12	Sangat Baik	81.43	Sangat Baik	76.85	Baik	76.85	Baik	78.70	Baik
19 Prov. Bangka Belitung	82.33	Sangat Baik	77.82	Baik	81.71	Sangat Baik	76.06	Baik	86.11	Sangat Baik	86.11	Sangat Baik	0.00	
21 Prov. Kepulauan Riau	81.94	Sangat Baik	78.07	Baik	82.87	Sangat Baik	79.78	Sangat Baik	86.57	Sangat Baik	86.57	Sangat Baik	73.61	Baik
31 Prov. DKI Jakarta	77.95	Baik	82.87	Sangat Baik	79.26	Sangat Baik	72.53	Baik	71.30	Baik	71.30	Baik	81.02	Sangat Baik
32 Prov. Jawa Barat	75.32	Baik	78.77	Baik	75.71	Baik	79.07	Baik	76.23	Baik	76.23	Baik	79.81	Sangat Baik
33 Prov. Jawa Tengah	81.73	Sangat Baik	80.33	Sangat Baik	81.11	Sangat Baik	82.52	Sangat Baik	85.42	Sangat Baik	85.42	Sangat Baik	0.00	
34 Prov. DI Yogyakarta	75.41	Baik	80.83	Sangat Baik	75.82	Baik	89.81	Sangat Baik	0.00		0.00		88.27	Sangat Baik
35 Prov. Jawa Timur	81.59	Sangat Baik	80.46	Sangat Baik	81.62	Sangat Baik	79.55	Sangat Baik	81.48	Sangat Baik	81.48	Sangat Baik	87.73	Sangat Baik
36 Prov. Banten	73.31	Baik	75.40	Baik	72.80	Baik	76.85	Baik	0.00		0.00		60.19	Baik
51 Prov. Bali	85.80	Sangat Baik	84.90	Sangat Baik	85.79	Sangat Baik	86.42	Sangat Baik	100.00		100.00		86.11	Sangat Baik
52 Prov. Nusa Tenggara Barat	81.06	Sangat Baik	81.86	Sangat Baik	80.84	Sangat Baik	88.89	Sangat Baik	94.44	Sangat Baik	94.44	Sangat Baik	0.00	
53 Prov. Nusa Tenggara Timur	82.96	Sangat Baik	82.70	Sangat Baik	83.41	Sangat Baik	82.41	Sangat Baik	0.00		0.00		79.86	Sangat Baik
61 Prov. Kalimantan Barat	78.33	Baik	82.15	Sangat Baik	79.75	Sangat Baik	80.35	Sangat Baik	68.52	Baik	68.52	Baik	75.23	Baik
62 Prov. Kalimantan Tengah	77.33	Baik	80.02	Sangat Baik	77.97	Baik	78.12	Baik	86.11	Sangat Baik	86.11	Sangat Baik	75.00	Baik
63 Prov. Kalimantan Selatan	84.49	Sangat Baik	85.25	Sangat Baik	85.66	Sangat Baik	87.26	Sangat Baik	87.04	Sangat Baik	87.04	Sangat Baik	88.49	Sangat Baik
64 Prov. Kalimantan Timur	80.72	Sangat Baik	81.36	Sangat Baik	81.38	Sangat Baik	81.59	Sangat Baik	66.67	Baik	66.67	Baik	0.00	
71 Prov. Sulawesi Utara	89.76	Sangat Baik	88.50	Sangat Baik	90.11	Sangat Baik	88.29	Sangat Baik	87.27	Sangat Baik	87.27	Sangat Baik	92.99	Sangat Baik
72 Prov. Sulawesi Tengah	82.23	Sangat Baik	83.50	Sangat Baik	82.11	Sangat Baik	88.66	Sangat Baik	89.81	Sangat Baik	89.81	Sangat Baik	77.78	Baik
73 Prov. Sulawesi Selatan	83.25	Sangat Baik	83.47	Sangat Baik	82.36	Sangat Baik	90.74	Sangat Baik	85.93	Sangat Baik	85.93	Sangat Baik	90.28	Sangat Baik
74 Prov. Sulawesi Tenggara	83.69	Sangat Baik	84.85	Sangat Baik	83.44	Sangat Baik	86.59	Sangat Baik	85.19	Sangat Baik	85.19	Sangat Baik	81.02	Sangat Baik
75 Prov. Gorontalo	88.51	Sangat Baik	84.87	Sangat Baik	88.75	Sangat Baik	87.04	Sangat Baik	89.81	Sangat Baik	89.81	Sangat Baik	92.44	Sangat Baik
76 Prov. Sulawesi Barat	92.45	Sangat Baik	88.91	Sangat Baik	93.06	Sangat Baik	87.93	Sangat Baik	92.25	Sangat Baik	92.25	Sangat Baik	94.44	Sangat Baik
81 Prov. Maluku	91.78	Sangat Baik	92.26	Sangat Baik	91.75	Sangat Baik	91.08	Sangat Baik	0.00		0.00		92.59	Sangat Baik
82 Prov. Maluku Utara	82.11	Sangat Baik	82.20	Sangat Baik	83.67	Sangat Baik	81.28	Sangat Baik	80.19	Sangat Baik	80.19	Sangat Baik	82.59	Sangat Baik
91 Prov. Papua Barat	78.66	Baik	83.31	Sangat Baik	79.54	Sangat Baik	91.67	Sangat Baik	84.26	Sangat Baik	84.26	Sangat Baik	0.00	
94 Prov. Papua	78.62	Baik	78.67	Baik	78.15	Baik	77.61	Baik	80.09	Sangat Baik	80.09	Sangat Baik	84.26	Sangat Baik



#### 4.2.4 Correspondence Analysis (ANACOR)

Output dimension pada ANACOR digunakan untuk menentukan jumlah dimensi grafik yang akan ditampilkan, apakah satu, dua, tiga, atau lebih dari tiga dimensi. Berdasarkan output ANACOR pada lampiran output ANACOR terdapat 32 dimensi yang bisa dibuat. Jika grafik ANACOR hanya sebuah dimensi, maka 57,4 persen variasi bisa dijelaskan oleh model ANACOR tersebut. Jika ditambah satu dimensi lagi, maka ada tambahan variasi sebesar 18,5 persen, sehingga total variasi yang bisa dijelaskan menjadi 76,0 persen. Jika ditambah satu dimensi lagi, maka hanya ada tambahan variasi sebesar 9,1 persen, penambahannya lebih kecil dibandingkan jika menggunakan satu dimensi ke dua dimensi. Dengan demikian, bisa diambil dua dimensi saja karena total variasi yang dapat dijelaskan sudah sangat besar yaitu 76,0 persen.

Grafik hasil ANACOR dirangkum dalam tabel lampiran, perhatikan bahwa BPS RI, Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Jambi, Sumatera Selatan, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Kalimantan Barat, dan Kalimantan Tengah mempunyai kelebihan di atribut sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen, kecepatan layanan *photocopy*, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, dan kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data. Dengan demikian ketujuh atribut tidak signifikan berbeda pada kesepuluh wilayah/lokus tersebut.

BPS Provinsi Lampung, Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, dan Maluku Utara memiliki kelebihan di atribut akurasi data (data dapat dipercaya), kemutakhiran data (*up to date*), kejelasan konsep dan definisi, kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi, kemudahan akses *website* BPS dimanapun konsumen berada, kepercayaan terhadap independensi data BPS, ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data, kemudahan prosedur pelayanan di unit ini, keamanan pada unit pelayanan ini, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* publikasi, kewajaran biaya untuk pembelian

*hardcopy* publikasi, kewajaran biaya untuk pembelian rawdata, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian rawdata, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, dan keramahan petugas selama pelayanan.

BPS Provinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Selatan, dan Papua Barat memiliki kelebihan di atribut Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen, kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini, ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu, ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog, ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses *website* BPS, ketersediaan mesin *photocopy*, kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi, dan kepedulian terhadap keluhan.

BPS Provinsi Riau, Bengkulu, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Bali, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua memiliki kelebihan di atribut kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen, penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*, kelengkapan data pada *website* BPS, kemudahan komunikasi melalui *email* ke unit layanan, kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* ke unit layanan, keyakinan terhadap kualitas data BPS, dan upaya memberikan pelayanan yang optimal.

Wilayah/lokus yang berada pada kelompok yang sama, artinya mempunyai kemampuan memuaskan konsumen yang relatif sama. Sebaliknya wilayah/lokus yang berada pada kelompok yang berbeda, artinya wilayah tersebut berbeda menurut pandangan konsumen. Dengan ANACOR, dapat dilihat kemiripan antar wilayah untuk setiap atribut pelayanan sehingga dapat diidentifikasi strategi peningkatan kualitas

pelayanan khususnya pada wilayah/lokus mana dapat mengadopsi strategi pelayanan prima pada suatu atribut pelayanan tertentu.

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, BPS RI memiliki prioritas utama perbaikan pada atribut petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data, penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*, akurasi data (data dapat dipercaya), kemutakhiran data (*up to date*), kelengkapan data pada *website* BPS, ketersediaan mesin *photocopy*, kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi, kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi, kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data, ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data, petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data, ketersediaan mesin *photocopy*, dan kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi.

Dengan demikian, jika BPS RI ingin meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data, ketersediaan mesin *photocopy*, kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi maka dapat mengadopsi strategi yang dilakukan BPS Provinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Selatan, dan Papua Barat untuk memuaskan konsumen pada atribut tersebut.

Perbaikan pada atribut penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*, dan kelengkapan data pada *website* BPS, BPS RI dapat mengadopsi strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Riau, Bengkulu, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Bali, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua.

Perbaikan pada atribut akurasi data (data dapat dipercaya), kemutakhiran data (*up to date*), kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi, dan ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data, BPS RI dapat mengadopsi strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Lampung, Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, dan Maluku Utara.

Sedangkan untuk atribut kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data, BPS RI dapat mengadopsi strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Jambi, Sumatera Selatan, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Kalimantan Barat, dan Kalimantan Tengah.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut-atribut tersebut, selain memperhatikan kemiripan setiap atribut pelayanan antar wilayah/lokus, perlu diperhatikan juga kemiripan karakteristik konsumen data di setiap wilayah/lokus sehingga strategi yang diadopsi dapat tepat sasaran.

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





## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persentase konsumen data yang datang ke PST didominasi oleh konsumen berpendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA ke bawah yaitu 54,99 persen. Hal ini kemungkinan besar konsumen data yang sedang mencari data untuk perkuliahan dan atau untuk penyusunan skripsi. Berdasarkan profesi sebesar 58,28 persen merupakan mahasiswa.
2. Sekitar 58,53 persen konsumen data mempunyai tujuan mencari data untuk keperluan pribadi, sedangkan sisanya 41,47 persen merupakan konsumen yang datang untuk keperluan instansi/institusi.
3. Sebanyak 5.896 konsumen data mencari 186 jenis data, sehingga jumlah orang data sebesar 17.214 orang data. Dari jumlah orang data tersebut terdapat 14.843 orang data yang memperoleh data sesuai dengan keinginan, 1.585 orang data yang memperoleh data tidak sesuai dengan keinginan, dan 786 orang data yang tidak memperoleh data yang diinginkan.
4. Berdasarkan level data, terdapat 654 orang atau 2.410 orang-data mencari data level nasional, artinya terdapat 1 (satu) orang konsumen data mencari data level nasional maksimal 4 (empat) jenis data level nasional. Sementara untuk data level mikro terdapat 22 orang atau 33 orang-data, artinya terdapat 1 (satu) orang konsumen data mencari data level mikro maksimal 2 (dua) jenis data level mikro.
5. Opini konsumen data terhadap kinerja pelayanan atribut kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*; dan akurasi data adalah cukup puas, yang dinyatakan dengan nilai indeks kepuasan konsumen adalah 0,75 dan 0,81.
6. Analisis gap menghasilkan prioritas perbaikan pada faktor-faktor kualitas pelayanan. Semakin besar *gap* pada suatu faktor kualitas pelayanan maka faktor tersebut menjadi semakin penting untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Secara umum terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada setiap faktor kualitas pelayanan di masing-masing wilayah/lokus. Sekitar 70,59 persen wilayah/lokus mengalami kesenjangan pada faktor keandalan. Kemudian 26,47 persen wilayah/lokus yang mengalami kesenjangan pada faktor ketersediaan sarana. Hanya 2,94 persen wilayah/lokus yang mengalami kesenjangan pada faktor keempatian.

7. Analisis mendalam terhadap faktor-faktor pelayanan dilakukan dengan memperhatikan atribut-atribut dari setiap faktor dengan menggunakan analisis diagram kartesius. Analisis ini memperlihatkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dibedakan dalam empat kuadran yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan). Hasil analisis diagram kartesius di wilayah/lokus BPS RI sebagai berikut:
  - a. Faktor keandalan menjadi prioritas pertama perbaikan, terlihat 75 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran A. Sisanya sebesar 25 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran.
  - b. Faktor ketersediaan sarana menjadi prioritas kedua perbaikan, terlihat 36,36 persen atribut faktor berada pada kuadran A. Sebesar 9,09 persen atribut faktor ketersediaan sarana berada pada kuadran B. Kemudian 27,27 persen atribut berada pada kuadran C dan D.
  - c. Faktor kepastian menjadi prioritas ketiga perbaikan, terlihat 50 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran C. Atribut pada faktor tersebut yang berada pada kuadran A sebesar 14,29 persen. Kemudian atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran B sebesar 21,43 persen. Sisanya sebesar 14,29 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran D.
  - d. Faktor keempatian menjadi prioritas keempat perbaikan, terlihat bahwa semua atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran B.
  - e. Faktor kesigapan menjadi prioritas terakhir perbaikan terlihat bahwa 36,36 persen atribut berada pada kuadran C dan D. Kemudian atribut pada faktor



tersebut berada pada kuadran A sebesar 18,18 persen. Sisanya sebesar 9,09 persen atribut pada faktor tersebut berada pada kuadran B.

8. IKK merupakan suatu ukuran untuk melihat perkembangan kinerja pelayanan antar waktu. IKK pertama kali dihitung pada tahun 2011 menggunakan 27 atribut pelayanan. Penghitungan IKK tahun 2012 mengalami penambahan atribut menjadi 42 atribut pelayanan. Pada tahun 2012 ini dapat dilihat perubahan nilai IKK dari tahun 2011 yaitu dapat dilihat kinerja pelayanan mengalami kenaikan atau tidak. Sekitar 26,47 persen wilayah/lokus pelayanan mengalami perubahan IKK yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, Kepulauan Riau, Banten, Kalimantan Barat, Maluku Utara, dan Papua. Dari sembilan wilayah/lokus tersebut, 33,33 persen mengalami penurunan kinerja, yaitu Provinsi Sumatera Utara, Banten, dan Maluku Utara.
9. IKK tertinggi di tahun 2012 ini terdapat di Provinsi Sulawesi Barat sebesar 1,01 dengan predikat puas sedangkan IKK terendah terdapat di Provinsi Banten sebesar 0,83 dengan predikat cukup puas. Keterbandingan antar wilayah/lokus tersebut tidak dapat dilihat mutlak dari besaran nilai saja, namun perlu diperhatikan karakteristik konsumen data pada masing-masing wilayah/lokus sehingga karakteristik pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen data berbeda pada setiap wilayah/lokus tersebut.
10. IKK BPS RI tahun 2012 sedikit mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2011 yaitu dari 0,83 menjadi 0,84. Walaupun mengalami kenaikan besaran IKK namun secara mutu pelayanan masih tetap masuk kategori cukup memuaskan. Urutan kepuasan faktor pelayanan terendah sampai tertinggi yaitu faktor keandalan, kepastian, ketersediaan sarana, keempatian, dan kesigapan.
11. IKM merupakan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala. Dihat dari manfaat, IKM tidak berbeda dengan IKK, hanya saja secara metodologi terdapat perbedaan. IKM menurut Kemenpan dihitung menggunakan 14 atribut pelayanan sedangkan BPS menghitung IKM menggunakan 18 atribut pelayanan dan mulai dihitung di tahun 2012 ini. IKM tertinggi terdapat di

Provinsi Maluku sebesar 92,02 dengan mutu pelayanan sangat baik sedangkan IKM terendah terdapat di Provinsi Banten sebesar 73,75 dengan mutu pelayanan baik. Keterbandingan antar wilayah/lokus tersebut tidak dapat dilihat mutlak dari besaran nilai saja, namun perlu diperhatikan karakteristik konsumen data pada masing-masing wilayah sehingga karakteristik pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen data berbeda pada setiap wilayah/lokus tersebut. IKM BPS RI tahun 2012 sebesar 76,70 dengan mutu pelayanan baik.

12. ANACOR menghasilkan bahwa BPS RI dapat mengadopsi strategi wilayah/lokus lain terkait peningkatan kinerja atribut-atribut pelayanan sebagai berikut:
  - a. Peningkatan kualitas pelayanan pada atribut petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data, ketersediaan mesin *photocopy*, kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi maka dapat mengadopsi strategi yang dilakukan BPS Provinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Selatan, dan Papua Barat untuk memuaskan konsumen pada atribut tersebut.
  - b. Perbaikan pada atribut penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*, dan kelengkapan data pada *website* BPS, BPS RI dapat mengadopsi strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Riau, Bengkulu, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Bali, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua.
  - c. Perbaikan pada atribut akurasi data (data dapat dipercaya), kemutakhiran data (*up to date*), kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi, dan ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data, BPS RI dapat mengadopsi strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Lampung, Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, dan Maluku Utara.
  - d. Perbaikan pada atribut kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data, BPS RI dapat mengadopsi strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Jambi, Sumatera Selatan, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Kalimantan Barat, dan Kalimantan Tengah.

## LAMPIRAN

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus, Pendidikan tertinggi yang ditamatkan dan Jenis Kelamin Menurut BPS-RI / Provinsi, Profesi dan Jenis Kelamin

Wilayah/Lokus	Pendidikan								Jumlah
	<= SLTA		D1/D2/D3		D4/S1		S2/S3		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
00 BPS RI	25.00	30.56	3.97	2.65	14.95	14.95	5.42	2.51	100.00
11 Aceh	29.38	43.13	5.00	0.00	5.63	9.38	6.25	1.25	100.00
12 Sumatera Utara	31.25	31.25	3.13	6.77	14.06	7.29	4.69	1.56	100.00
13 Sumatera Barat	28.65	36.76	1.62	0.54	10.81	10.27	4.86	6.49	100.00
14 Riau	34.41	20.43	7.53	1.61	19.89	5.91	8.06	2.15	100.00
15 Jambi	36.22	22.70	7.03	2.70	14.05	12.97	3.24	1.08	100.00
16 Sumatera Selatan	25.15	34.73	5.39	4.79	14.37	10.18	4.19	1.20	100.00
17 Bengkulu	28.96	18.58	6.01	2.19	26.23	7.65	7.10	3.28	100.00
18 Lampung	21.37	18.80	11.97	5.13	22.22	10.26	9.40	0.85	100.00
19 Bangka Belitung	17.24	27.59	0.00	0.00	31.03	17.24	3.45	3.45	100.00
21 Kepulauan Riau	17.24	4.60	10.34	3.45	32.18	18.39	9.20	4.60	100.00
31 Dki Jakarta	18.75	23.75	3.75	7.50	23.75	12.50	6.25	3.75	100.00
32 Jawa Barat	24.74	22.11	5.79	2.63	15.26	10.00	11.58	7.89	100.00
33 Jawa Tengah	25.70	24.58	5.59	4.47	22.91	8.38	4.47	3.91	100.00
34 DI Yogyakarta	39.25	29.03	2.15	0.54	13.44	9.68	4.84	1.08	100.00
35 Jawa Timur	29.63	27.51	6.35	1.06	14.29	9.52	8.47	3.17	100.00
36 Banten	27.17	41.85	5.43	1.09	13.59	4.89	3.26	2.72	100.00
51 Bali	23.03	41.57	3.37	1.12	15.17	5.06	6.74	3.93	100.00
52 NTB	41.94	35.48	1.61	0.00	10.22	6.45	3.23	1.08	100.00
53 NTT	24.50	31.50	2.00	4.00	19.00	9.50	7.00	2.50	100.00
61 Kalimantan Barat	30.69	23.81	3.17	2.65	23.28	9.52	4.76	2.12	100.00
62 Kalimantan Tengah	27.93	18.99	2.23	1.68	27.37	8.38	8.38	5.03	100.00
63 Kalimantan Selatan	25.26	22.11	5.26	0.53	23.16	6.84	12.63	4.21	100.00
64 Kalimantan Timur	33.51	20.00	3.78	1.08	19.46	8.65	11.35	2.16	100.00
71 Sulawesi Utara	23.12	12.90	10.22	4.30	23.12	14.52	9.68	2.15	100.00
72 Sulawesi Tengah	34.48	40.80	3.45	1.15	12.07	6.32	1.72	0.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	32.45	20.21	5.32	1.60	12.77	18.09	5.32	4.26	100.00
74 Sulawesi Tenggara	43.51	24.68	2.60	0.65	13.64	9.74	5.19	0.00	100.00
75 Gorontalo	23.49	11.41	14.09	5.37	23.49	9.40	10.74	2.01	100.00
76 Sulawesi Barat	11.86	1.69	6.78	1.69	49.15	11.86	16.95	0.00	100.00
81 Maluku	25.90	42.17	1.20	0.00	16.27	9.04	3.61	1.81	100.00
82 Maluku Utara	22.16	13.17	4.79	1.20	35.33	10.78	8.98	3.59	100.00
91 Papua Barat	27.27	10.91	7.27	1.82	32.73	9.09	10.91	0.00	100.00
94 Papua	8.33	22.22	0.00	0.00	38.89	8.33	16.67	5.56	100.00
Jumlah	28.22	26.76	4.83	2.27	18.33	10.18	6.70	2.70	100.00

Lampiran 2. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus, Profesi dan Jenis Kelamin

Wilayah/Lokus	Profesi												Jumlah
	Pelajar		Mahasiswa		PNS/TNI/Polri		Pegawai BUMN/D		Pegawai Swasta		Lainnya		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
00 BPS RI	1.85	0.53	29.63	39.68	9.13	4.10	1.46	1.06	6.08	3.97	1.19	1.32	100.00
11 Aceh	0.63	1.25	31.88	45.63	6.88	5.00	2.50	0.63	2.50	1.25	1.88	0.00	100.00
12 Sumatera Utara	0.52	1.04	33.85	38.54	14.06	2.60	3.13	1.04	1.04	2.60	0.52	1.04	100.00
13 Sumatera Barat	1.08	0.54	29.73	38.38	12.43	10.81	0.54	1.08	1.08	1.62	1.08	1.62	100.00
14 Riau	0.00	0.00	39.25	22.58	17.74	5.91	1.61	0.00	11.29	1.61	0.00	0.00	100.00
15 Jambi	2.16	1.62	35.14	25.41	12.97	9.19	0.00	0.54	9.19	2.16	1.08	0.54	100.00
16 Sumatera Selatan	1.20	1.80	26.35	40.12	9.58	8.38	2.40	0.00	8.38	0.60	1.20	0.00	100.00
17 Bengkulu	0.00	0.55	27.32	20.22	22.95	6.56	2.19	2.19	14.21	1.09	1.64	1.09	100.00
18 Lampung	0.85	1.71	22.22	27.35	29.91	5.13	1.71	0.00	7.69	0.00	2.56	0.85	100.00
19 Bangka Belitung	0.00	0.00	13.79	27.59	20.69	13.79	3.45	0.00	13.79	6.90	0.00	0.00	100.00
21 Kepulauan Riau	1.15	0.00	4.60	3.45	41.38	24.14	2.30	1.15	13.79	1.15	5.75	1.15	100.00
31 Dki Jakarta	0.00	1.25	16.25	36.25	11.25	2.50	2.50	1.25	17.50	6.25	5.00	0.00	100.00
32 Jawa Barat	1.58	0.00	28.95	26.84	13.68	7.89	1.58	1.58	10.00	5.26	1.58	1.05	100.00
33 Jawa Tengah	2.23	0.00	35.20	29.61	14.53	6.15	1.12	1.12	5.59	4.47	0.00	0.00	100.00
34 DI Yogyakarta	0.00	0.00	43.01	32.26	9.68	4.84	0.54	0.00	6.45	1.61	0.00	1.61	100.00
35 Jawa Timur	1.59	0.53	31.75	30.16	14.81	4.76	2.12	1.06	7.94	3.17	0.53	1.59	100.00
36 Banten	0.54	0.00	23.91	42.39	16.85	7.07	0.00	0.00	7.61	1.09	0.54	0.00	100.00
51 Bali	0.56	0.00	21.35	44.38	12.92	2.81	0.56	0.56	11.24	3.93	1.69	0.00	100.00
52 NTB	0.54	0.00	40.32	36.02	10.75	3.76	0.54	0.54	4.84	2.69	0.00	0.00	100.00
53 NTT	0.00	0.00	24.00	36.00	18.00	7.00	1.00	0.00	8.50	3.50	1.00	1.00	100.00
61 Kalimantan Barat	1.59	0.53	27.51	23.81	17.99	8.99	2.65	1.06	10.05	3.70	2.12	0.00	100.00
62 Kalimantan Tengah	2.79	2.23	24.58	16.76	28.49	12.29	1.12	0.00	8.38	2.79	0.56	0.00	100.00
63 Kalimantan Selatan	0.00	1.05	23.16	21.58	25.26	7.89	3.16	0.00	11.58	2.63	3.16	0.53	100.00
64 Kalimantan Timur	1.08	1.62	40.00	21.08	21.62	8.11	0.54	0.00	4.86	1.08	0.00	0.00	100.00
71 Sulawesi Utara	5.38	2.69	12.37	13.98	29.03	10.75	3.76	2.15	12.37	3.76	3.23	0.54	100.00
72 Sulawesi Tengah	2.87	2.87	33.33	37.93	8.05	6.32	2.30	0.00	4.60	1.15	0.57	0.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	0.53	1.06	34.04	28.72	11.17	8.51	1.60	1.06	7.45	3.72	1.06	1.06	100.00
74 Sulawesi Tenggara	6.49	0.65	40.26	27.92	13.64	6.49	1.30	0.00	1.95	0.00	1.30	0.00	100.00
75 Gorontalo	6.04	0.67	20.81	12.08	31.54	12.08	1.34	0.00	8.05	3.36	4.03	0.00	100.00
76 Sulawesi Barat	0.00	0.00	16.95	0.00	35.59	11.86	13.56	0.00	15.25	3.39	3.39	0.00	100.00
81 Maluku	0.00	0.60	22.89	41.57	18.07	8.43	3.01	0.60	2.41	1.81	0.60	0.00	100.00
82 Maluku Utara	3.59	1.80	13.77	10.18	34.73	14.37	2.99	0.00	11.98	0.60	4.19	1.80	100.00
91 Papua Barat	3.64	0.00	21.82	10.91	41.82	7.27	3.64	1.82	7.27	1.82	0.00	0.00	100.00
94 Papua	0.00	0.00	8.33	19.44	30.56	11.11	5.56	0.00	16.67	5.56	2.78	0.00	100.00
Jumlah	1.56	0.81	28.41	29.87	17.16	7.31	1.83	0.66	7.72	2.63	1.41	0.63	100.00

Lampiran 3. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus, Pendidikan tertinggi yang ditamatkan dan Profesi

Wilayah/Lokus	<= SLTA						D1/D2/D3					
	Pelajar	Mahasiswa	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Lainnya	Pelajar	Mahasiswa	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
00 BPS RI	1.19	50.00	2.78	0.53	0.79	0.26	0.79	3.17	1.32	0.13	1.06	0.13
11 Aceh	1.88	68.13	1.88	0.00	0.63	0.00	0.00	3.13	1.88	0.00	0.00	0.00
12 Sumatera Utara	1.56	59.38	0.00	1.56	0.00	0.00	0.00	9.90	0.00	0.00	0.00	0.00
13 Sumatera Barat	0.54	62.70	2.16	0.00	0.00	0.00	0.54	0.00	1.62	0.00	0.00	0.00
14 Riau	0.00	50.54	2.15	1.08	1.08	0.00	0.00	1.61	5.38	0.54	1.61	0.00
15 Jambi	2.16	50.81	2.70	0.54	2.70	0.00	1.08	3.24	3.78	0.00	1.08	0.54
16 Sumatera Selatan	2.40	51.50	2.99	0.60	2.40	0.00	0.00	7.19	1.20	0.00	1.20	0.60
17 Bengkulu	0.00	39.89	3.83	0.00	2.73	1.09	0.00	2.73	2.19	1.09	2.19	0.00
18 Lampung	1.71	32.48	5.13	0.00	0.85	0.00	0.85	7.69	5.13	0.00	2.56	0.85
19 Bangka Belitung	0.00	31.03	6.90	0.00	6.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21 Kepulauan Riau	1.15	5.75	8.05	2.30	4.60	0.00	0.00	2.30	5.75	1.15	3.45	1.15
31 Dki Jakarta	0.00	32.50	1.25	0.00	6.25	2.50	0.00	6.25	1.25	0.00	3.75	0.00
32 Jawa Barat	1.05	41.58	3.16	0.00	0.53	0.53	0.00	3.68	0.00	1.05	3.16	0.53
33 Jawa Tengah	1.12	48.04	0.56	0.00	0.56	0.00	0.56	5.59	2.23	1.12	0.56	0.00
34 DI Yogyakarta	0.00	65.59	1.61	0.00	0.54	0.54	0.00	1.61	0.54	0.00	0.54	0.00
35 Jawa Timur	1.59	50.79	3.70	1.06	0.00	0.00	0.00	3.70	2.65	0.53	0.53	0.00
36 Banten	0.00	64.13	3.26	0.00	1.63	0.00	0.54	0.54	3.26	0.00	1.63	0.54
51 Bali	0.56	58.43	3.37	0.00	1.69	0.56	0.00	2.81	0.56	0.00	1.12	0.00
52 NTB	0.54	74.19	2.15	0.00	0.54	0.00	0.00	0.00	1.61	0.00	0.00	0.00
53 NTT	0.00	49.50	3.00	0.50	3.00	0.00	0.00	3.00	2.00	0.00	1.00	0.00
61 Kalimantan Barat	1.06	43.39	4.76	2.65	1.59	1.06	0.53	1.06	2.65	0.00	1.59	0.00
62 Kalimantan Tengah	2.23	38.55	3.91	0.00	1.68	0.56	1.12	0.00	1.12	0.00	1.68	0.00
63 Kalimantan Selatan	1.05	40.00	3.68	0.53	1.58	0.53	0.00	0.53	2.11	1.05	2.11	0.00
64 Kalimantan Timur	1.62	47.57	4.32	0.00	0.00	0.00	0.54	0.54	1.62	0.00	2.16	0.00
71 Sulawesi Utara	4.30	19.35	8.06	1.61	2.15	0.54	2.69	3.23	4.30	0.00	2.69	1.61
72 Sulawesi Tengah	3.45	64.94	4.02	1.15	1.72	0.00	1.15	2.30	0.57	0.00	0.57	0.00
73 Sulawesi Selatan	1.06	47.34	1.60	1.06	1.06	0.53	0.00	2.13	1.60	0.53	1.60	1.06
74 Sulawesi Tenggara	5.19	57.79	4.55	0.65	0.00	0.00	0.00	2.60	0.65	0.00	0.00	0.00
75 Gorontalo	2.68	26.85	2.68	0.00	1.34	1.34	3.36	2.68	10.07	0.00	2.01	1.34
76 Sulawesi Barat	0.00	6.78	5.08	1.69	0.00	0.00	0.00	0.00	3.39	1.69	3.39	0.00
81 Maluku	0.60	64.46	3.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.60	0.60	0.00	0.00
82 Maluku Utara	4.19	17.96	7.19	1.80	1.20	2.99	0.60	0.60	4.19	0.00	0.00	0.60
91 Papua Barat	3.64	32.73	0.00	0.00	1.82	0.00	0.00	0.00	7.27	1.82	0.00	0.00
94 Papua	0.00	25.00	0.00	0.00	5.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Jumlah	1.44	48.07	3.24	0.58	1.29	0.37	0.49	2.65	2.22	0.27	1.22	0.25

Lampiran 3. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus, Pendidikan tertinggi yang ditamatkan dan Profesi (Lanjutan)

Wilayah/Lokus	D4/S1						S2/S3						Total
	Pelajar	Maha siswa	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Lain nya	Pelajar	Maha siswa	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Lain nya	
(1)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)
00 BPS RI	0.13	14.42	5.69	1.46	6.35	1.85	0.26	1.72	3.44	0.40	1.85	0.26	100.00
11 Aceh	0.00	5.63	5.63	1.88	1.25	0.63	0.00	0.63	2.50	1.25	1.88	1.25	100.00
12 Sumatera Utara	0.00	3.13	13.02	2.08	2.08	1.04	0.00	0.00	3.65	0.52	1.56	0.52	100.00
13 Sumatera Barat	0.00	5.41	10.27	1.62	2.16	1.62	0.54	0.00	9.19	0.00	0.54	1.08	100.00
14 Riau	0.00	9.14	9.14	0.00	7.53	0.00	0.00	0.54	6.99	0.00	2.69	0.00	100.00
15 Jambi	0.54	6.49	11.89	0.00	7.03	1.08	0.00	0.00	3.78	0.00	0.54	0.00	100.00
16 Sumatera Selatan	0.00	7.78	10.18	1.20	4.79	0.60	0.60	0.00	3.59	0.60	0.60	0.00	100.00
17 Bengkulu	0.00	4.92	16.39	3.28	8.74	0.55	0.55	0.00	7.10	0.00	1.64	1.09	100.00
18 Lampung	0.00	8.55	17.95	1.71	3.42	0.85	0.00	0.85	6.84	0.00	0.85	1.71	100.00
19 Bangka Belitung	0.00	10.34	20.69	3.45	13.79	0.00	0.00	0.00	6.90	0.00	0.00	0.00	100.00
21 Kepulauan Riau	0.00	0.00	43.68	0.00	4.60	2.30	0.00	0.00	8.05	0.00	2.30	3.45	100.00
31 Dki Jakarta	1.25	12.50	7.50	2.50	10.00	2.50	0.00	1.25	3.75	1.25	3.75	0.00	100.00
32 Jawa Barat	0.00	8.42	6.84	1.05	7.89	1.05	0.53	2.11	11.58	1.05	3.68	0.53	100.00
33 Jawa Tengah	0.56	9.50	11.73	1.12	8.38	0.00	0.00	1.68	6.15	0.00	0.56	0.00	100.00
34 DI Yogyakarta	0.00	8.06	7.53	0.54	5.91	1.08	0.00	0.00	4.84	0.00	1.08	0.00	100.00
35 Jawa Timur	0.53	6.88	6.88	1.59	7.41	0.53	0.00	0.53	6.35	0.00	3.17	1.59	100.00
36 Banten	0.00	1.63	11.96	0.00	4.89	0.00	0.00	0.00	5.43	0.00	0.54	0.00	100.00
51 Bali	0.00	2.81	8.43	0.56	8.43	0.00	0.00	1.69	3.37	0.56	3.93	1.12	100.00
52 NTB	0.00	2.15	6.99	1.08	6.45	0.00	0.00	0.00	3.76	0.00	0.54	0.00	100.00
53 NTT	0.00	7.50	13.00	0.00	6.50	1.50	0.00	0.00	7.00	0.50	1.50	0.50	100.00
61 Kalimantan Barat	0.53	6.35	14.81	1.06	8.99	1.06	0.00	0.53	4.76	0.00	1.59	0.00	100.00
62 Kalimantan Tengah	0.56	2.79	24.02	1.12	7.26	0.00	1.12	0.00	11.73	0.00	0.56	0.00	100.00
63 Kalimantan Selatan	0.00	3.68	14.21	1.58	8.42	2.11	0.00	0.53	13.16	0.00	2.11	1.05	100.00
64 Kalimantan Timur	0.54	12.43	11.89	0.54	2.70	0.00	0.00	0.54	11.89	0.00	1.08	0.00	100.00
71 Sulawesi Utara	1.08	3.23	20.43	3.23	9.14	0.54	0.00	0.54	6.99	1.08	2.15	1.08	100.00
72 Sulawesi Tengah	1.15	4.02	8.62	1.15	2.87	0.57	0.00	0.00	1.15	0.00	0.57	0.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	0.53	12.23	12.23	0.53	4.79	0.53	0.00	1.06	4.26	0.53	3.72	0.00	100.00
74 Sulawesi Tenggara	1.95	7.14	11.69	0.00	1.30	1.30	0.00	0.65	3.25	0.65	0.65	0.00	100.00
75 Gorontalo	0.00	3.36	20.13	0.67	7.38	1.34	0.67	0.00	10.74	0.67	0.67	0.00	100.00
76 Sulawesi Barat	0.00	10.17	28.81	6.78	13.56	1.69	0.00	0.00	10.17	3.39	1.69	1.69	100.00
81 Maluku	0.00	0.00	18.07	3.01	3.61	0.60	0.00	0.00	4.82	0.00	0.60	0.00	100.00
82 Maluku Utara	0.00	4.79	28.74	0.60	10.78	1.20	0.60	0.60	8.98	0.60	0.60	1.20	100.00
91 Papua Barat	0.00	0.00	30.91	3.64	7.27	0.00	0.00	0.00	10.91	0.00	0.00	0.00	100.00
94 Papua	0.00	2.78	22.22	5.56	13.89	2.78	0.00	0.00	19.44	0.00	2.78	0.00	100.00
Jumlah	0.27	6.95	12.79	1.31	6.26	0.93	0.17	0.61	6.22	0.34	1.58	0.47	100.00

Lampiran 4. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus, Peruntukan/Kegunaan Data dan Profesi

Wilayah/Lokus	Pribadi						Instansi/Institusi						Jumlah
	Pelajar	Maha siswa	PNS /TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Lain nya	Pelajar	Maha siswa	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Lain nya	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
00 BPS RI	1.19	62.57	4.10	0.66	2.51	0.53	1.19	6.75	9.13	1.85	7.54	1.98	100.00
11 Aceh	1.25	66.25	5.00	1.25	2.50	1.88	0.63	11.25	6.88	1.88	1.25	0.00	100.00
12 Sumatera Utara	1.04	37.50	0.52	0.00	0.00	0.52	0.52	34.90	16.15	4.17	3.65	1.04	100.00
13 Sumatera Barat	1.08	65.41	4.32	0.54	0.54	2.70	0.54	2.70	18.92	1.08	2.16	0.00	100.00
14 Riau	0.00	52.15	1.08	0.00	3.76	0.00	0.00	9.68	22.58	1.61	9.14	0.00	100.00
15 Jambi	3.24	50.27	5.41	0.00	2.16	1.08	0.54	10.27	16.76	0.54	9.19	0.54	100.00
16 Sumatera Selatan	1.20	46.71	2.40	1.80	2.40	1.20	1.80	19.76	15.57	0.60	6.59	0.00	100.00
17 Bengkulu	0.00	34.97	4.37	2.73	2.19	0.55	0.55	12.57	25.14	1.64	13.11	2.19	100.00
18 Lampung	0.85	37.61	4.27	0.00	3.42	1.71	1.71	11.97	30.77	1.71	4.27	1.71	100.00
19 Bangka Belitung	0.00	37.93	6.90	0.00	0.00	0.00	0.00	3.45	27.59	3.45	20.69	0.00	100.00
21 Kepulauan Riau	0.00	5.75	2.30	2.30	2.30	1.15	1.15	2.30	63.22	1.15	12.64	5.75	100.00
31 Dki Jakarta	1.25	40.00	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	12.50	13.75	3.75	18.75	5.00	100.00
32 Jawa Barat	1.58	52.11	3.16	0.53	0.53	1.58	0.00	3.68	18.42	2.63	14.74	1.05	100.00
33 Jawa Tengah	1.12	52.51	1.68	1.12	1.12	0.00	1.12	12.29	18.99	1.12	8.94	0.00	100.00
34 DI Yogyakarta	0.00	63.98	0.00	0.00	1.08	0.54	0.00	11.29	14.52	0.54	6.99	1.08	100.00
35 Jawa Timur	0.00	50.79	2.65	0.00	1.06	1.06	2.12	11.11	16.93	3.17	10.05	1.06	100.00
36 Banten	0.54	49.46	0.54	0.00	2.17	0.00	0.00	16.85	23.37	0.00	6.52	0.54	100.00
51 Bali	0.56	62.92	2.81	0.56	3.93	1.12	0.00	2.81	12.92	0.56	11.24	0.56	100.00
52 NTB	0.54	74.19	0.54	0.00	0.54	0.00	0.00	2.15	13.98	1.08	6.99	0.00	100.00
53 NTT	0.00	60.00	3.50	0.50	5.00	2.00	0.00	0.00	21.50	0.50	7.00	0.00	100.00
61 Kalimantan Barat	1.06	45.50	1.06	1.06	3.70	1.59	1.06	5.82	25.93	2.65	10.05	0.53	100.00
62 Kalimantan Tengah	3.91	37.99	4.47	0.00	2.23	0.00	1.12	3.35	36.31	1.12	8.94	0.56	100.00
63 Kalimantan Selatan	1.05	44.21	3.16	1.05	3.16	1.58	0.00	0.53	30.00	2.11	11.05	2.11	100.00
64 Kalimantan Timur	2.16	53.51	5.41	0.54	2.70	0.00	0.54	7.57	24.32	0.00	3.24	0.00	100.00
71 Sulawesi Utara	4.84	24.19	4.30	0.00	2.15	0.54	3.23	2.15	35.48	5.91	13.98	3.23	100.00
72 Sulawesi Tengah	3.45	62.64	1.15	0.57	0.00	0.00	2.30	8.62	13.22	1.72	5.75	0.57	100.00
73 Sulawesi Selatan	1.60	48.40	2.13	2.13	2.13	0.53	0.00	14.36	17.55	0.53	9.04	1.60	100.00
74 Sulawesi Tenggara	6.49	61.69	9.09	1.30	0.65	0.65	0.65	6.49	11.04	0.00	1.30	0.65	100.00
75 Gorontalo	2.68	28.19	6.04	0.00	0.00	2.01	4.03	4.70	37.58	1.34	11.41	2.01	100.00
76 Sulawesi Barat	0.00	15.25	3.39	3.39	0.00	0.00	0.00	1.69	44.07	10.17	18.64	3.39	100.00
81 Maluku	0.60	64.46	1.81	0.00	2.41	0.00	0.00	0.00	24.70	3.61	1.81	0.60	100.00
82 Maluku Utara	2.99	20.96	8.98	1.20	1.80	3.59	2.40	2.99	40.12	1.80	10.78	2.40	100.00
91 Papua Barat	0.00	30.91	0.00	0.00	0.00	0.00	3.64	1.82	49.09	5.45	9.09	0.00	100.00
94 Papua	0.00	27.78	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	0.00	41.67	5.56	19.44	2.78	100.00
Jumlah	1.46	50.24	3.26	0.66	2.05	0.86	0.92	8.04	21.22	1.83	8.29	1.17	100.00



## Lampiran 5. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Kelompok Data yang diperlukan Konsumen

Wilayah/Lokus	Kelompok Data yang Diperlukan Konsumen																					Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	98	99		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	
00 BPS RI	2.28	10.47	4.38	2.46	1.76	0.54	1.41	1.58	3.69	4.58	2.81	0.29	0.04	8.93	9.85	2.21	13.20	0.54	24.95	4.02	100.00	
11 Aceh	6.55	20.36	6.18	0.36	2.18	0.00	3.27	5.45	2.18	13.09	6.18	0.73	0.00	4.73	6.55	1.09	14.55	0.36	3.27	2.91	100.00	
12 Sumatera Utara	6.27	13.28	7.01	4.43	3.69	1.85	8.12	2.95	1.85	12.92	4.43	2.58	1.48	4.80	5.17	3.69	11.44	2.95	0.37	0.74	100.00	
13 Sumatera Barat	4.67	10.68	4.23	1.00	3.00	0.44	0.89	1.22	1.78	3.89	0.44	0.22	0.00	5.23	1.22	0.44	15.46	0.56	44.16	0.44	100.00	
14 Riau	1.82	16.79	13.50	2.19	12.04	0.00	4.74	0.36	0.73	8.39	2.55	0.00	0.00	4.74	4.01	1.46	18.61	1.82	6.20	0.00	100.00	
15 Jambi	4.63	10.28	5.14	1.03	0.77	0.00	1.29	0.26	1.80	10.03	0.77	0.00	0.00	11.05	9.51	2.83	29.56	0.00	10.03	1.03	100.00	
16 Sumatera Selatan	8.41	21.50	2.49	1.56	2.18	0.31	3.43	2.80	3.43	10.59	4.36	0.31	0.00	8.10	4.05	0.00	15.89	0.62	7.48	2.49	100.00	
17 Bengkulu	5.52	27.61	4.60	0.61	4.60	0.00	3.99	1.53	1.53	5.83	1.53	0.92	0.61	3.07	2.76	0.61	26.38	0.61	6.44	1.23	100.00	
18 Lampung	7.50	23.33	2.50	0.00	2.08	0.42	2.92	2.50	1.67	17.92	0.42	0.42	0.00	4.58	2.08	1.25	6.67	2.50	17.50	3.75	100.00	
19 Bangka Belitung	2.86	22.86	7.14	2.86	1.43	0.00	5.71	14.29	4.29	5.71	1.43	1.43	0.00	10.00	0.00	2.86	14.29	1.43	1.43	0.00	100.00	
21 Kepulauan Riau	1.35	18.02	3.15	0.90	6.31	2.25	9.46	1.35	0.90	5.41	0.90	0.45	0.90	2.25	0.45	0.45	7.66	0.90	30.18	6.76	100.00	
31 Dki Jakarta	0.00	16.04	9.09	5.35	7.49	0.53	0.53	0.53	4.28	6.42	5.35	6.42	0.00	5.35	3.74	2.67	12.30	1.60	8.56	3.74	100.00	
32 Jawa Barat	3.18	17.77	5.57	1.86	2.12	1.33	3.45	0.80	2.39	7.43	3.18	0.53	0.00	11.94	4.51	2.92	16.18	2.39	10.88	1.59	100.00	
33 Jawa Tengah	10.82	21.05	8.19	0.88	5.85	1.46	5.56	2.63	2.05	7.60	4.09	0.88	0.00	7.31	2.34	1.46	12.57	1.17	0.58	3.51	100.00	
34 DI Yogyakarta	2.76	15.26	6.98	1.79	4.87	0.00	10.23	2.44	1.79	6.33	4.38	0.16	0.00	20.94	3.90	1.46	10.88	3.08	2.60	0.16	100.00	
35 Jawa Timur	5.26	16.80	6.68	1.21	2.83	1.21	3.04	1.82	4.05	3.64	2.23	1.82	0.00	8.91	3.24	2.83	20.85	3.24	10.32	0.00	100.00	
36 Banten	1.81	6.88	8.70	5.07	11.23	1.09	2.54	1.45	0.72	6.16	3.26	4.35	0.00	5.43	2.17	0.36	16.30	0.00	18.12	4.35	100.00	
51 Bali	3.90	23.38	10.06	0.65	1.95	0.32	4.55	0.65	1.30	3.90	2.27	0.00	0.00	10.06	6.17	1.30	10.39	10.39	7.47	1.30	100.00	
52 NTB	5.06	13.62	19.46	0.78	1.56	0.00	3.11	2.33	1.17	14.79	0.39	0.00	0.39	6.23	0.78	0.78	15.56	0.78	10.89	2.33	100.00	
53 NTT	9.86	21.62	10.17	0.16	2.07	1.11	1.59	9.38	2.54	11.76	0.32	0.95	0.00	3.82	0.48	1.59	11.76	0.00	6.84	3.97	100.00	
61 Kalimantan Barat	7.35	20.10	2.70	1.47	2.94	1.23	3.92	0.49	2.21	13.48	1.47	0.25	0.00	11.03	2.70	2.21	19.36	0.49	6.37	0.25	100.00	
62 Kalimantan Tengah	4.20	11.54	5.24	1.05	1.75	0.00	1.05	1.40	2.80	17.83	1.05	0.70	0.00	5.24	1.05	1.05	6.99	0.00	35.31	1.75	100.00	
63 Kalimantan Selatan	6.20	17.31	9.30	0.78	2.58	0.26	4.13	2.84	3.36	2.84	4.13	2.33	0.26	5.17	2.33	4.13	9.30	1.03	18.86	2.84	100.00	
64 Kalimantan Timur	5.95	32.29	9.63	0.28	3.97	0.28	2.83	0.85	3.40	5.95	2.83	1.42	0.28	11.61	1.98	0.85	13.03	1.13	0.85	0.57	100.00	
71 Sulawesi Utara	3.33	17.08	4.38	0.00	3.33	0.63	2.50	3.75	2.92	3.75	1.46	0.63	0.21	10.63	1.25	1.04	13.75	2.92	23.96	2.50	100.00	
72 Sulawesi Tengah	6.28	26.57	2.42	1.93	4.35	1.93	10.63	2.90	0.97	3.38	1.93	0.48	0.00	7.25	3.38	0.00	17.87	0.97	3.86	2.90	100.00	
73 Sulawesi Selatan	10.60	35.87	9.78	1.36	11.96	0.82	7.88	2.99	1.63	1.36	1.90	6.25	0.27	0.54	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	5.71	100.00	
74 Sulawesi Tenggara	20.54	17.41	7.14	2.23	4.91	0.89	0.45	1.34	1.34	10.27	0.45	12.05	0.00	3.57	0.89	0.89	0.89	0.00	0.45	14.29	100.00	
75 Gorontalo	5.26	24.15	2.79	1.24	2.79	0.00	1.55	2.17	3.10	23.84	2.17	0.93	0.00	4.64	3.41	1.55	7.12	1.24	7.74	4.33	100.00	
76 Sulawesi Barat	8.96	16.42	5.22	0.75	4.48	0.00	3.73	2.24	5.97	3.73	5.22	0.00	0.00	2.24	5.97	5.22	10.45	0.00	17.91	1.49	100.00	
81 Maluku	8.64	27.76	4.96	0.92	5.15	0.18	1.84	0.00	0.18	5.33	0.18	1.47	0.00	10.66	0.92	0.00	31.25	0.55	0.00	0.00	100.00	
82 Maluku Utara	1.77	2.12	0.71	0.00	2.83	0.35	1.41	0.00	0.00	1.06	0.35	0.35	0.71	1.41	0.71	0.00	5.65	0.35	77.03	3.18	100.00	
91 Papua Barat	12.15	8.84	4.42	0.00	4.97	2.76	3.31	4.42	5.52	10.50	1.66	1.66	0.55	3.87	0.55	3.31	3.87	2.76	21.55	3.31	100.00	
94 Papua	1.75	21.05	5.26	0.00	0.00	0.00	7.02	1.75	5.26	0.00	0.00	0.00	0.00	1.75	0.00	0.00	22.81	0.00	29.82	3.51	100.00	
Jumlah	4.74	15.85	5.78	1.65	3.26	0.60	2.93	2.06	2.69	6.78	2.34	1.00	0.11	7.89	5.06	1.69	13.93	1.13	17.66	2.86	100.00	

### Kode Kelompok Data

01. Keadaan Geografi	05. Kemiskinan	09. Pendidikan	13. Konstruksi	18. Akomodasi dan Pariwisata
02. Kependudukan	06. Perumahan dan LH	10. Pertanian	14. Harga, Inflasi dan Keuangan	98. Multi Subyek
03. Ketenagakerjaan	07. Sosial, Kriminalitas dan Polkam	11. Industri	15. Perdagangan	99. Lainnya
04. Konsumsi	08. Kesehatan	12. Pertambangan dan Energi	16. Transportasi, komunikasi dan keuangan	
			17. PDRB, IO dan Pendapatan Nasional	

Lampiran 6. Persentase Konsumen Data Pelajar dan Mahasiswa Menurut Wilayah/Lokus dan Kelompok Data yang diperlukan Konsumen

Wilayah/Lokus	Kelompok Data yang Diperlukan Konsumen																			
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	98	99
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)
00 BPS RI	1.87	7.62	3.75	1.61	1.20	0.47	0.63	1.39	3.42	3.68	2.23	0.25	0.00	7.81	8.09	1.54	10.97	0.47	2.05	3.82
11 Aceh	6.18	15.64	4.73	0.36	1.45	0.00	2.55	3.64	1.09	11.64	5.82	0.00	0.00	2.91	5.82	0.36	8.73	0.36	3.27	2.55
12 Sumatera Utara	5.17	11.81	6.27	2.95	2.21	1.48	6.64	2.95	1.48	7.38	1.11	1.85	1.48	2.58	2.58	2.95	9.96	2.58	0.37	0.74
13 Sumatera Barat	2.56	6.56	2.89	0.89	1.33	0.00	0.67	1.00	1.11	2.34	0.22	0.11	0.00	4.23	0.89	0.11	13.90	0.00	40.71	0.44
14 Riau	0.36	10.95	9.49	1.82	8.39	0.00	0.36	0.36	0.36	4.74	1.46	0.00	0.00	3.65	2.19	0.73	12.77	1.09	1.82	0.00
15 Jambi	2.06	2.31	4.11	0.77	0.51	0.00	0.51	0.00	0.51	6.94	0.77	0.00	0.00	5.91	8.23	2.31	21.85	0.00	3.60	1.03
16 Sumatera Selatan	6.85	13.71	1.25	0.62	1.56	0.00	2.18	2.49	2.18	6.23	2.80	0.00	0.00	4.67	3.12	0.00	11.21	0.31	0.31	0.00
17 Bengkulu	1.84	13.19	2.15	0.31	1.84	0.00	1.23	0.31	0.61	3.37	0.00	0.00	0.00	0.31	0.61	0.00	16.56	0.00	0.92	0.31
18 Lampung	2.50	9.17	1.25	0.00	0.42	0.00	0.42	0.42	0.00	13.75	0.00	0.42	0.00	2.92	1.67	0.83	2.08	0.00	7.50	0.83
19 Bangka Belitung	0.00	4.29	1.43	0.00	0.00	0.00	1.43	11.43	2.86	0.00	0.00	0.00	0.00	2.86	0.00	0.00	7.14	0.00	0.00	0.00
21 Kepulauan Riau	0.90	1.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45	0.45	1.80	0.00
31 Dki Jakarta	0.00	8.02	3.74	2.67	3.74	0.00	0.53	0.53	4.28	5.35	1.60	5.88	0.00	2.14	2.14	1.07	10.16	0.00	2.67	0.53
32 Jawa Barat	0.53	8.22	1.59	1.59	0.27	0.80	0.80	0.27	1.59	4.51	2.12	0.53	0.00	8.75	3.45	0.27	8.75	1.33	5.84	0.80
33 Jawa Tengah	5.85	11.99	5.56	0.88	4.39	1.46	2.34	1.75	1.17	3.51	2.63	0.29	0.00	5.26	1.17	1.17	9.36	0.58	0.00	0.58
34 DI Yogyakarta	2.27	11.53	5.03	1.30	2.27	0.00	6.66	2.11	1.46	3.90	3.25	0.16	0.00	17.37	3.73	1.46	7.95	1.30	1.46	0.00
35 Jawa Timur	3.24	11.34	4.86	1.01	2.02	0.81	2.02	1.42	2.83	1.62	1.82	1.42	0.00	6.48	2.02	0.81	14.37	2.23	4.05	0.00
36 Banten	0.36	1.45	7.61	0.36	8.33	0.00	1.45	0.72	0.72	4.71	2.54	1.81	0.00	3.99	2.17	0.00	16.30	0.00	6.88	0.72
51 Bali	0.97	18.18	7.79	0.65	0.97	0.32	4.22	0.32	0.65	1.30	2.27	0.00	0.00	7.79	4.22	0.97	9.42	4.22	1.95	0.65
52 NTB	3.89	7.78	17.90	0.39	1.17	0.00	1.56	2.33	0.39	12.45	0.00	0.00	0.39	3.89	0.39	0.39	13.62	0.78	3.89	0.39
53 NTT	7.31	9.38	7.79	0.00	0.32	1.11	0.79	6.20	1.27	6.84	0.16	0.95	0.00	2.54	0.32	0.48	7.95	0.00	4.93	2.07
61 Kalimantan Barat	2.70	8.58	1.23	0.98	1.47	0.00	2.70	0.25	0.74	7.84	0.00	0.00	0.00	6.62	0.74	0.00	14.95	0.00	1.72	0.00
62 Kalimantan Tengah	2.80	1.75	3.50	0.70	0.00	0.00	0.70	0.35	1.75	15.03	0.00	0.00	0.00	1.40	1.05	0.00	4.20	0.00	6.99	0.35
63 Kalimantan Selatan	4.13	8.27	6.98	0.26	0.52	0.00	2.07	0.00	0.52	0.52	0.26	0.00	0.00	1.81	0.26	0.78	3.10	0.26	5.43	2.07
64 Kalimantan Timur	4.25	20.68	7.37	0.28	1.70	0.00	0.00	0.57	1.42	1.70	1.13	0.57	0.00	6.52	1.70	0.00	5.95	0.00	0.85	0.00
71 Sulawesi Utara	0.63	3.96	1.88	0.00	1.25	0.00	1.04	2.50	0.42	1.25	0.21	0.21	0.21	5.21	0.42	0.21	6.88	1.67	3.54	1.25
72 Sulawesi Tengah	3.86	11.59	1.45	1.93	3.38	0.48	10.63	2.90	0.97	2.90	1.93	0.00	0.00	6.76	3.38	0.00	16.91	0.00	3.38	1.93
73 Sulawesi Selatan	4.62	19.29	7.07	0.54	8.15	0.82	4.89	1.36	0.82	0.54	1.63	4.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.27	1.63
74 Sulawesi Tenggara	19.20	12.05	4.02	0.45	3.13	0.89	0.45	0.00	0.89	7.14	0.45	5.80	0.00	2.68	0.45	0.89	0.45	0.00	0.45	8.93
75 Gorontalo	1.55	8.98	0.62	0.62	0.62	0.00	0.00	0.62	1.24	13.93	0.62	0.31	0.00	0.31	0.00	0.62	1.24	0.31	4.02	0.93
76 Sulawesi Barat	0.00	2.24	1.49	0.00	0.00	0.00	1.49	0.00	1.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.24	2.24	0.00	7.46	0.75
81 Maluku	1.29	20.22	2.76	0.00	3.86	0.00	0.00	0.00	0.00	1.84	0.00	0.00	0.00	10.11	0.37	0.00	27.02	0.00	0.00	0.00
82 Maluku Utara	1.06	1.06	0.35	0.00	0.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.35	0.00	0.00	0.00	0.35	0.71	0.00	1.77	0.35	21.91	0.00
91 Papua Barat	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.66	0.00	0.55	0.00	0.00	0.00	0.00	2.21	0.00	12.71	2.21
94 Papua	0.00	7.02	0.00	0.00	0.00	0.00	1.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.28	0.00	1.75	1.75
Jumlah	2.72	9.06	4.13	1.00	1.76	0.34	1.46	1.38	1.84	4.33	1.47	0.54	0.04	5.81	3.84	0.88	10.35	0.55	5.09	1.87

Kode Kelompok Data

- |                      |                                     |                                 |   |
|----------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| 01. Keadaan Geografi | 06. Perumahan dan LH                | 11. Industri                    | 16. Transportasi, komunikasi dan keuangan |
| 02. Kependudukan     | 07. Sosial, Kriminalitas dan Polkam | 12. Pertambangan dan Energi     | 17. PDRB, IO dan Pendapatan Nasional      |
| 03. Ketenagakerjaan  | 08. Kesehatan                       | 13. Konstruksi                  | 18. Akomodasi dan Pariwisata              |
| 04. Konsumsi         | 09. Pendidikan                      | 14. Harga, Inflasi dan Keuangan | 98. Multi Subyek                          |
| 05. Kemiskinan       | 10. Pertanian                       | 15. Perdagangan                 | 99. Lainnya                               |

## Lampiran 7. Persentase Konsumen Data Selain Pelajar dan Mahasiswa Menurut Wilayah/Lokus dan Kelompok Data yang diperlukan Konsumen

Wilayah/Lokus	Kelompok Data yang Diperlukan Konsumen																			
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)
00 BPS RI	0.42	2.84	0.63	0.85	0.56	0.07	0.78	0.18	0.27	0.91	0.58	0.04	0.04	1.12	1.76	0.67	2.23	0.07	22.91	0.20
11 Aceh	0.36	4.73	1.45	0.00	0.73	0.00	0.73	1.82	1.09	1.45	0.36	0.73	0.00	1.82	0.73	0.73	5.82	0.00	0.00	0.36
12 Sumatera Utara	1.11	1.48	0.74	1.48	1.48	0.37	1.48	0.00	0.37	5.54	3.32	0.74	0.00	2.21	2.58	0.74	1.48	0.37	0.00	0.00
13 Sumatera Barat	2.11	4.12	1.33	0.11	1.67	0.44	0.22	0.22	0.67	1.56	0.22	0.11	0.00	1.00	0.33	0.33	1.56	0.56	3.45	0.00
14 Riau	1.46	5.84	4.01	0.36	3.65	0.00	4.38	0.00	0.36	3.65	1.09	0.00	0.00	1.09	1.82	0.73	5.84	0.73	4.38	0.00
15 Jambi	2.57	7.97	1.03	0.26	0.26	0.00	0.77	0.26	1.29	3.08	0.00	0.00	0.00	5.14	1.29	0.51	7.71	0.00	6.43	0.00
16 Sumatera Selatan	1.56	7.79	1.25	0.93	0.62	0.31	1.25	0.31	1.25	4.36	1.56	0.31	0.00	3.43	0.93	0.00	4.67	0.31	7.17	2.49
17 Bengkulu	3.68	14.42	2.45	0.31	2.76	0.00	2.76	1.23	0.92	2.45	1.53	0.92	0.61	2.76	2.15	0.61	9.82	0.61	5.52	0.92
18 Lampung	5.00	14.17	1.25	0.00	1.67	0.42	2.50	2.08	1.67	4.17	0.42	0.00	0.00	1.67	0.42	0.42	4.58	2.50	10.00	2.92
19 Bangka Belitung	2.86	18.57	5.71	2.86	1.43	0.00	4.29	2.86	1.43	5.71	1.43	1.43	0.00	7.14	0.00	2.86	7.14	1.43	1.43	0.00
21 Kepulauan Riau	0.45	16.22	3.15	0.90	6.31	2.25	9.01	1.35	0.90	5.41	0.90	0.00	0.90	2.25	0.45	0.45	7.21	0.45	28.38	6.76
31 Dki Jakarta	0.00	8.02	5.35	2.67	3.74	0.53	0.00	0.00	0.00	1.07	3.74	0.53	0.00	3.21	1.60	1.60	2.14	1.60	5.88	3.21
32 Jawa Barat	2.65	9.55	3.98	0.27	1.86	0.53	2.65	0.53	0.80	2.92	1.06	0.00	0.00	3.18	1.06	2.65	7.43	1.06	5.04	0.80
33 Jawa Tengah	4.97	9.06	2.63	0.00	1.46	0.00	3.22	0.88	0.88	4.09	1.46	0.58	0.00	2.05	1.17	0.29	3.22	0.58	0.58	2.92
34 DI Yogyakarta	0.49	3.73	1.95	0.49	2.60	0.00	3.57	0.32	0.32	2.44	1.14	0.00	0.00	3.57	0.16	0.00	2.92	1.79	1.14	0.16
35 Jawa Timur	2.02	5.47	1.82	0.20	0.81	0.40	1.01	0.40	1.21	2.02	0.40	0.40	0.00	2.43	1.21	2.02	6.48	1.01	6.28	0.00
36 Banten	1.45	5.43	1.09	4.71	2.90	1.09	1.09	0.72	0.00	1.45	0.72	2.54	0.00	1.45	0.00	0.36	0.00	0.00	11.23	3.62
51 Bali	2.92	5.19	2.27	0.00	0.97	0.00	0.32	0.32	0.65	2.60	0.00	0.00	0.00	2.27	1.95	0.32	0.97	6.17	5.52	0.65
52 NTB	1.17	5.84	1.56	0.39	0.39	0.00	1.56	0.00	0.78	2.33	0.39	0.00	0.00	2.33	0.39	0.39	1.95	0.00	7.00	1.95
53 NTT	2.54	12.24	2.38	0.16	1.75	0.00	0.79	3.18	1.27	4.93	0.16	0.00	0.00	1.27	0.16	1.11	3.82	0.00	1.91	1.91
61 Kalimantan Barat	4.66	11.52	1.47	0.49	1.47	1.23	1.23	0.25	1.47	5.64	1.47	0.25	0.00	4.41	1.96	2.21	4.41	0.49	4.66	0.25
62 Kalimantan Tengah	1.40	9.79	1.75	0.35	1.75	0.00	0.35	1.05	1.05	2.80	1.05	0.70	0.00	3.85	0.00	1.05	2.80	0.00	28.32	1.40
63 Kalimantan Selatan	2.07	9.04	2.33	0.52	2.07	0.26	2.07	2.84	2.84	2.33	3.88	2.33	0.26	3.36	2.07	3.36	6.20	0.78	13.44	0.78
64 Kalimantan Timur	1.70	11.61	2.27	0.00	2.27	0.28	2.83	0.28	1.98	4.25	1.70	0.85	0.28	5.10	0.28	0.85	7.08	1.13	0.00	0.57
71 Sulawesi Utara	2.71	13.13	2.50	0.00	2.08	0.63	1.46	1.25	2.50	2.50	1.25	0.42	0.00	5.42	0.83	0.83	6.88	1.25	20.42	1.25
72 Sulawesi Tengah	2.42	14.98	0.97	0.00	0.97	1.45	0.00	0.00	0.00	0.48	0.00	0.48	0.00	0.48	0.00	0.00	0.97	0.97	0.48	0.97
73 Sulawesi Selatan	5.98	16.58	2.72	0.82	3.80	0.00	2.99	1.63	0.82	0.82	0.27	1.90	0.27	0.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.82	4.08
74 Sulawesi Tenggara	1.34	5.36	3.13	1.79	1.79	0.00	0.00	1.34	0.45	3.13	0.00	6.25	0.00	0.89	0.45	0.00	0.45	0.00	0.00	5.36
75 Gorontalo	3.72	15.17	2.17	0.62	2.17	0.00	1.55	1.55	1.86	9.91	1.55	0.62	0.00	4.33	3.41	0.93	5.88	0.93	3.72	3.41
76 Sulawesi Barat	8.96	14.18	3.73	0.75	4.48	0.00	2.24	2.24	4.48	3.73	5.22	0.00	0.00	2.24	5.97	2.99	8.21	0.00	10.45	0.75
81 Maluku	7.35	7.54	2.21	0.92	1.29	0.18	1.84	0.00	0.18	3.49	0.18	1.47	0.00	0.55	0.55	0.00	4.23	0.55	0.00	0.00
82 Maluku Utara	0.71	1.06	0.35	0.00	2.47	0.35	1.41	0.00	0.00	0.71	0.35	0.35	0.71	1.06	0.00	0.00	3.89	0.00	55.12	3.18
91 Papua Barat	12.15	8.84	4.42	0.00	4.97	2.76	3.31	4.42	5.52	8.84	1.66	1.10	0.55	3.87	0.55	3.31	1.66	2.76	8.84	1.10
94 Papua	1.75	14.04	5.26	0.00	0.00	0.00	5.26	1.75	5.26	0.00	0.00	0.00	0.00	1.75	0.00	0.00	10.53	0.00	28.07	1.75
Jumlah	2.01	6.79	1.65	0.65	1.50	0.27	1.46	0.68	0.85	2.46	0.87	0.46	0.07	2.09	1.22	0.80	3.58	0.57	12.57	0.99

### Kode Kelompok Data

01. Keadaan Geografi	06. Perumahan dan LH	11. Industri	16. Transportasi, komunikasi dan keuangan
02. Kependudukan	07. Sosial, Kriminalitas dan Polkam	12. Pertambangan dan Energi	17. PDRB, IO dan Pendapatan Nasional
03. Ketenagakerjaan	08. Kesehatan	13. Konstruksi	18. Akomodasi dan Pariwisata
04. Konsumsi	09. Pendidikan	14. Harga, Inflasi dan Keuangan	98. Multi Subyek
05. Kemiskinan	10. Pertanian	15. Perdagangan	99. Lainnya

Lampiran 8. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data yang diperlukan Konsumen

Wilayah/Lokus	Level Data yang Diperlukan Konsumen						Total
	Nasional	Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecamatan	Desa / Kelurahan	Individu /Mikro	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
00 BPS RI	29.74	22.67	43.82	3.21	0.36	0.20	100.00
11 Aceh	5.45	46.55	30.91	12.36	4.73	0.00	100.00
12 Sumatera Utara	13.65	15.87	47.97	19.93	1.11	1.48	100.00
13 Sumatera Barat	11.12	46.50	35.93	5.34	1.11	0.00	100.00
14 Riau	8.03	40.15	41.61	9.12	1.09	0.00	100.00
15 Jambi	10.03	48.07	33.68	7.20	1.03	0.00	100.00
16 Sumatera Selatan	8.10	36.76	38.63	15.58	0.93	0.00	100.00
17 Bengkulu	1.84	44.79	40.49	10.43	1.84	0.61	100.00
18 Lampung	1.67	27.50	49.58	17.92	2.50	0.83	100.00
19 Bangka Belitung	0.00	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	100.00
21 Kepulauan Riau	0.00	21.62	55.86	11.26	9.01	2.25	100.00
31 Dki Jakarta	11.23	63.10	10.16	10.16	5.35	0.00	100.00
32 Jawa Barat	11.94	24.14	48.54	11.94	3.18	0.27	100.00
33 Jawa Tengah	11.40	37.43	40.06	9.65	1.46	0.00	100.00
34 DI Yogyakarta	21.10	45.29	16.07	13.15	4.38	0.00	100.00
35 Jawa Timur	8.50	19.43	57.49	12.96	1.62	0.00	100.00
36 Banten	1.09	67.75	17.75	12.32	1.09	0.00	100.00
51 Bali	12.34	57.47	18.51	11.04	0.65	0.00	100.00
52 NTB	1.95	29.96	50.97	14.40	2.72	0.00	100.00
53 NTT	2.54	28.46	51.35	13.99	3.66	0.00	100.00
61 Kalimantan Barat	1.23	38.97	52.21	7.35	0.25	0.00	100.00
62 Kalimantan Tenga	0.70	38.46	42.66	15.03	2.80	0.35	100.00
63 Kalimantan Selata	3.10	46.77	36.69	11.63	1.55	0.26	100.00
64 Kalimantan Timur	4.82	40.23	42.21	11.33	1.42	0.00	100.00
71 Sulawesi Utara	2.71	56.67	33.54	6.67	0.42	0.00	100.00
72 Sulawesi Tengah	7.73	26.09	58.94	6.76	0.48	0.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	3.53	19.57	50.00	20.11	6.79	0.00	100.00
74 Sulawesi Tenggara	3.13	41.52	37.50	17.41	0.45	0.00	100.00
75 Gorontalo	2.79	74.30	16.10	6.50	0.31	0.00	100.00
76 Sulawesi Barat	0.00	76.12	22.39	1.49	0.00	0.00	100.00
81 Maluku	1.10	43.57	46.32	7.54	1.47	0.00	100.00
82 Maluku Utara	0.35	17.31	53.71	20.85	6.01	1.77	100.00
91 Papua Barat	0.55	20.44	58.56	19.34	1.10	0.00	100.00
94 Papua	1.75	61.40	35.09	0.00	1.75	0.00	100.00
Jumlah	14.11	34.37	41.09	8.64	1.59	0.19	100.00

Lampiran 9. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan dan Periodisasi Data

Wilayah/Lokus	Periodisasi Data									Jumlah
	Sepuluh Tahunan	Lima tahunan	Tiga Tahunan	Satu tahunan	Semesteran	Triwulanan	Bulanan	Adhoc	Lainnya	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
00 BPS RI	6.21	6.65	1.14	81.27	0.27	0.76	3.21	0.05	0.43	100.00
11 Aceh	12.73	6.91	1.09	76.36	0.00	0.00	1.09	1.09	0.73	100.00
12 Sumatera Utara	5.54	12.92	2.95	71.22	2.21	3.32	0.00	0.00	1.85	100.00
13 Sumatera Barat	6.12	1.11	0.00	88.21	0.11	0.89	0.11	3.45	0.00	100.00
14 Riau	13.50	8.76	3.28	73.36	0.00	0.73	0.36	0.00	0.00	100.00
15 Jambi	17.74	14.65	3.34	60.15	1.03	0.26	2.83	0.00	0.00	100.00
16 Sumatera Selatan	18.07	7.17	1.25	71.03	0.62	0.62	1.25	0.00	0.00	100.00
17 Bengkulu	12.27	1.84	0.92	79.14	2.45	0.00	0.61	1.53	1.23	100.00
18 Lampung	3.75	8.33	2.50	79.17	2.08	1.67	1.67	0.00	0.83	100.00
19 Bangka Belitung	0.00	1.43	1.43	90.00	1.43	1.43	4.29	0.00	0.00	100.00
21 Kepulauan Riau	0.00	1.35	4.05	83.78	0.90	2.25	1.35	0.90	5.41	100.00
31 Dki Jakarta	2.67	8.02	3.74	79.68	0.00	1.07	1.60	1.60	1.60	100.00
32 Jawa Barat	3.71	7.69	1.06	86.74	0.00	0.53	0.00	0.00	0.27	100.00
33 Jawa Tengah	7.89	16.67	5.85	65.79	0.29	0.29	2.05	0.58	0.58	100.00
34 DI Yogyakarta	3.08	1.14	0.49	87.66	0.16	1.79	5.36	0.00	0.32	100.00
35 Jawa Timur	1.21	1.01	1.42	92.51	1.01	0.61	2.23	0.00	0.00	100.00
36 Banten	3.62	6.52	1.81	86.59	0.36	1.09	0.00	0.00	0.00	100.00
51 Bali	8.44	11.04	0.97	77.27	0.97	0.65	0.65	0.00	0.00	100.00
52 NTB	1.17	0.78	1.17	88.33	0.00	0.39	6.61	0.39	1.17	100.00
53 NTT	1.91	20.51	17.97	56.28	1.75	0.00	1.59	0.00	0.00	100.00
61 Kalimantan Barat	0.74	2.45	1.96	88.97	0.25	0.74	4.17	0.00	0.74	100.00
62 Kalimantan Tengah	2.45	4.55	2.10	86.36	1.75	0.35	2.45	0.00	0.00	100.00
63 Kalimantan Selatan	6.98	2.84	2.33	83.46	1.55	0.52	2.33	0.00	0.00	100.00
64 Kalimantan Timur	19.55	13.31	4.25	61.76	0.28	0.00	0.85	0.00	0.00	100.00
71 Sulawesi Utara	5.63	11.25	1.25	76.04	1.25	2.71	1.88	0.00	0.00	100.00
72 Sulawesi Tengah	3.86	17.39	10.14	67.15	0.48	0.97	0.00	0.00	0.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	10.33	16.58	9.24	61.14	1.90	0.54	0.00	0.27	0.00	100.00
74 Sulawesi Tenggara	0.45	2.23	2.68	91.52	0.00	3.13	0.00	0.00	0.00	100.00
75 Gorontalo	5.57	4.02	3.41	80.80	0.00	2.17	3.72	0.00	0.31	100.00
76 Sulawesi Barat	2.24	9.70	0.00	87.31	0.75	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
81 Maluku	0.74	70.22	0.92	26.84	0.00	0.00	0.00	0.18	1.10	100.00
82 Maluku Utara	2.12	2.83	2.12	83.04	0.35	0.35	1.41	7.77	0.00	100.00
91 Papua Barat	0.00	0.00	0.00	98.34	0.55	0.00	0.55	0.55	0.00	100.00
94 Papua	1.75	0.00	0.00	92.98	3.51	0.00	0.00	1.75	0.00	100.00
Jumlah	6.02	9.16	2.49	77.89	0.59	0.83	2.14	0.46	0.42	100.00

Lampiran 10. Persentase Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan dan Perolehan Data

Wilayah/Lokus	Perolehan Data			Total
	Data Dapat diperoleh dan Sesuai Keinginan	Data Diperoleh tapi Tidak Sesuai Keinginan	Data tidak Dapat Diperoleh	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
00 BPS RI	78.16	16.75	5.09	100.00
11 Aceh	85.45	8.00	6.55	100.00
12 Sumatera Utara	86.35	13.65	0.00	100.00
13 Sumatera Barat	98.22	1.00	0.78	100.00
14 Riau	91.97	5.84	2.19	100.00
15 Jambi	86.38	6.43	7.20	100.00
16 Sumatera Selatan	84.11	12.46	3.43	100.00
17 Bengkulu	89.57	4.29	6.13	100.00
18 Lampung	67.92	14.58	17.50	100.00
19 Bangka Belitung	92.86	4.29	2.86	100.00
21 Kepulauan Riau	69.37	18.47	12.16	100.00
31 Dki Jakarta	84.49	10.16	5.35	100.00
32 Jawa Barat	72.41	16.45	11.14	100.00
33 Jawa Tengah	87.72	5.85	6.43	100.00
34 DI Yogyakarta	93.02	4.06	2.92	100.00
35 Jawa Timur	91.50	5.26	3.24	100.00
36 Banten	84.78	6.16	9.06	100.00
51 Bali	88.31	7.14	4.55	100.00
52 NTB	89.49	7.39	3.11	100.00
53 NTT	95.23	3.18	1.59	100.00
61 Kalimantan Barat	92.65	4.17	3.19	100.00
62 Kalimantan Tengah	81.82	12.59	5.59	100.00
63 Kalimantan Selatan	93.28	4.65	2.07	100.00
64 Kalimantan Timur	93.77	1.13	5.10	100.00
71 Sulawesi Utara	92.29	3.13	4.58	100.00
72 Sulawesi Tengah	99.03	0.97	0.00	100.00
73 Sulawesi Selatan	88.59	7.61	3.80	100.00
74 Sulawesi Tenggara	90.18	5.36	4.46	100.00
75 Gorontalo	88.24	2.79	8.98	100.00
76 Sulawesi Barat	91.04	1.49	7.46	100.00
81 Maluku	96.14	0.00	3.86	100.00
82 Maluku Utara	90.46	5.65	3.89	100.00
91 Papua Barat	98.34	0.55	1.10	100.00
94 Papua	70.18	28.07	1.75	100.00
Jumlah	85.75	9.52	4.73	100.00

## Lampiran 11. Output ANACOR

A N A C O R - VERSION 0.4  
 BY  
 DEPARTMENT OF DATA THEORY  
 UNIVERSITY OF LEIDEN, THE NETHERLANDS

Dimension	Singular Value	Inertia	Proportion Explained	Cumulative Proportion
1	.02323	.00054	.574	.574
2	.02144	.00046	.185	.760
3	.01502	.00023	.091	.851
4	.01006	.00010	.041	.891
5	.00892	.00008	.032	.923
6	.00617	.00004	.015	.939
7	.00583	.00003	.014	.952
8	.00469	.00002	.009	.961
9	.00425	.00002	.007	.969
10	.00389	.00002	.006	.975
11	.00333	.00001	.004	.979
12	.00310	.00001	.004	.983
13	.00286	.00001	.003	.986
14	.00250	.00001	.003	.989
15	.00222	.00000	.002	.991
16	.00210	.00000	.002	.993
17	.00179	.00000	.001	.994
18	.00159	.00000	.001	.995
19	.00152	.00000	.001	.996
20	.00139	.00000	.001	.997
21	.00134	.00000	.001	.997
22	.00118	.00000	.001	.998
23	.00107	.00000	.000	.998
24	.00104	.00000	.000	.999
25	.00088	.00000	.000	.999
26	.00073	.00000	.000	.999
27	.00068	.00000	.000	1.000
28	.00056	.00000	.000	1.000
29	.00054	.00000	.000	1.000
30	.00049	.00000	.000	1.000
31	.00032	.00000	.000	1.000
32	.00022	.00000	.000	1.000
Total		.00248	1.000	1.000

Lampiran 12. Jumlah Orang-Data dan Konsumen Data Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data

Wilayah / Lokus	LEVEL DATA											
	NASIONAL		PROVINSI		KABUPATEN / KOTA		KECAMATAN		DESA / KELURAHAN		INDIVIDU / DATA MIKRO	
	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data	Orang Data	Jumlah Konsumen Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(9)	(10)	(11)	(12)
00 BPS RI	1 648	312	1 256	248	2 423	199	177	44	20	12	12	8
11 Aceh	15	9	128	77	85	59	34	22	13	9		
12 Sumatera Utara	37	13	43	34	130	92	54	42	3	3	4	4
13 Sumatera Barat	168	25	601	74	575	77	75	18	10	7		
14 Riau	22	14	111	79	116	84	26	21	3	2		
15 Jambi	39	19	187	85	131	78	28	20	4	3		
16 Sumatera Selatan	26	18	119	60	126	67	50	27	3	3		
17 Bengkulu	6	4	148	98	142	72	34	16	6	6	2	2
18 Lampung	4	4	68	37	120	68	43	27	7	6	2	1
19 Bangka Belitung			52	20	20	12						
21 Kepulauan Riau			49	22	125	55	25	17	20	11	5	2
31 DKI Jakarta	21	8	119	49	19	12	20	11	10	4		
32 Jawa Barat	45	24	91	54	183	101	45	28	12	6	1	1
33 Jawa Tengah	39	27	129	70	138	86	33	16	6	3		
34 DI Yogyakarta	130	33	283	96	99	37	81	24	27	11		
35 Jawa Timur	42	22	96	52	295	122	65	24	8	3		
36 Banten	3	2	187	140	49	36	34	25	3	2		
51 Bali	39	23	178	112	59	36	34	20	2	2		
52 Nusa Tenggara Barat	5	3	78	55	135	107	37	29	7	5		
53 Nusa Tenggara Timur	16	12	179	75	363	105	88	30	23	11		
61 Kalimantan Barat	5	5	162	72	214	109	30	22	1	1		
62 Kalimantan Tengah	2	1	110	83	122	87	43	28	8	6	1	1
63 Kalimantan Selatan	14	10	184	97	147	77	47	27	6	3	1	1
64 Kalimantan Timur	17	12	143	79	150	78	40	27	5	3		
71 Sulawesi Utara	13	9	276	118	161	73	32	13	2	2		
72 Sulawesi Tengah	16	13	54	48	122	103	14	12	1	1		
73 Sulawesi Selatan	13	7	73	48	187	95	76	41	25	17		
74 Sulawesi Tenggara	7	7	94	60	84	68	43	31	1	1		
75 Gorontalo	9	9	241	122	52	23	21	8	1	1		
76 Sulawesi Barat			102	46	30	16	2	2				
81 Maluku	6	6	240	115	252	110	42	18	8	3		
82 Maluku Utara	1	1	49	34	157	87	59	43	17	12	5	2
91 Papua Barat	1	1	37	19	106	35	35	16	2	1		
94 Papua	1	1	35	24	20	15			1	1		
Jumlah	2 410	654	5 902	2 502	7 137	2 481	1 467	749	265	161	33	22



Lampiran 13. Jumlah Orang-Data dari data yang tidak dapat di peroleh Menurut Wilayah/Lokus dan Level Data

Wilayah / Lokus	Nasional	Provinsi	Kabupaten / Kota	Kecamatan	Desa / Kelurahan	Individu / Data Mikro
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
00 BPS RI	100	105	61	8	6	3
11 Aceh		6	7	3	2	
12 Sumatera Utara						
13 Sumatera Barat	1	3	3			
14 Riau	5		1			
15 Jambi		17	4	6	1	
16 Sumatera Selatan		3	7		1	
17 Bengkulu		3	3	8	4	2
18 Lampung		9	24	6	3	2
19 Bangka Belitung		1	1			
21 Kepulauan Riau		9	13	2	3	
31 DKI Jakarta		5		1	4	
32 Jawa Barat	7	10	17	6	1	1
33 Jawa Tengah	1	15	6			
34 DI Yogyakarta		10	8			
35 Jawa Timur	1	2	4	8	1	
36 Banten	1	13	5	6		
51 Bali	3	8	2	1		
52 Nusa Tenggara Barat		2	5		1	
53 Nusa Tenggara Timur		2	3	1	4	
61 Kalimantan Barat	1	7	5			
62 Kalimantan Tengah	2	3	8	2	1	
63 Kalimantan Selatan		2	6			
64 Kalimantan Timur		5	13			
71 Sulawesi Utara		12	8	2		
72 Sulawesi Tengah						
73 Sulawesi Selatan		2	7	4	1	
74 Sulawesi Tenggara		6	2	2		
75 Gorontalo	1	18	10			
76 Sulawesi Barat		10				
81 Maluku		11	8		2	
82 Maluku Utara		2	8	1		
91 Papua Barat					2	
94 Papua			1			
Jumlah	123	301	250	67	37	8

### Lampiran 14. Jumlah Konsumen Data Menurut Jenis dan Perolehan Data

NO	Jenis data	Jumlah Konsumen Data	Konsumen Memperoleh Data Sesuai Keinginan	Konsumen Memperoleh Data Tetapi Tidak Sesuai Keinginan	Konsumen Yang Tidak Dapat Memperoleh Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	ADAT ISTIADAT DAN KEBUDAYAAN	8	4	1	3
2	AGAMA	30	26	2	2
3	AIR BERSIH	33	31		2
4	AIR MINUM	23	18	3	2
5	AKSESIBILITAS	2			2
6	AKTE KELAHIRAN	2			2
7	ALAMAT EKSPEDISI	2	2		
8	ANGGARAN KESEHATAN	2		1	1
9	ANGKA HARAPAN HIDUP	36	15	17	4
10	ANGKA MELEK HURUF	26	23	1	2
11	ANGKA PARTISIPASI SEKOLAH	98	90	6	2
12	ANGKA RAMALAN	12	12		
13	ANGKATAN KERJA	158	131	26	1
14	APBD	164	141	17	6
15	APBN	50	47	3	
16	BBM	9	4	2	3
17	BEA CUKAI	4	3	1	
18	BENCANA ALAM	10	7	1	2
19	BERITA RESMI STATISTIK	2	2		
20	BONGKAR MUAT	25	14	11	
21	BONGKAR MUAT	15	13		2
22	DAERAH DALAM ANGKA	610	587	16	7
23	DAK DAN DAU	36	17	1	18
24	DAYA BELI	2	1		1
25	DEMOGRAFI	42	35	5	2
26	DEVISA	2	2		
27	DIREKTORI IMK	2	2		
28	DIREKTORI IMPORTIR	5	5		
29	DIREKTORI INDUSTRI	14	9	5	
30	DIREKTORI PERUSAHAAN	25	15	4	6
31	DISTRIBUSI	2		2	
32	EKSPOR IMPOR	687	535	112	40
33	ENERGI	58	41	6	11
34	GEOGRAFI	834	771	51	12
35	GIZI	32	12	19	1
36	HAK AZASI MANUSIA	2	2		
37	HARGA	3	3		
38	HARGA DAN STOK BERAS	5	3	1	1
39	HARGA KONSUMEN	234	148	61	25
40	HARGA PERDAGANGAN BESAR	42	20	22	
41	HARGA PRODUSEN	59	31	21	7
42	HARGA-HARGA	3	3		
43	HUTANG	8	8		
44	IKK	10	7	1	2
45	IMK	8	5	2	1
46	IMUNISASI	12	2	10	
47	INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA	137	124	8	5
48	INDEKS PRODUKSI	12	12		
49	INDUSTRI	284	216	46	22
50	INFLASI	285	253	25	7

Lampiran 14. Jumlah Konsumen Data Menurut Jenis dan Perolehan Data (Lanjutan)

NO	Jenis data	Jumlah Konsumen Data	Konsumen Memperoleh Data Sesuai Keinginan	Konsumen Memperoleh Data Tetapi Tidak Sesuai Keinginan	Konsumen Yang Tidak Dapat Memperoleh Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
51	INFORMASI UMUM	41	12	1	28
52	INFRASTRUKTUR	3	2		1
53	INPUT OUTPUT	40	22	12	6
54	INVESTASI	215	179	12	24
55	JALAN DAN JEMBATAN	51	45	4	2
56	JUMLAH DESA	20	19	1	
57	KASUS PIDANA DAN PERDATA	4	4		
58	KEBUTUHAN	5	3		2
59	KECAMATAN DALAM ANGKA	237	225	5	7
60	KECELAKAAN	8	8		
61	KEHUTANAN	38	30	1	7
62	KELAHIRAN	63	34	22	7
63	KELAUTAN	4	3	1	
64	KEMATIAN	51	27	17	7
65	KEMISKINAN	488	414	51	23
66	KEPENDUDUKAN	2338	2105	176	57
67	KESEHATAN	248	221	14	13
68	KESEJAHTERAAN RAKYAT	28	26	1	1
69	KESEJAHTERAAN SOSIAL	3	2	1	
70	KESENIAN	5	2		3
71	KETENAGAKERJAAN	728	632	66	30
72	KEUANGAN	128	118	6	4
73	KIMIA	4	2	1	1
74	KOMODITAS	19	16	2	1
75	KOMODITI	17	14	1	2
76	KOMUNIKASI	2	2		
77	KONSUMSI	201	129	52	20
78	KOPERASI	16	13	3	
79	KRIMINALITAS	22	18	1	3
80	LAHAN	125	95	18	12
81	LAIN LAIN	18	10	2	6
82	LINGKUNGAN	8	6	1	1
83	LISTRIK	26	21	3	2
84	LUAS AREA	44	39	4	1
85	MAHASISWA	3	3		
86	MASTER FILE DESA	19	17		2
87	MIGAS	8	6		2
88	MONOGRAFI	12	12		
89	MULTISUBYEK	362	296	60	6
90	NERACA AIR	2			2
91	NERACA ARUS DANA	2	1	1	
92	NERACA BAHAN MAKANAN	8	6	2	
93	NERACA PEMBAYARAN	9	9		
94	NILAI BARANG	3		3	
95	NILAI TAMBAH	8	8		
96	NILAI TUKAR NELAYAN	4	1	1	2
97	NILAI TUKAR PETANI	38	35	2	1
98	PAD	176	163	6	7
99	PANGAN	3			3
100	PARIWISATA	119	96	20	3

Lampiran 14. Jumlah Konsumen Data Menurut Jenis dan Perolehan Data (Lanjutan)

NO	Jenis data	Jumlah Konsumen Data	Konsumen Memperoleh Data Sesuai Keinginan	Konsumen Memperoleh Data Tetapi Tidak Sesuai Keinginan	Konsumen Yang Tidak Dapat Memperoleh Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
101	PASAR	21	10	3	8
102	PDB	159	155	3	1
103	PDRB	1864	1709	124	31
104	PEGAWAI NEGERI SIPIL	17	13	2	2
105	PEMBENTUKAN MODAL	18	17		1
106	PEMBUANGAN SAMPAH	7	1	5	1
107	PEMERINTAH	88	84	1	3
108	PEMILU	8	3	3	2
109	PENDAPATAN	19	9	2	8
110	PENDAPATAN PER KAPITA	127	121	3	3
111	PENDEKATAN PENGELUARAN	3	3		
112	PENDIDIKAN	440	400	23	17
113	PENGANGGURAN	167	150	12	5
114	PENGELUARAN	5	3	2	
115	PENGELUARAN PEMERINTAH	33	30	2	1
116	PENGGUNA PARABOLA	2			2
117	PENGGUNAAN BAHAN BAKU	4	4		
118	PENYANDANG CACAT	6	5	1	
119	PERBANKAN	77	65	5	7
120	PERCERAIAN	3	1		2
121	PERDAGANGAN	76	63	5	8
122	PEREKONOMIAN	270	241	24	5
123	PERHOTELAN	63	62		1
124	PERHUBUNGAN	12	11	1	
125	PERIKANAN	69	54	6	9
126	PERILAKU DAN PENYIMPANGAN SEKSUAL	3	2		1
127	PERKEBUNAN	92	72	9	11
128	PERNIKAHAN	9	7		2
129	PERPAJAK	13	13		
130	PERPAJAKAN	20	14	3	3
131	PERTAMBANGAN	47	39	6	2
132	PERTANIAN	436	356	55	25
133	PERTUMBUHAN EKONOMI	3	3		
134	PERUMAHAN	49	29	12	8
135	PERUSAHAAN JASA	3	1		2
136	PETA WILAYAH	52	43	5	4
137	PETERNAKAN	73	65	2	6
138	POLITIK DAN KEAMANAN	11	8	1	2
139	POLUSI	2	1		1
140	POTENSI DAERAH	1014	1014		
141	POTENSI DESA	37	31	6	
142	PPLS	2	2		
143	PRODUKSI	56	46	7	3
144	PRODUKSI PERIKANAN	19	9	5	5
145	PRODUKSI PERKEBUNAN	112	86	19	7
146	PRODUKSI PERTANIAN	186	157	17	12
147	PRODUKSI PETERNAKAN	11	11		
148	PSPK	2	1		1
149	PUS DAN KB	12	9	3	
150	RAPBN	17		17	

Lampiran 14. Jumlah Konsumen Data Menurut Jenis dan Perolehan Data (Lanjutan)

NO	Jenis data	Jumlah Konsumen Data	Konsumen Memperoleh Data Sesuai Keinginan	Konsumen Memperoleh Data Tetapi Tidak Sesuai Keinginan	Konsumen Yang Tidak Dapat Memperoleh Data
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
151	RESTORAN DAN RUMAH MAKAN	11	8	2	1
152	RETRIBUSI	5	4		1
153	SAKERNAS	10	9		1
154	SANITASI	7	5	2	
155	SARANA DAN PRASARANA	27	19	5	3
156	SENSUS PENDUDUK	24	21	3	
157	SENSUS PERTANIAN	1	1		
158	SISA ANGGARAN	2			2
159	SOSIAL	83	73	7	3
160	SOSIAL BUDAYA	12	9	2	1
161	SOSIAL EKONOMI	58	51	6	1
162	SOSIAL KEPENDUDUKAN	399	377	19	3
163	STATISTIK DAERAH	31	23	5	3
164	STATISTIK HARGA	6	5	1	
165	STATISTIK HORTIKULTURA	1			1
166	STATISTIK INDONESIA	5	4		1
167	STATISTIK KELEMBAGAAN	2	2		
168	STATISTIK KONSTRUKSI	7	6		1
169	STATISTIK PEMUDA INDONESIA	2	2		
170	STATISTIK TANAMAN PANGAN	2	1		1
171	SUBSIDI PERBULAN	2	2		
172	SUMBER DAYA ALAM	9	9		
173	SURVEI BIAYA HIDUP	4	3		1
174	SUSENAS	31	24	3	4
175	TANAMAN HIAS	2	2		
176	TATA KOTA	9	8		1
177	TEKNOLOGI INFORMASI	22	1	21	
178	TELEKOMUNIKASI	14	9	2	3
179	TPAK	23	22	1	
180	TRANSPORTASI	197	163	14	20
181	UANG BEREDAR	38	38		
182	UKM	11	5	4	2
183	UMKM	34	20	1	13
184	UPAH	73	62	8	3
185	VALAS	18	17		1
186	KB LI DAN KLUI	3	2	1	
<b>JUMLAH</b>		<b>17214</b>	<b>14843</b>	<b>1585</b>	<b>786</b>



Lampiran 15. Jumlah Data yang di butuhkan Menurut Jenis Data dan Wilayah/Lokus (Lanjutan)

No	Jenis data	Wilayah / Lokus																								Jumlah												
		00	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	31	32	33	34	35	36	51	52	53	61	62	63	64		71	72	73	74	75	76	81	82	91	94		
56	JUMLAH DESA						1		1										2			2																6
57	KASUS PIDANA DAN PERDATA																								1													1
58	KEBUTUHAN	1													1																						2	
59	KECAMATAN DALAM ANGKA																						1														1	
60	KECELAKAAN	1												1																							2	
61	KEHUTANAN	1											1																								2	
62	RELAHIRAN	5																								1											6	
63	KELAUTAN	1												1																							2	
64	KEMATIAN						1										1																				2	
65	KEMISKINAN																								1												1	
66	KEPENDUDUKAN		1																		2	1										2			1	7		
67	KESEHATAN	1							1								1																				3	
68	KESEJAHTERAAN RAKYAT												1											1									1				3	
69	KESEJAHTERAAN SOSIAL	3							3				1						1																		8	
70	KESENIAN																			1																	1	
71	KETENAGAKERJAAN	16	1				2				1		2	1		1	1	1	1					1	1	2										31		
72	KEUANGAN										1					1																					2	
73	KIMIA												1																								1	
74	KOMODITAS	1																																			1	
75	KOMODITI														3																						3	
76	KOMUNIKASI										1														1												2	
77	KONSUMSI	4																							2									2			8	
78	KOPERASI	1																			1				1												3	
79	KRIMINALITAS	3	1				1				1		1	1	1	1		1						1					1	1	1	4				17		
80	LAHAN	1					1						1		1	1		1																		5		
81	LAIN LAIN												1																								1	
82	LINGKUNGAN	2																																			2	
83	LUSTRIK	3			1								1												1												7	
84	LUAS AREA	2																																			2	
85	MAHASISWA	2						1																												3	8	
86	MASTER FILE DESA											1	1												1							2					5	
87	MIGAS	1																																			1	
88	MONOGRAFI	2	1				1				2		1													2											9	
89	MULTISUBYEK					1																															1	
90	NERACA AIR	5	1				1										1						1	1											1	11		
91	NERACA ARUS DANA	1														1																					2	
92	NERACA BAHAN MAKANAN		1										1																								3	
93	NERACA PEMBAYARAN	1																																			2	
94	NILAI BARANG	9						2	4				1		2	1		1	1				1			1							2			25		
95	NILAI TAMBAH	2									2						3																				8	
96	NILAI TUKAR NELAYAN	2																																			2	
97	NILAI TUKAR PETANI	1					1						1																						1	4		
98	PAD																																	1	3		6	
99	PANGAN	1										1																									2	
100	PARIWISATA	1																																			1	

## Lampiran 15. Jumlah Data yang di butuhkan Menurut Jenis Data dan Wilayah/Lokus (Lanjutan)

No	Jenis data	Wilayah / Lokus																							Jumlah															
		00	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	31	32	33	34	35	36	51	52	53	61	62	63		64	71	72	73	74	75	76	81	82	91	94				
101	PASAR	1								2																														3
102	PDB		1																																				5	
103	PDRB	2				1										1																						7		
104	PEGAWAI NEGERI SIPIL	5					2									1			3																			12		
105	PEMBENTUKAN MODAL																																					1		
106	PEMBUANGAN SAMPAH																																					1		
107	PEMERINTAH																																					1		
108	PEMILU	1																																				1		
109	PENDAPATAN																																					3		
110	PENDAPATAN PER KAPITA																																					2		
111	PENDEKATAN PENGELUARAN	2																																				3		
112	PENDIDIKAN																																					1		
113	PENGGANGGURAN																																					1		
114	PENGELUARAN	1	1																																			3		
115	PENGELUARAN PEMERINTAH	1																																				3		
116	PENGGUNA PARABOLA		1																																			1		
117	PENGGUNAAN BAHAN BAKU	1																																				1		
118	PENYANDANG CACAT	1																																				1		
119	PERBANKAN	1																																				1		
120	PERCERAIAN	1																																				1		
121	PERDAGANGAN	2																																				4		
122	PEREKONOMIAN	1																																				1		
123	PERHOTELAN	1																																				3		
124	PERHUBUNGAN	17																																				20		
125	PERIKANAN	2																																				2		
126	PERILAKU DAN PENYIMPANGAN SEKSUAL	4	1																																			13		
127	PERKEBUNAN	1																																				3		
128	PERNIKAHAN																																					1		
129	PERPAJAK	283	18		7	6	28	11	20	44	2	27	10	42	22	18	16	25	14	8	10	13	16	8	18	22		14	10	29	10	21	11	2	1	786				
130	PERPAJAKAN		1		8		1																															20		
131	PERTAMBANGAN	5	1	6				2	1																													47		
132	PERTANIAN	83	10	12	36	8	10	19	10	14	1	1		15	3	12	13	10	6	12	35	25	14	3	13	12	7	14	12	10	4	3	5	4		436				
133	PERTUMBUHAN EKONOMI																																					3		
134	PERUMAHAN	7		4	1																																	49		
135	PERUSAHAAN JASA	2																																				3		
136	PETA WILAYAH	12	6																																			52		
137	PETERNAKAN	6		1	2	1																																73		
138	POLITIK DAN KEAMANAN	5		1	1																																	11		
139	POLUSI	2																																				2		
140	POTENSI DAERAH	1010																																					1014	
141	POTENSI DESA	10	1																																			37		
142	PPLS																																					2		
143	PRODUKSI	18	5		21																																	56		
144	PRODUKSI PERIKANAN	3	2																																			19		
145	PRODUKSI PERKEBUNAN	50	4	5	13	3	1	2	1	5																												112		
146	PRODUKSI PERTANIAN	24	4	1	4	3	9	2	4	12																												186		
147	PRODUKSI PETERNAKAN	1																																				11		
148	PSPK																																					2		
149	PUS DAN KB	2		2																																		12		
150	RAPBN	17																																				17		



Lampiran 15. Jumlah Data yang di butuhkan Menurut Jenis Data dan Wilayah/Lokus (Lanjutan)

No	Jenis data	Wilayah / Lokus																																Jumlah			
		00	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	31	32	33	34	35	36	51	52	53	61	62	63	64	71	72	73	74	75	76	81	82		91	94	
151	RESTORAN DAN RUMAH MAKAN	3		3	1					2								2																			11
152	RETRIBUSI												3	1													1										5
153	SAKERNAS	3					1						2		1			1					1					1								10	
154	SANITASI	2			1				1			1																					2				7
155	SARANA DAN PRASARANA	2			1	1			1	1		1	1		1	2	1		1		1	2		2				5	1			1	2			27	
156	SENSUS PENDUDUK	10			2	2							1		1				2				2		2							1		1			24
157	SENSUS PERTANIAN														1																						1
158	SISA ANGGARAN																	2																			2
159	SOSIAL	15		5	3		1	5		1	1			3	3	7	1	1	1	1	1	5	1	2		6	11	7	1					1		83	
160	SOSIAL BUDAYA				1	1			2													2						5	1							12	
161	SOSIAL EKONOMI	6	1		2	3		1	2			2	4		1	4	2	2		13	1		2		1	3				1			6	1		58	
162	SOSIAL KEPENDUDUKAN	30	38	1	41	4	4	19	8	3		2	5	33	20	10	6	4	2	2	20	11	2	13	4	20	6	32	7	40	6		5	1		399	
163	STATISTIK DAERAH	3		2			1			1	2		2				1	1							3	3		1							11		31
164	STATISTIK HARGA	1						2																													6
165	STATISTIK HORTIKULTURA		1																																		1
166	STATISTIK INDONESIA	3															2																				5
167	STATISTIK KELEMBAGAAN										1														1								1				2
168	STATISTIK KONSTRUKSI	2													1										1	1									1		7
169	STATISTIK PEMUDA INDONESIA														1	1																					2
170	STATISTIK TANAMAN PANGAN	2																																			2
171	SUBSIDI PERBULAN	2																																			2
172	SUMBER DAYA ALAM	2			1																			1				1					1		3		9
173	SURVEI BIAYA HIDUP	2														1																			1		4
174	SUSENAS	7					10				2			1		2	1						1		1	3			2			1				31	
175	TANAMAN HIAS	2																																			2
176	TATA KOTA	1													1								1					2	1					3		9	
177	TEKNOLOGI INFORMASI	22																																			22
178	TELEKOMUNIKASI	4			1		1						2		1								1		1			1	1						1	14	
179	TPAK						2								2																						23
180	TRANSPORTASI	94	3	5	1	3	3	1	1	1	3		5	5	3	6	14	1	5	2	5	3		9	3	4		2	2	3	5			5		197	
181	UANG BEREDAR	31						1								5																					38
182	UKM	2				1		1			1	1	1										1		1	1										11	
183	UMKM	8	1		2		2		4	3		1		1	2	2							3		2	1	1							1		34	
184	UPAH	56								2		1	2		6						3		1					1								73	
185	VALAS	6					3					1			2	1									1	1										18	
186	KBLI DAN KLUJ	2																																			3
	Jumlah	5536	275	271	1429	278	389	324	338	244	72	224	189	377	345	620	506	276	312	262	669	412	286	399	355	484	207	374	229	324	134	548	288	181	57	17214	











## Lampiran 16. Jumlah Publikasi Menurut Judul Publikasi dan Wilayah/Lokus (Lanjutan)

No	Judul Publikasi	Wilayah / Lokus																								Jumlah												
		00	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	31	32	33	34	35	36	51	52	53	61	62	63	64		71	72	73	74	75	76	81	82	91	94		
271	KOTA PARIAMAN DALAM ANGKA	8			13																																	21
272	KOTA PAYAKUMBUH DALAM ANGKA	9																																			9	
273	KOTA PEKANBARU DALAM ANGKA	3			32																																35	
274	KOTA PONTIANAK DALAM ANGKA	3																			20																23	
275	KOTA PRABUMULIH DALAM ANGKA	4					5																														9	
276	KOTA SALATIGA DALAM ANGKA	3											3																								6	
277	KOTA SAMARINDA DALAM ANGKA	3																						27													30	
278	KOTA SAWAH LUNTO DALAM ANGKA	7																																			7	
279	KOTA SEMARANG DALAM ANGKA	36											20																								56	
280	KOTA SERANG DALAM ANGKA	6																3																			9	
281	KOTA SINGKAWANG DALAM ANGKA	3																				3															6	
282	KOTA SOLOK DALAM ANGKA	6			7																																13	
283	KOTA SORONG DALAM ANGKA	3																																3			6	
284	KOTA SURABAYA DALAM ANGKA	13															36																				49	
285	KOTA TANGERANG DALAM ANGKA	8																3																			11	
286	KOTA TANJUNG PINANG DALAM ANGKA	4									10																										14	
287	KOTA TERNATE DALAM ANGKA	3																																			3	
288	KOTA TIDORE KEPULAUAN DALAM ANGKA	3																																			23	
289	KOTA TOMOHOH DALAM ANGKA	15																							3												18	
290	KOTA TUAL DALAM ANGKA	3																																4			7	
291	KUMPULAN BERITA RESMI STATISTIK PROVINSI RIAU					10																															10	
292	Lainnya	918	66	107	89	58	71	95	76	69	8	36	65	84	129	98	169	76	99	103	142	71	112	99	106	69	50	160	70	44	25	39	76	26	26	3531		
293	LAMPUNG DALAM ANGKA									13																											13	
294	LAPORAN PEREKONOMIAN INDONESIA	8			1									3						2		1		1	2		3									21		
295	LAPORAN PEREKONOMIAN PROVINSI SUMATERA BARAT				6																																6	
296	LAPORAN PES SENSUS PENDUDUK	14													1																			2			17	
297	LOBAR DALAM ANGKA																																				7	
298	LOTENG DALAM ANGKA																																				10	
299	LUAS LAHAN MENURUT PENGGUNAANNYA	2		7			1							1																							11	
300	MAKRO JAWA TIMUR BUKU 4																	15																			15	
301	NERACA ENERGI INDONESIA	27																																			28	
302	NILAI TUKAR PETANI	8		2			4																														15	
303	NILAI TUKAR VALUTA ASING DI INDONESIA	6				1																															7	
304	NTB DALAM ANGKA																																				56	
305	PDRB															8																					8	
306	PDRB KABUPATEN DAN KOTA PROVINSI SUMATERA BARAT	5			1																																6	
307	PDRB KABUPATEN SANGGAU																																				7	
308	PDRB KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI JAWA BARAT	6												10																							16	
309	PDRB KABUPATEN/KOTA JAWA TIMUR																																				26	
310	PDRB KABUPATEN/KOTA MENURUT LAPANGAN USAHA PROVINSI JAWA BARAT	6																																			6	
311	PDRB KECAMATAN SE KABUPATEN PONTIANAK																																				6	
312	PDRB KOTA AMBON MENURUT PENGGUNAAN																																		17		17	
313	PDRB KOTA PEKANBARU																																				9	
314	PDRB MENURUT KABUPATEN/KOTA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA ACEH			13																																	13	
315	PDRB MENURUT LAPANGAN USAHA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA ACEH			7																																	7	
316	PDRB MENURUT LAPANGAN USAHA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR																																				11	
317	PDRB MENURUT PENGGUNAAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA ACEH			8																																	8	
318	PDRB MENURUT PENGGUNAAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR	16																																			17	
319	PDRB NTB																																				19	
320	PDRB PROVINSI BANGKA BELITUNG										8																										8	
321	PDRB PROVINSI BENGKULU									13																											13	
322	PDRB PROVINSI JAMBI					37																															37	
323	PDRB PROVINSI JAWA BARAT	1												8																							12	
324	PDRB PROVINSI JAWA TENGAH	1													6																						9	
325	PDRB PROVINSI JAWA TIMUR															15																					15	

## Lampiran 16. Jumlah Publikasi Menurut Judul Publikasi dan Wilayah/Lokus (Lanjutan)

No	Judul Publikasi	Wilayah / Lokus																													Jumlah							
		00	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	31	32	33	34	35	36	51	52	53	61	62	63	64	71	72	73	74	75		76	81	82	91	94		
326	PDRB PROVINSI KALIMANTAN BARAT MENURUT SEKTORAL																					7															7	
327	PDRB PROVINSI MALUKU																																			23		
328	PDRB PROVINSI MALUKU UTARA																																			6		
329	PDRB PROVINSI PAPUA																																			8		
330	PDRB PROVINSI SULAWESI SELATAN																																			18		
331	PDRB PROVINSI SULAWESI TENGGARA																																			13		
332	PDRB PROVINSI SULAWESI UTARA	1																								8										9		
333	PDRB PROVINSI SUMATERA BARAT	1			34																															35		
334	PDRB PROVINSI-PROVINSI DI INDONESIA MENURUT PENGGUNAAN	35																																		35		
335	PDRB PROVINSI-PROVINSI DI INDONESIA MENURUT LAPANGAN USAHA	94		16	13		6		4		4										19					1		1								158		
336	PDRB SEKTORAL PROVINSI BENGKULU								23																											23		
337	PENDAPATAN NASIONAL																																				8	
338	PENDAPATAN REGIONAL DKI JAKARTA												16																								16	
339	PENDAPATAN REGIONAL KABUPATEN/KOTA PROVINSI RIAU					7																															7	
340	PENDAPATAN REGIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR																																				8	
341	PENDAPATAN REGIONAL PROVINSI RIAU					7																															7	
342	PENDUDUK BALI HASIL SENSUS PENDUDUK																																				8	
343	PENDUDUK BALI HASIL SURVEI PENDUDUK ANTAR SENSUS SERI : S																																				10	
344	PENDUDUK INDONESIA HASIL SURVEI PENDUDUK ANTAR SENSUS SERI : S	31																																			34	
345	PENDUDUK INDONESIA MENURUT PROVINSI, KABUPATEN/KOTA, KECAMATAN HASIL OLAH CEPAT SENSUS PENDUDUK	19																																			19	
346	PENGELUARAN KONSUMSI PENDUDUK INDONESIA PER PROVINSI :SURVEI SOSIAL EKONOMI NASIONAL BUKU	10			2																																13	
347	PENGELUARAN KONSUMSI PENDUDUK PROVINSI JAMBI						10																														10	
348	PENGELUARAN UNTUK KONSUMSI PENDUDUK INDONESIA	32			1								1																								35	
349	PETA INDEKS PROVINSI NANGGROE ACEH DARUSSALAM		6																																		6	
350	POTENSI DESA BUKU											8		1																							9	
351	PRODUK DOMESTIK BRUTO (PDB) INDONESIA TRIWULANAN	73					1																														74	
352	PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO (PDRB) KABUPATEN/KOTA DI INDONESIA	31											6	1																							43	
353	PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO (PDRB) PROVINSI GORONTALO																																				7	
354	PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO (PDRB) PROVINSI-PROVINSI DI INDONESIA MENURUT LAPANGAN USAHA	1													2																						9	
355	PRODUKSI BUAHBUAHAN DI INDONESIA BAGIAN : I	6																																			6	
356	PROFIL IMK INDONESIA																																				6	
357	PROFIL KEPENDUDUKAN INDONESIA	7			2	1																															10	
358	PROFIL KEPENDUDUKAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN																																				6	
359	PROFIL KEPENDUDUKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH																																				10	
360	PROFIL KEPENDUDUKAN PROVINSI SUMATERA UTARA				16																																16	
361	PROFIL KESEHATAN IBU DAN ANAK	2			1																																6	
362	PROFIL KESEHATAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR																																				14	
363	PROPINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM ANGKA																																				7	
364	PROVINSI ACEH DALAM ANGKA	20	4																																		24	
365	PROVINSI BALI DALAM ANGKA	13																				1															120	
366	PROVINSI BANGKA BELITUNG DALAM ANGKA	14																																			15	
367	PROVINSI BANTEN DALAM ANGKA	44																																			152	
368	PROVINSI BENGKULU DALAM ANGKA	9																																			106	
369	PROVINSI D.I YOGYAKARTA DALAM ANGKA	50																																			50	
370	PROVINSI DKI JAKARTA DALAM ANGKA	131																																			181	
371	PROVINSI GORONTALO DALAM ANGKA	21																																			193	
372	PROVINSI JAMBI DALAM ANGKA	14																																			122	
373	PROVINSI JAWA BARAT DALAM ANGKA	136																																			213	
374	PROVINSI JAWA TENGAH DALAM ANGKA	115																																			265	
375	PROVINSI JAWA TIMUR DALAM ANGKA	50																																			98	
376	PROVINSI KALIMANTAN BARAT DALAM ANGKA	7																																			181	
377	PROVINSI KALIMANTAN SELATAN DALAM ANGKA	14																																			199	
378	PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DALAM ANGKA	10																																			68	
379	PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DALAM ANGKA	24																																			92	
380	PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM ANGKA	5																																				38



## Lampiran 16. Jumlah Publikasi Menurut Judul Publikasi dan Wilayah/Lokus (Lanjutan)

No	Judul Publikasi	Wilayah / Lokus																								Jumlah											
		00	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	31	32	33	34	35	36	51	52	53	61	62	63	64		71	72	73	74	75	76	81	82	91	94	
381	PROVINSI KEPULAUAN RIAU DALAM ANGKA	9									46																										55
382	PROVINSI LAMPUNG DALAM ANGKA	23							48																											71	
383	PROVINSI MALUKU DALAM ANGKA	12																																		198	
384	PROVINSI MALUKU UTARA DALAM ANGKA	6											2																				186	48		56	
385	PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM ANGKA	49																1		2		6													58		
386	PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR DALAM ANGKA	22															1	2				94													119		
387	PROVINSI PAPUA BARAT DALAM ANGKA	12											1																				1	125	139		
388	PROVINSI PAPUA DALAM ANGKA	7																																20	27		
389	PROVINSI RIAU DALAM ANGKA	23				101																														124	
390	PROVINSI SULAWESI BARAT DALAM ANGKA	8														2																		1	65	76	
391	PROVINSI SULAWESI SELATAN DALAM ANGKA	46																																	65	111	
392	PROVINSI SULAWESI TENGAH DALAM ANGKA	49																									2	44	4						56	92	
393	PROVINSI SULAWESI TENGGARA DALAM ANGKA	19											1																							76	
394	PROVINSI SULAWESI UTARA DALAM ANGKA	20																									4									24	
395	PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM ANGKA	37			442																															484	
396	PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM ANGKA	27						55					1																							83	
397	PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM ANGKA	24		29																																53	
398	RAW DATA DIREKTORI IBS DIREKTORI INDUSTRI BESAR DAN SEDANG	3							2			2																								7	
399	RAW DATA INDUSTRI BESAR DAN SEDANG			5																														1		6	
400	RAW DATA PODES KOR POTENSI DESA (PODES)	2	1																																	6	
401	RAW DATA SUPAS-05 SURVEI PENDUDUK ANTAR SENSUS (SUPAS)	6							1																											9	
402	RAW DATA SURVEI ANGKATAN KERJA NASIONAL (SAKERNAS)	24		1								10																								52	
403	RAW DATA SUSENAS KOR (RT+INDIVIDU) SURVEI SOSIAL EKONOMI NASIONAL (SUSENAS)	5																																		8	
404	RAW DATA SUSENAS KOR+MODUL SURVEI SOSIAL EKONOMI NASIONAL (SUSENAS)	7											3																							18	
405	RINGKASAN EKSEKUTIF PENGELUARAN DAN KONSUMSI PENDUDUK INDONESIA	8																																		8	
406	SENSUS PENDUDUK																																			9	
407	STATISTIK BONGKAR MUAT BARANG DI PELABUHAN INDONESIA	22																																		23	
408	STATISTIK DAERAH KOTA MEDAN			11																																11	
409	STATISTIK DAERAH PROVINSI MALUKU																																			21	
410	STATISTIK HARGA KONSUMEN							1																												6	
411	STATISTIK HARGA KONSUMEN PROVINSI SULAWESI UTARA																																			7	
412	STATISTIK HARGA PERDAGANGAN BESAR BEBERAPA PROVINSI DI INDONESIA	22																																		22	
413	STATISTIK HARGA PRODUSEN GABAH							8																												8	
414	STATISTIK HARGA PRODUSEN GABAH DI INDONESIA	9																																		11	
415	STATISTIK HARGAHARGA	12												1																						13	
416	STATISTIK INDONESIA	391	29	35	134	18	31	6	4	5		7	36	14	34	22	2	1	3	8	1					7	1	19	9	4	2		8	1	832		
417	STATISTIK INDONESIA ; STATISTICAL YEAR BOOK OF INDONESIA																																			22	
418	STATISTIK INDUSTRI BESAR DAN SEDANG	109																																		109	
419	STATISTIK INDUSTRI BESAR DAN SEDANG DKI JAKARTA																																			6	
420	STATISTIK INDUSTRI BESAR SEDANG INDONESIA	8																																		8	
421	STATISTIK KARET INDONESIA	4						2																												8	
422	STATISTIK KELAPA SAWIT INDONESIA	2		3					1																											6	
423	STATISTIK KESEHATAN	3			1			1																												7	
424	STATISTIK KESEJAHTERAAN RAKYAT	23		2																																27	
425	STATISTIK KESEJAHTERAAN RAKYAT ;SURVEI SOSIAL EKONOMI NASIONAL	4																																		6	
426	STATISTIK KESEJAHTERAAN RAKYAT PROVINSI DKI JAKARTA																																			7	
427	STATISTIK KETENAGAKERJAAN PROVINSI BALI ;HASIL SUSENAS																																			17	
428	STATISTIK KETENAGAKERJAAN PROVINSI RIAU ;SURVEI SOSIAL EKONOMI NASIONAL																																			22	
429	STATISTIK KEUANGAN DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA																																			31	
430	STATISTIK KEUANGAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR																																			8	





**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2012**

*Survei ini bukan untuk Pegawai BPS*

1. Nama pencacah / pemeriksa : ..... / .....

2. Tanggal pencacahan / pemeriksaan : ..... 2012 / ..... 2012

**Blok I. Keterangan Konsumen Data**

(diisi editor)

1. Nama :

2. Umur : ..... tahun

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

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

5. Profesi : Pelajar - 1 PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai Swasta - 5   
 Mahasiswa - 2 Pegawai BUMN/D - 4 Lainnya (.....) - 6

6. Nama Instansi/Institusi tempat Saudara bekerja/beraktivitas:

7. Apa tujuan Saudara berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu?

Mencari data/eksplorasi data - 1 Lainnya (.....) - 4

Konsultasi - 2 Contoh Lainnya: Rekomendasi Kegiatan Statistik

8. Data yang diperlukan akan digunakan untuk:

Keperluan pribadi - 1

Instansi/Institusi - 2

**Blok II. Data yang Diperlukan**

No.	Jenis data yang diperlukan ( <i>tulis dengan jelas dan lengkap</i> )	Kode data ( <i>diisi editor</i> )	Level data ( <i>kode</i> )	Periode data ( <i>kode</i> )	Apakah data yang diperlukan dapat diperoleh? Ya, sesuai - 1 *) Ya, tidak sesuai - 2 Tidak - 3	Sumber informasi (judul publikasi, <i>rawdata</i> , atau nama sensus/survei/kompilasi) (kolom 6 berkode 1 atau 2)	Jika data tidak diperoleh, apa alasannya? (kolom 6 berkode 3) Data tidak ada -1 Digunakan -2 Orang lain Lainnya -3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
2		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
3		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
4		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
5		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>

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

**Kode level data kolom (4)**

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

**Kode periode data kolom (5)**

- 1. Sepuluh tahunan
- 2. Lima tahunan
- 3. Tiga tahunan
- 4. Tahunan
- 5. Semesteran
- 6. Triwulanan
- 7. Bulanan
- 8. Ad Hoc
- 9. Lainnya

**Blok III. Kepuasan Konsumen Data**

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

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

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

**Tingkat Kepentingan :** Stp = Sangat tidak penting    Cp = Cukup penting    **Kinerja :** Stm = Sangat tidak memuaskan    Cm = Cukup memuaskan  
 Tp = Tidak penting    P = Penting    Tm = Tidak memuaskan    M = Memuaskan  
 Kp = Kurang penting    Sp = Sangat penting    Km = Kurang memuaskan    Sm = Sangat memuaskan

**Blok IV. Catatan**



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2012

1. Nama pencacah / pemeriksa : ..... / .....
2. Tanggal pencacahan / pemeriksaan : ..... 2012 / ..... 2012

### Blok I. Keterangan Konsumen Data

(diisi editor)

1. Nama instansi/institusi : .....

2. Alamat instansi/institusi : .....  
.....

3. Penanggung jawab pengisian

a. Nama :

b. Jabatan :

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

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

4. Fasilitas komunikasi utama : Website - 1 Surat - 4   
 dengan BPS Telepon/Faximile - 2 Lainnya (.....) - 5   
 E-mail - 3

### Blok II. Data yang Diperlukan

No.	Jenis data yang diperlukan (tulis dengan jelas dan lengkap)	Kode data (Diisi Editor)	Level data (kode)	Periode data (kode)	Apakah data yang diperlukan dapat diperoleh? Ya, Sesuai - 1 *) Ya, Tdk Sesuai - 2 Tidak - 3	Sumber informasi (judul publikasi, rawdata, atau nama sensus/survei/kompilasi) (kolom 6 berkode 1 atau 2)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

#### Kode level data kolom (4)

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

#### Kode periode data kolom (5)

- 1. Sepuluh tahunan
- 2. Lima tahunan
- 3. Tiga tahunan
- 4. Tahunan
- 5. Semesteran
- 6. Triwulanan
- 7. Bulanan
- 8. Ad Hoc
- 9. Lainnya

### Blok III. Kepuasan Konsumen Data

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

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

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

**Tingkat Kepentingan :** Stp = Sangat tidak penting    Cp = Cukup penting    **Kinerja :** Stm = Sangat tidak memuaskan    Cm = Cukup memuaskan  
 Tp = Tidak penting    P = Penting    Tm = Tidak memuaskan    M = Memuaskan  
 Kp = Kurang penting    Sp = Sangat penting    Km = Kurang memuaskan    Sm = Sangat memuaskan

### Blok IV. Catatan

## **TIM PENULIS**

### **ANALISIS SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2012**

Pengarah : Ir. Dudy Saefudin Sulaiman M.Eng

Editor : Drs. Abdul Rachman, SE  
Roby Darmawan, M.Eng

Penulis : Januarto Wibowo, S.ST, M.M  
Evina Ironika, S.ST, M.Stat  
Budyanto, SE, MSE

Pengolah Data : Budyanto, SE, MSE  
Evina Ironika, S.ST, M.Stat  
Esya Herdiyanto, S.Kom

Perapian Naskah : Evina Ironika, S.ST, M.Stat

Design Cover : Esya Herdiyanto, S.Kom







# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK**

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710, Kotak Pos 1003 Jakarta 10010

Telp. : (021) 3841195, 3842500, 3810291-4, Fax. : (021) 3857040

Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : [bpsHQ@bps.go.id](mailto:bpsHQ@bps.go.id)

