

Katalog: 1399013.18

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Lampung 2020

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI LAMPUNG**



# **Analisis** **Hasil** Survei Kebutuhan Data

Provinsi Lampung

**2020**

<https://lampung.pps.go.id>

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Lampung 2020**

**ISBN :** 978-602-7746-74-9

**No. Publikasi:** 18000.2113

**Katalog:** 1399013.18

**Ukuran Buku:** 18,2 x 25,7 cm

**Jumlah Halaman:** xiv + 109 halaman

**Naskah:**

**BPS Provinsi Lampung**

**Penyunting:**

**BPS Provinsi Lampung**

**Desain Kover oleh:**

**BPS Provinsi Lampung**

**Penerbit:**

**©BPS Provinsi Lampung**

**Pencetak:** CV. Jaya Wijaya

**Sumber Ilustrasi:** -

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

## Tim Penyusun

**Pengarah** : Ir. Faizal Anwar., M.T

**Penanggung Jawab** : Sudiyanto, S.Si., M.M

**Penyunting** : Dewi Wahyuningsih , S.ST., M.Si

**Penulis** : Erika Haryulistiani Saksono, S.E

**Pengolah Data** : Erika Haryulistiani Saksono, S.E

**Disain dan Tata Letak Layout** : Mukhlis, S.ST

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



# Kata Pengantar

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Provinsi Lampung.

Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Bandar Lampung, Mei 2021  
Kepala BPS Provinsi  
Lampung



Ir. Faizal Anwar., M.T



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan .....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi .....	6
1.4. Metodologi .....	7
1.4.1. Metode Sampling .....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	8
1.4.3. Metode Analisis Data .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST .....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 ..	17
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik .....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan .....	27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	28

<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>	<b>31</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	35
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	36
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	42
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>43</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>47</b>
5.1. Jenis Data yang Dicari Menurut Ragam Data .....	49
5.2. Kebutuhan Data-Dana Menurut Level Data.....	56
5.3. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	56
5.4. Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data.....	57
5.5. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari.....	57
5.6. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh .....	60
5.7. Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh .....	60
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>63</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	65
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	66
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>67</b>
7.1. Kesimpulan .....	69
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	72
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>75</b>

# Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 1.3	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana .....	17
Tabel 1.4	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Lampung .....	18
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung ..	38
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung .....	39
Tabel 5.1	Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data .....	59
Tabel 5.2	Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung .....	61



# Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i> ...10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....21
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Kelompok Umur* .....22
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Kelamin .....23
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....24
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pekerjaan Utama .....25
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Instansi/Institusi.....26
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....27
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Layanan.....28
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS .....29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan.....33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Akses Data .....35
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Sarana dan Prasarana.....36
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung .....37

Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung</i> .....	40
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung.....	42
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung .....	50
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya .....	51
Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya .....	52
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi dan Jasa di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya .....	53
Gambar 5.5.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya .....	54
Gambar 5.6.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya.....	55
Gambar 5.7.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Level Data.....	56
Gambar 5.8.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Periode Data.....	57
Gambar 5.9.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Perolehannya .....	58
Gambar 5.10.	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung .....	60
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung .....	65
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung Menurut Aspek Kualitas Data .....	66

# Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	78
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	80
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	82
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	84
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS.....	86
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	88
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	90
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data .....	92
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS Provinsi Lampung.....	94
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS Provinsi Lampung .....	96
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	98
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	100
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	102
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....	104
Lampiran 15.	Kuesioner VKD19.....	106



# BAB 1

## Pendahuluan

### Survei Kebutuhan Data

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

#### LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Provinsi Lampung.

**Juni - September**  
2020

#### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Provinsi Lampung sejak:

**1 Januari 2020 -**  
M4 September 2020

#### ANALISIS

- ▶ Analisis Deskriptif
- ▶ Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tab Analysis*)
- ▶ Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)
- ▶ Analisis Kuadran (*Important and performance analysis*)

diperkaya dengan :

**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

#### INSTRUMEN

##### Kusioner VKD20

- ▶ **Hardcopy**  
Pencacahan manual dengan print out kusioner
- ▶ **Softcopy**  
Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online e-mail, online link, dan online PST.*



# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*).

Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## **1.3. Landasan Teori**

### **1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu**

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu

atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

#### b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang

yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

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

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir M4 September 2020.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.

- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

#### **1.4. Metodologi**

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

##### **1.4.1. Metode Sampling**

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah  
PST BPS Provinsi Lampung

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

$\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

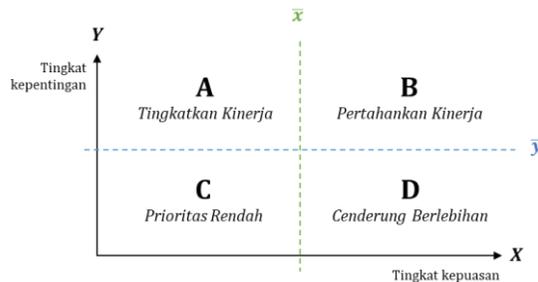
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

## 2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{x}, \bar{y})$  dengan  $\bar{x}$  adalah rata-rata tingkat kepuasan dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Impotence and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap

kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Provinsi Lampung dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi Lampung.

Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

##### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke- $i$ ,  $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke- $i$

$i$  = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke- $i$

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Lampung berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Lampung berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Lampung yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Lampung yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Lampung.

## 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Provinsi	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Kabupaten/ Kota	14	14 (100,00)	14 (100,00)	14 (100,00)	14 (100,00)	14 (100,00)	14 (100,00)	14 (100,00)
Jumlah	15	15 (100,00)	15 (100,00)	15 (100,00)	15 (100,00)	15 (100,00)	15 (100,00)	15 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi Lampung, dan 14 PST BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten/Kota sudah baik.

Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana memiliki nilai yang sama, 100% PST BPS Kabupaten/Kota memiliki informasi pelayanan, informasi maklumat pelayanan, wifi, informasi petugas pelayanan, memiliki ruang pelayanan, memiliki komputer, dan memiliki sarana pengaduan.

### 1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi Lampung adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Provinsi Lampung, total realisasi responden adalah sebesar 105 responden atau sebesar 150% dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Adapun

rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Lampung dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Lampung

Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
Provinsi Lampung	105
Kabupaten Lampung Barat	31
Kabupaten Tanggamus	35
Kabupaten Lampung Selatan	32
Kabupaten Lampung Timur	36
Kabupaten Lampung Tengah	35
Kabupaten Lampung Utara	30
Kabupaten Way Kanan	33
Kabupaten Tulang Bawang	33
Kabupaten Pesawaran	30
Kabupaten Pringsewu	31
Kabupaten Mesuji	48
Kabupaten Tulang Bawang Barat	30
Kota Bandar Lampung	31
Kota Metro	33

# BAB 2

## Segmentasi Konsumen\*

Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah

Laki-laki



51,43%

berprofesi PNS



41,90%

dan Datanya

digunakan untuk bidang  
**Pemerintahan**



46,67%

diperoleh melalui  
**Website**



75,24%

\* pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2020



# Bab 2

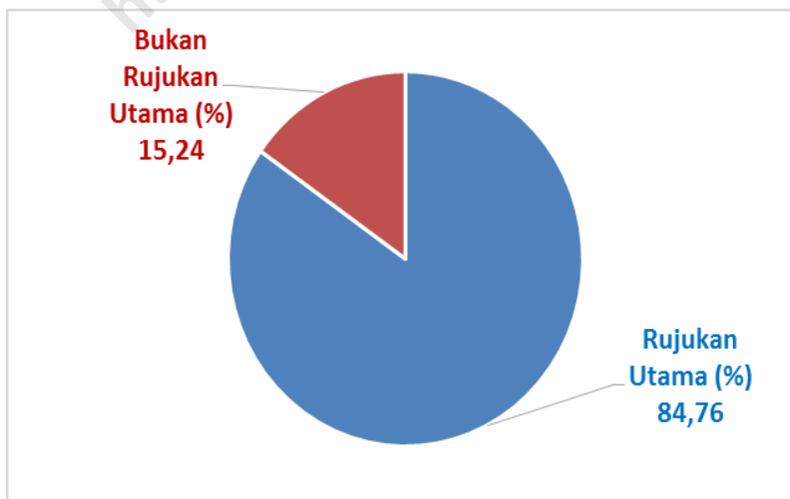
## Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Provinsi Lampung oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Lampung dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 84,76%.



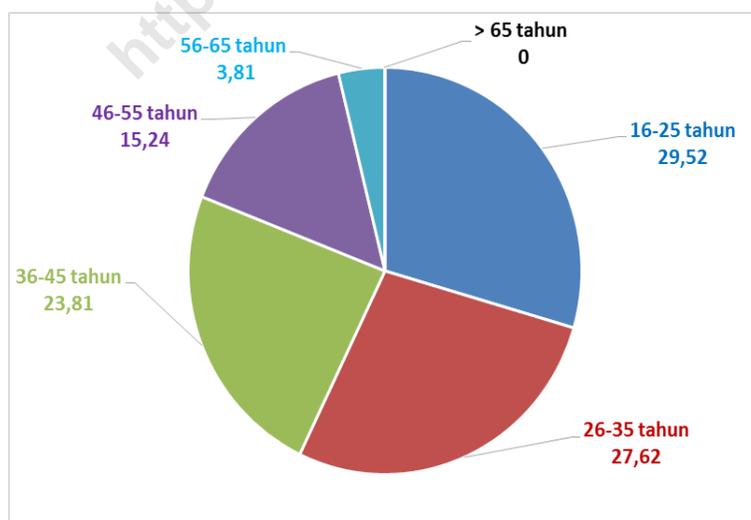
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Kelompok Umur

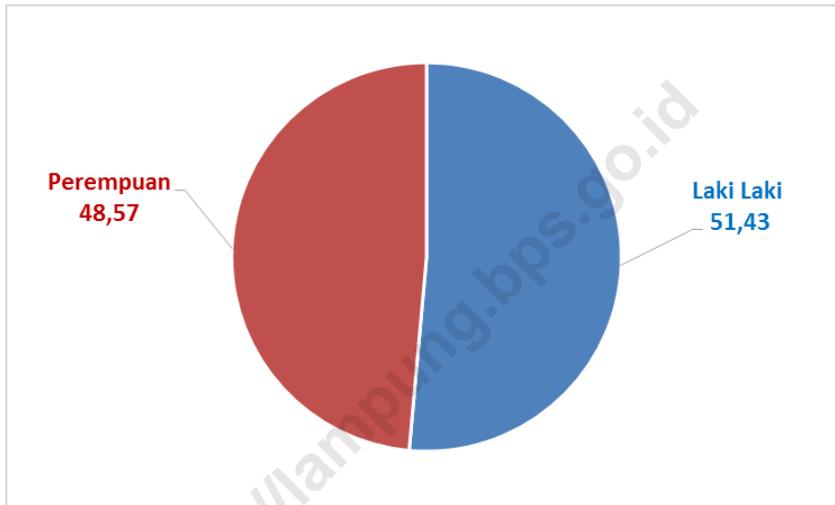
Berdasarkan Gambar 2.2, Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur konsumen di PST BPS Provinsi Lampung didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (29,52%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (27,62%), konsumen berumur 36-45 tahun (23,81%), konsumen berumur 46-55 tahun (15,24%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (3,81%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Kelompok Umur\* \*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

## Jenis Kelamin

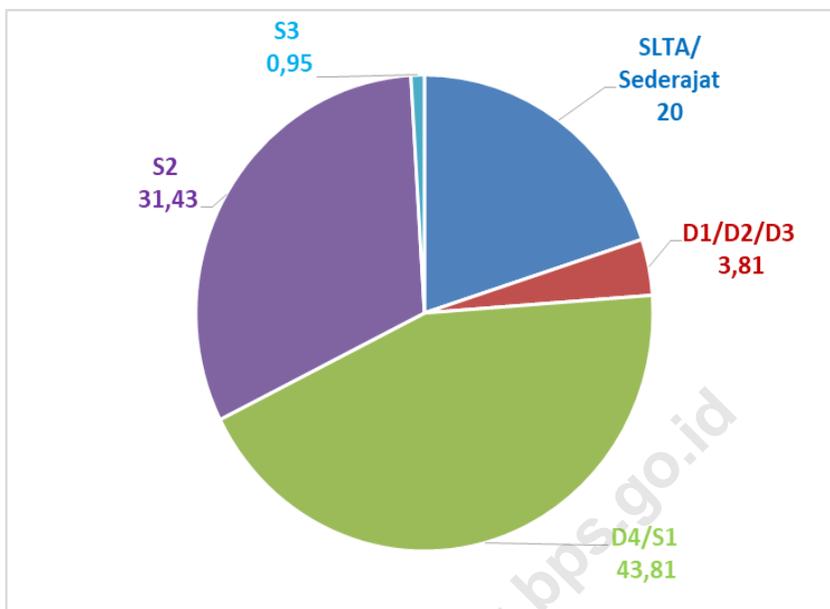
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Provinsi Lampung adalah sebesar 48,57%. Sementara itu, 51,43% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Lampung didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (43,81%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (31,43%), SLTA/ sederajat (20%) dan D1/D2/D3 (3,81%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 0,95%.



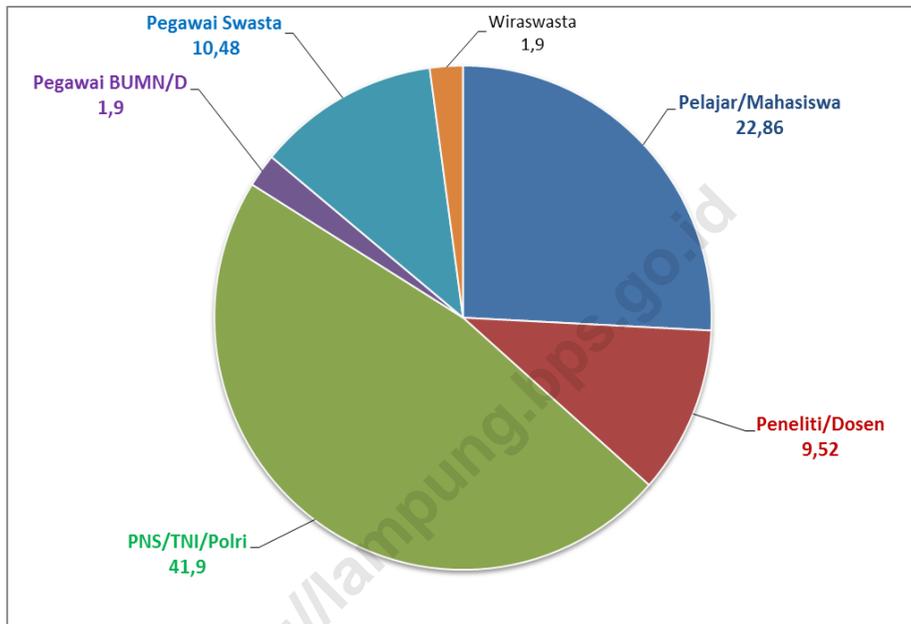
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Jenis Pekerjaan

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah PNS/TNI/Polri (41,90%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 22,86% dan pegawai swasta memiliki persentase yaitu sebesar 10,48%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 9,52%,

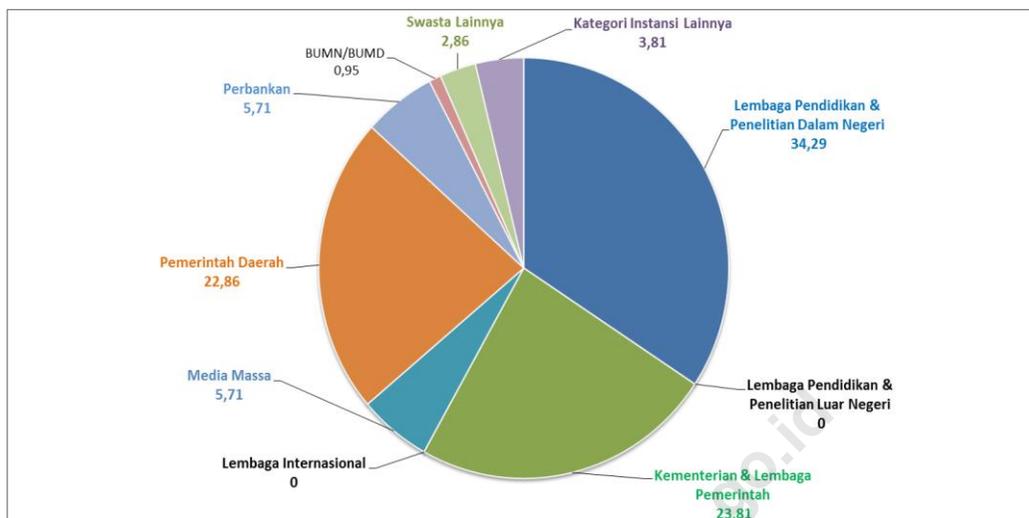
sementara itu wiraswasta dan pegawai BUMN/D memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 1,9%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

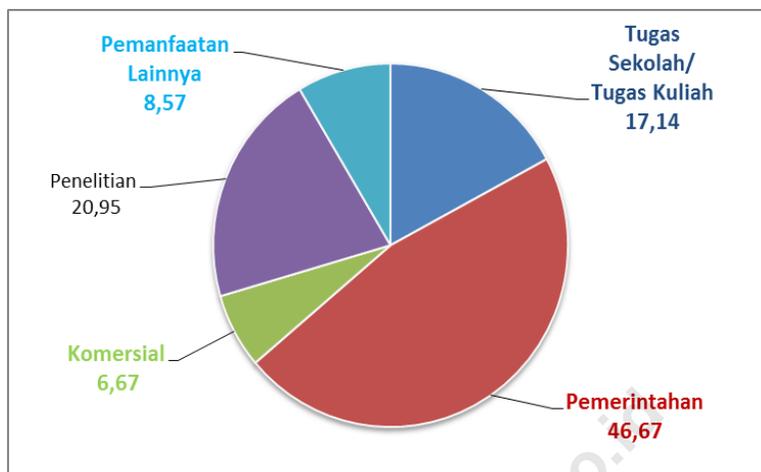
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (34,29%). Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 23,81%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah memiliki persentase sebesar 22,86%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Lampung menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Lampung cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Lampung paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (46,67%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Tugas Sekolah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 20,95% dan 17,14%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Lampung sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 6,67%.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

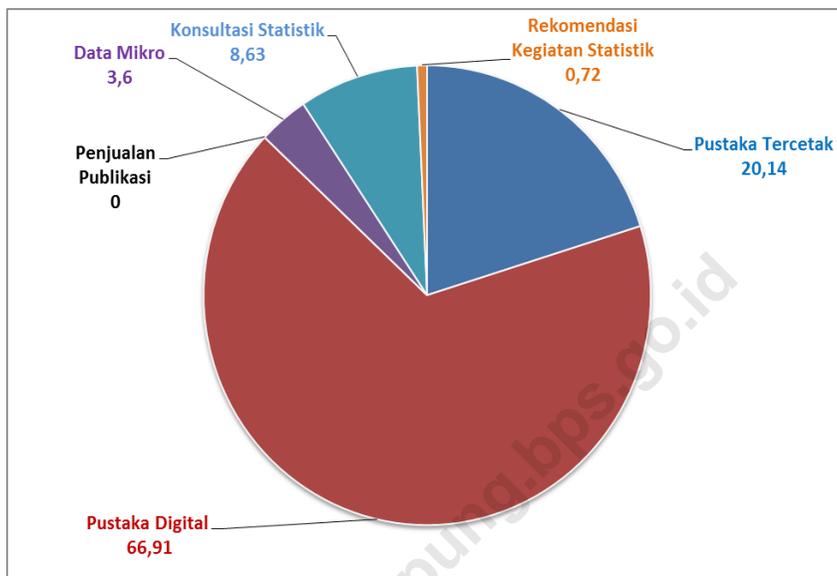
Merujuk pada Gambar 2.7, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Lampung paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju” , BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 93,88% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Lampung oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 66,91%. Pada posisi kedua, Pustaka Tercetak dengan persentase sebesar

20,14%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,72%.



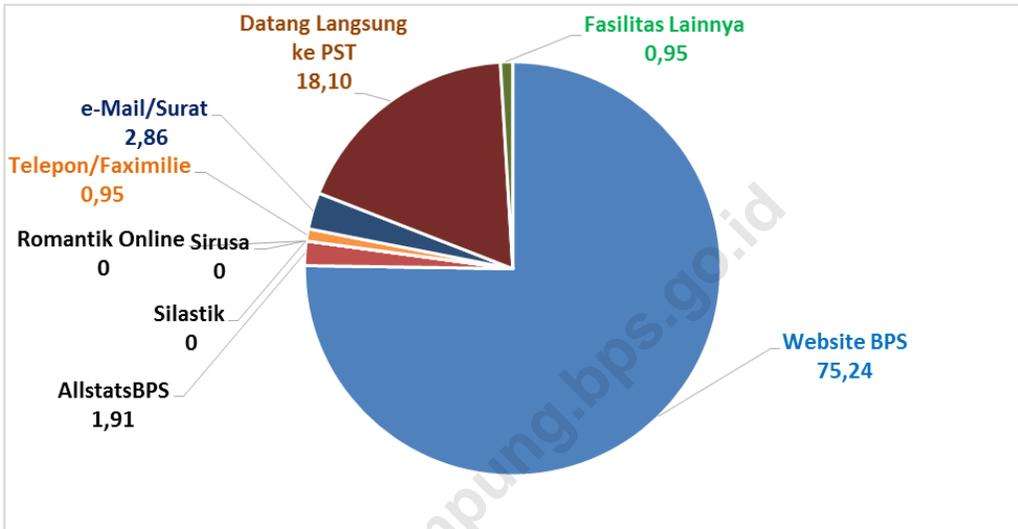
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik ([silastik.bps.go.id](http://silastik.bps.go.id)), Sirusa ([sirusa.bps.go.id](http://sirusa.bps.go.id)), Romantik Online ([romantic.bps.go.id](http://romantic.bps.go.id)), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 75,24%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 18,10%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi

Lampung adalah melalui Telepon/Faksimili dan lainnya dengan persentase masing-masing 0,95%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

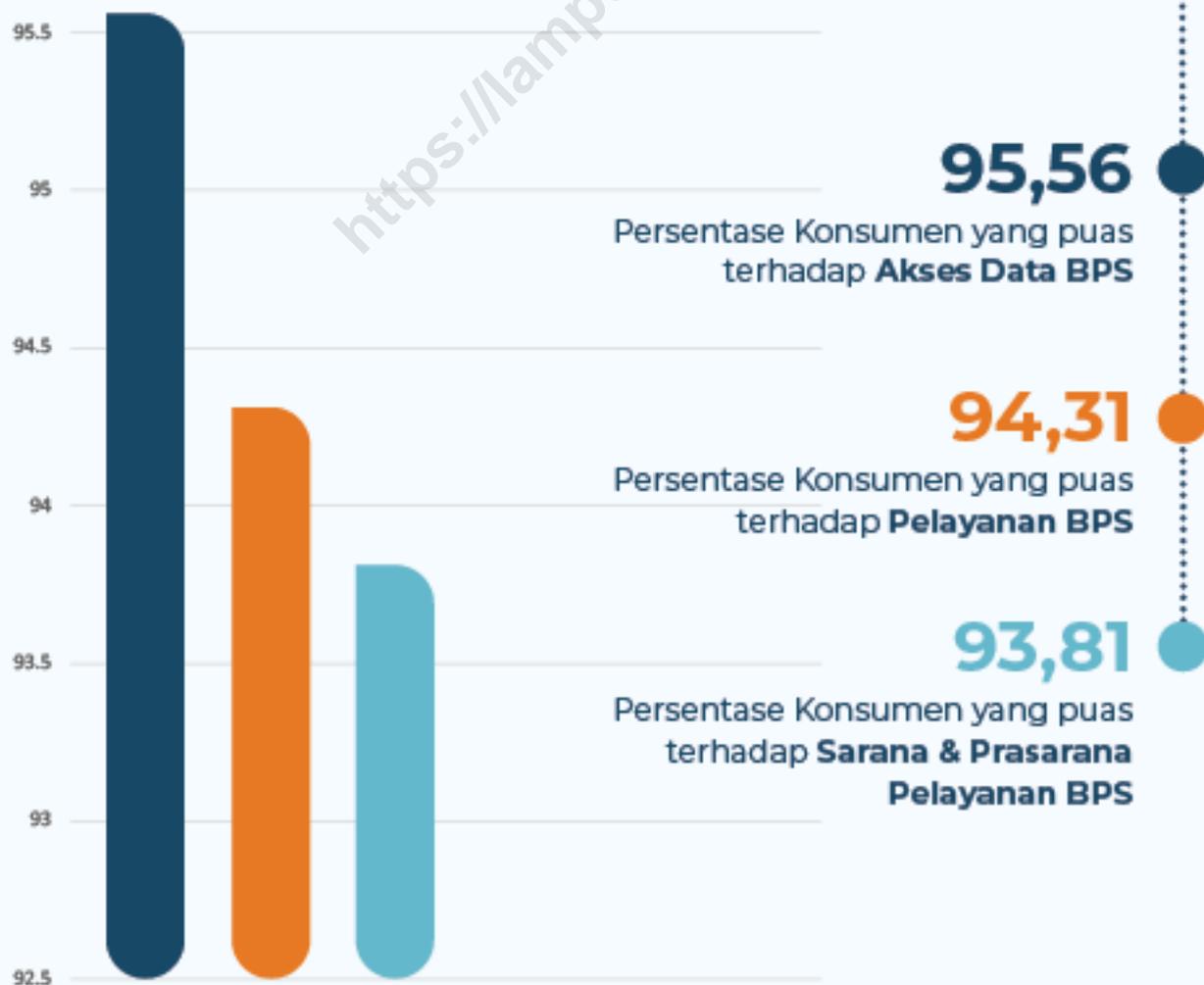
# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

### IKK = 88,68

Kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Lampung termasuk kategori sangat baik (skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung





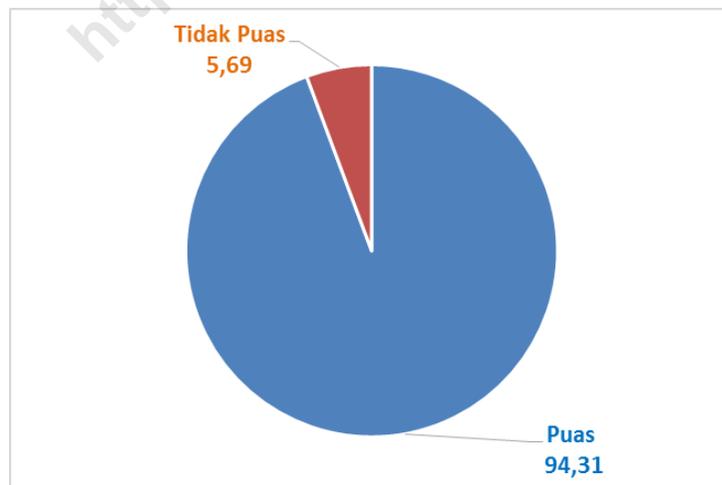
# Bab 3

## Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Lampung terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Lampung secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

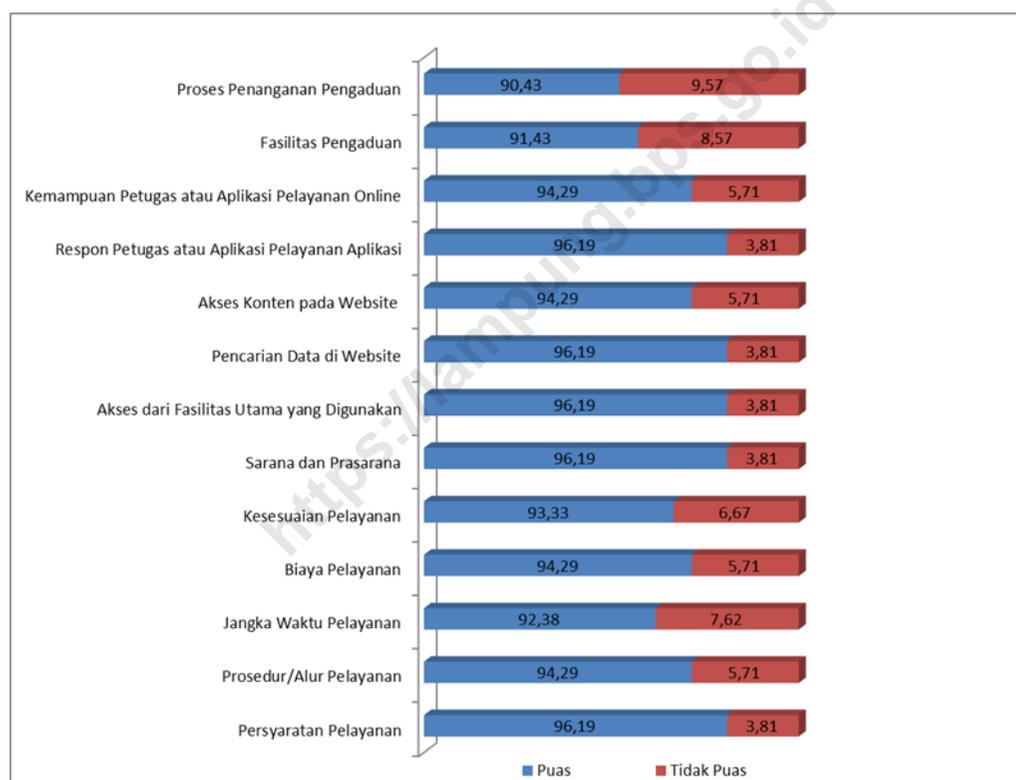
### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung sebesar 94,31%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen merasa paling puas dengan respon petugas atau aplikasi pelayanan online, pencarian data di website, akses dari fasilitas utama yang digunakan, sarana dan prasarana, dan persyaratan pelayanan (96,16%). Atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2020. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada proses penanganan pengaduan (90,43%).

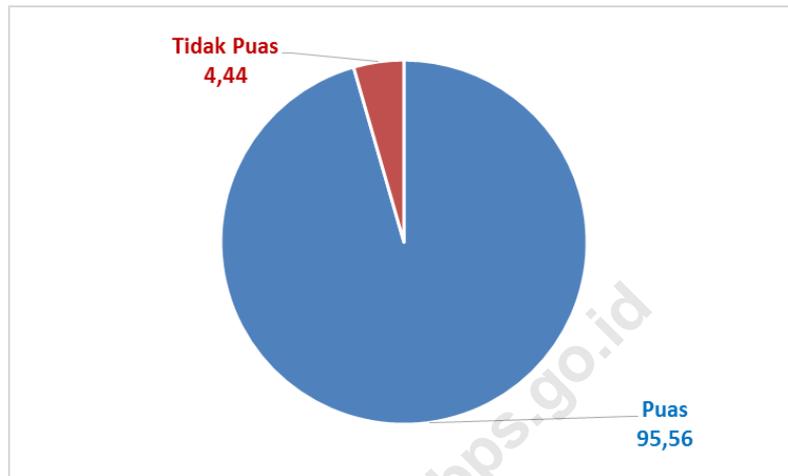


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang puas terhadap akses

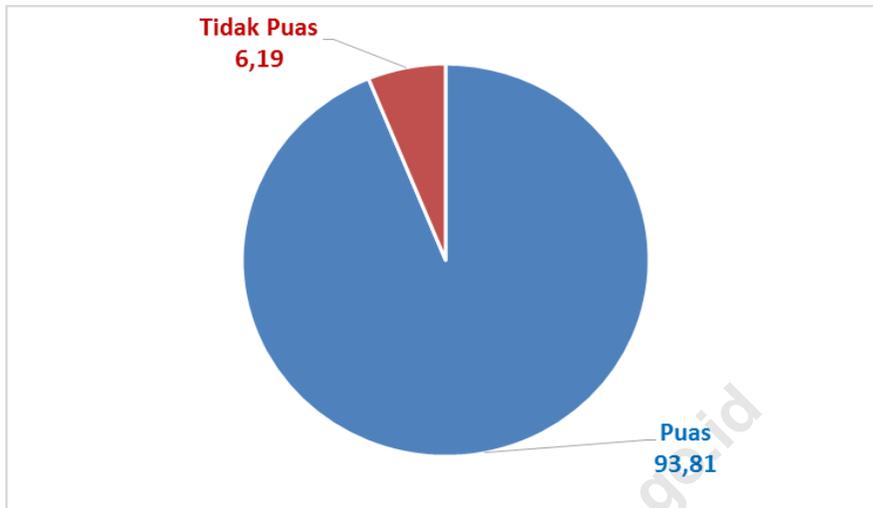
data sebesar 95,56%, sedangkan 4,44% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,81%, sedangkan 6,19% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

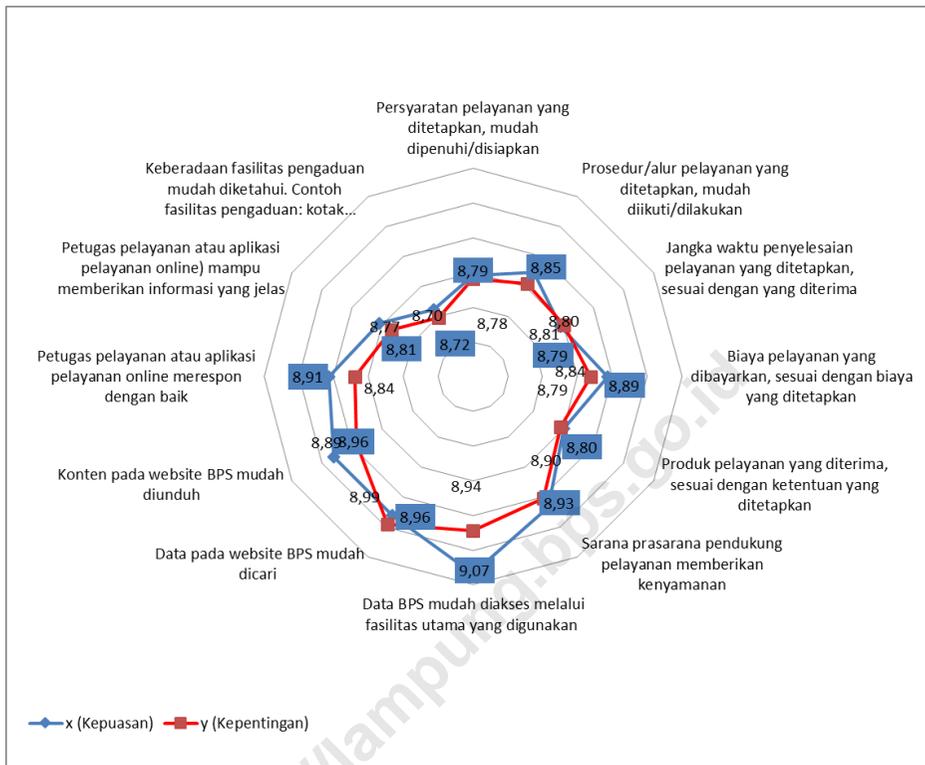


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa terdapat 2 atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Data pada *website* BPS mudah dicari, memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,03. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima (-0,01).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung memiliki gap -0,01 sampai -0,03. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,78	8,79	0,01
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,81	8,85	0,04
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,80	8,79	-0,01
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,84	8,89	0,05
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,79	8,80	0,01
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,93	0,03
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan	8,94	9,07	0,12
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,99	8,96	-0,03
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,89	8,96	0,08
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,84	8,91	0,08
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,77	8,81	0,04
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,70	8,72	0,03
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,76	8,79	0,03

### 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat

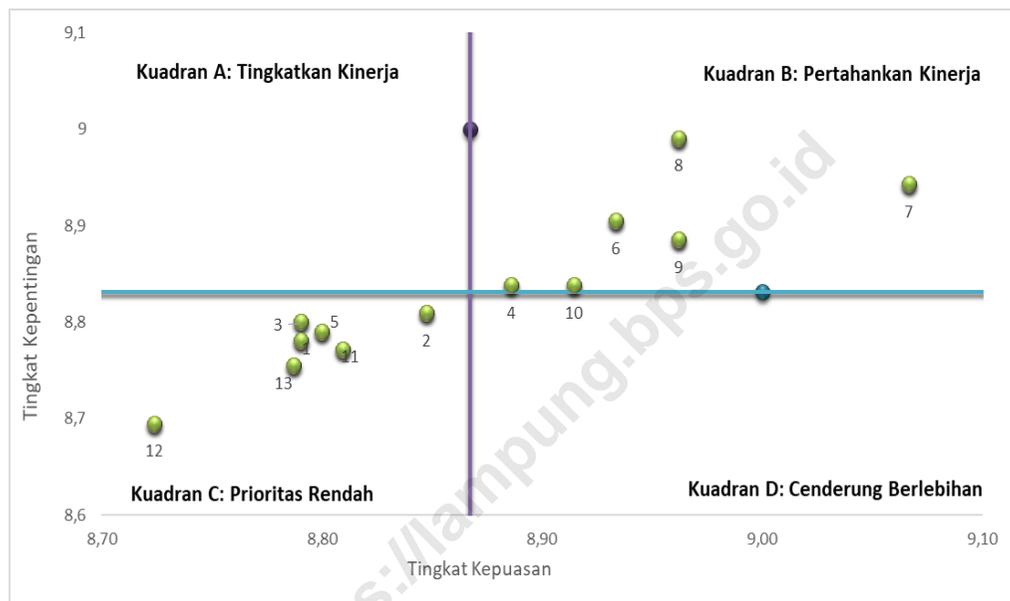
kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,78	8,79	100,11
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,81	8,85	100,43
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,80	8,79	99,89
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,84	8,89	100,54
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,79	8,80	100,11
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,93	100,32
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan	8,94	9,07	101,38
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,99	8,96	99,68
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,89	8,96	100,86
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,84	8,91	100,86
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,77	8,81	100,43
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,70	8,72	100,33
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,76	8,79	100,36

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan,

sesuai dengan yang diterima dan Data pada *website* BPS mudah dicari bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling (101,38%), sedangkan atribut Data pada *website* BPS mudah dicari memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,68%).



**Keterangan**

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan</li> <li>2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima</li> <li>4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan</li> <li>5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</li> <li>6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan</li> <li>8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari</li> <li>9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh</li> <li>10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik</li> <li>11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas</li> <li>12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui</li> <li>13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit</li> </ol> |
|--|--|

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Provinsi Lampung yang termasuk dalam kuadran A.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Lampung adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Data pada website BPS mudah dicari
5. Konten pada website BPS mudah diunduh
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik

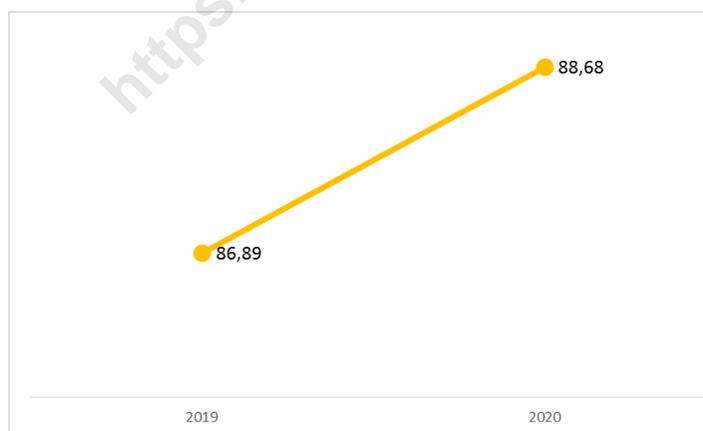
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Lampung adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
6. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
7. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Provinsi Lampung yang termasuk dalam kuadran D.

### 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Lampung tahun 2020 sebesar 88,68, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Lampung masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Lampung mengalami kenaikan sebesar 1,79 dari 86,89 pada tahun 2019 menjadi 88,68 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Lampung semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Lampung.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung

# BAB 4

## Analisis Persepsi Anti Korupsi

# IPAK

Indeks Persepsi Anti Korupsi

# 92,03

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di BPS Provinsi Lampung. Petugas pelayanan menjunjung tinggi nilai-nilai inti instansi, yaitu Professional, Integritas, dan Amanah.





# Bab 4

## Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Provinsi Lampung terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Lampung. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung pada tahun 2020 sebesar 92,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung.



# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

Data yang dicari  
di BPS Provinsi Lampung



Provinsi Lampung Dalam Angka  
PDRB menurut Lapangan Usaha  
Produksi Tanaman Palawija

Kependudukan  
PDRB menurut Lapangan Usaha  
Kemiskinan

Nasional  
Provinsi  
Kabupaten/Kota

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.



# Bab 5

## Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Lampung dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Lampung. Wilayah PST BPS Provinsi Lampung digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Lampung digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Provinsi Lampung. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

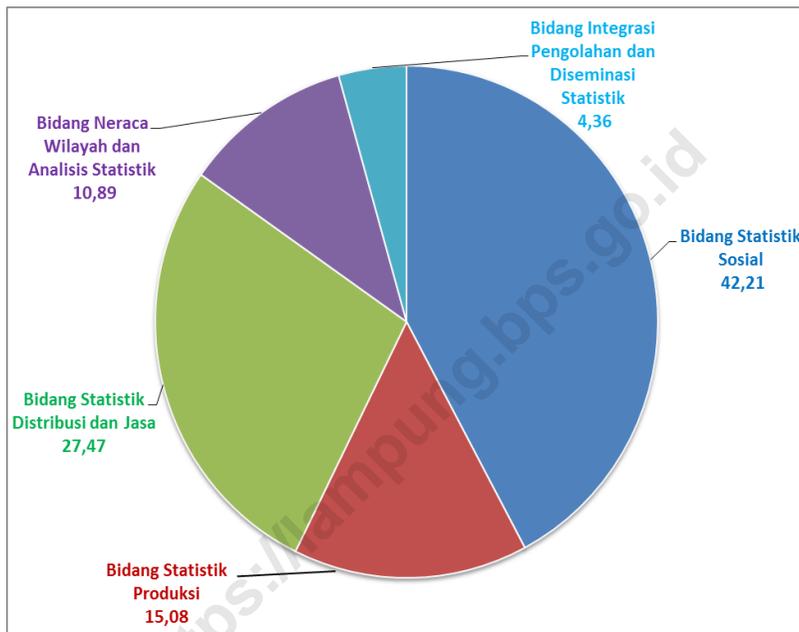
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1. Jenis Data yang Dicari menurut Ragam Data

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok kedeputian (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi enam jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta ragam data lainnya. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah penyedia data BPS Provinsi Lampung.

Gambar 5.1 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Provinsi Lampung menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Provinsi Lampung adalah 648 orang-data. Dari jumlah tersebut, 42,21% merupakan

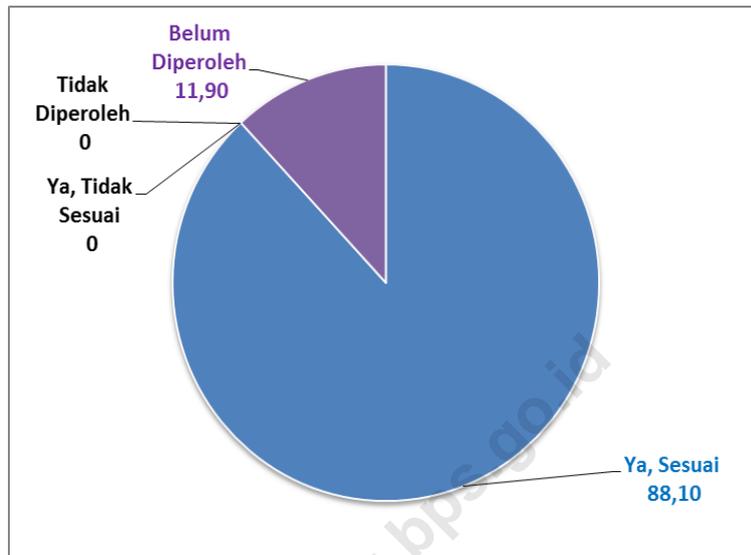
pencarian data pada ragam data statistik sosial. Selanjutnya, 27,41% merupakan pencarian data pada ragam data statistik distribusi dan Jasa. Kemudian ragam data bidang statistik produksi dan neraca wilayah dan analisis statistik memiliki besaran masing-masing yaitu 15,08% dan 10,89%. Ragam data bidang bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik sebesar 4,36%.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung

### Ragam Data Statistik Sosial

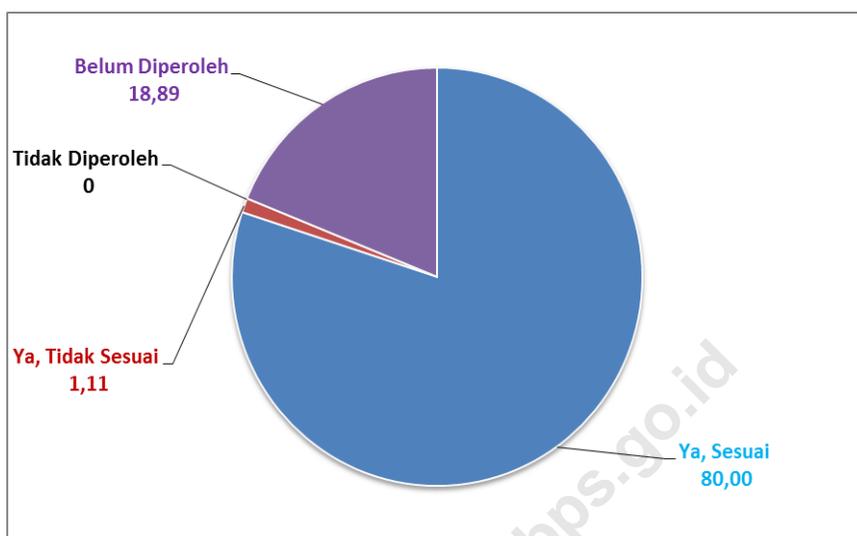
Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Provinsi Lampung, yaitu sebesar 42,21% (Gambar 5.1). Berdasarkan Gambar 5.2, 88,10% orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh data sesuai dengan kebutuhan. Untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya 11,90%. Kabar baik datang untuk ragam data sosial “tidak diperoleh” dan “tidak sesuai” nilainya 0%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan data konsumen pada ragam data statistik sosial semakin dapat dipenuhi oleh BPS.



Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Produksi

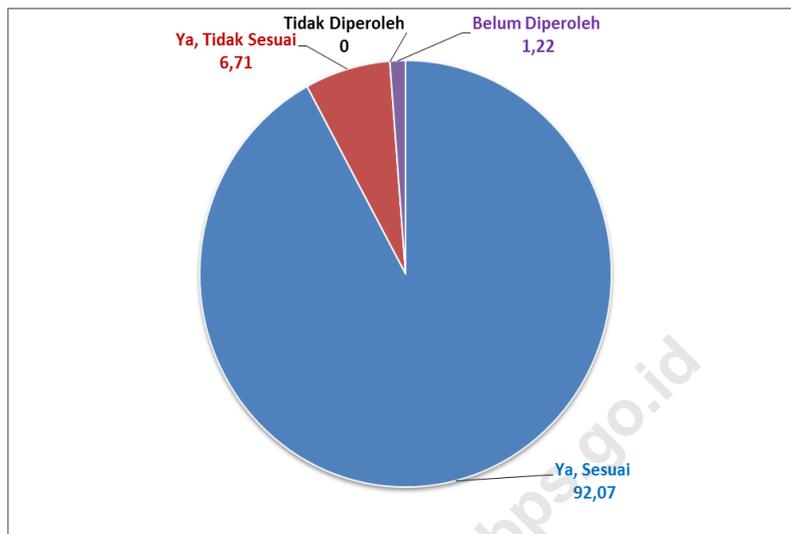
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 15,08% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.1). Gambar 5.3 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 80,00% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Persentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” dan “belum diperoleh” secara berurutan 1,11% dan 18,89%. Begitu juga untuk data yang “tidak diperoleh” nilainya 0%. Kondisi ini menunjukkan bahwa data konsumen pada ragam data statistik produksi semakin dapat dipenuhi oleh BPS, sehingga kebutuhan data konsumen dapat terpenuhi.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

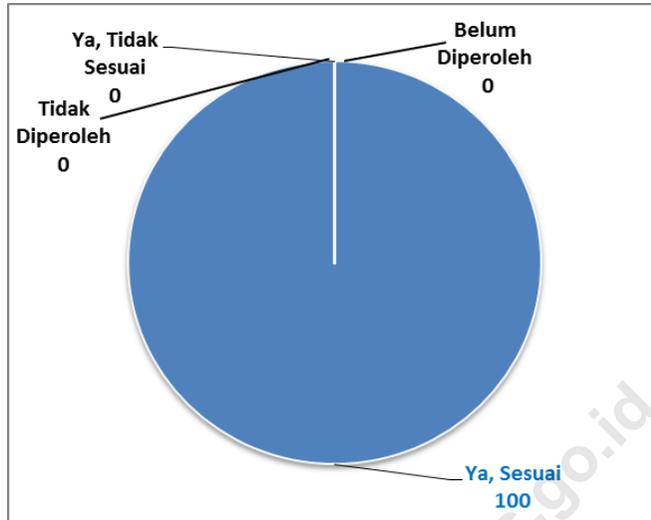
Data statistik distribusi dan jasa dibutuhkan oleh 27,47% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.1). Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh konsumen yang mencari data statistik distribusi dan jasa, 92,07% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Besarnya persentase data yang “diperoleh dan sesuai” ini ternyata juga diimbangi dengan semakin sedikitnya data statistik distribusi dan jasa dengan status keperolehan “diperoleh dan tidak sesuai”, “tidak diperoleh”, maupun “belum diperoleh”. Persentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” 6,71%. Persentase data yang “tidak diperoleh” 0%. Begitu juga untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya 1,22%. Tentu ini adalah kabar yang baik dimana kebutuhan konsumen terhadap data statistik distribusi dan jasa semakin terpenuhi oleh BPS.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi dan Jasa di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

### Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

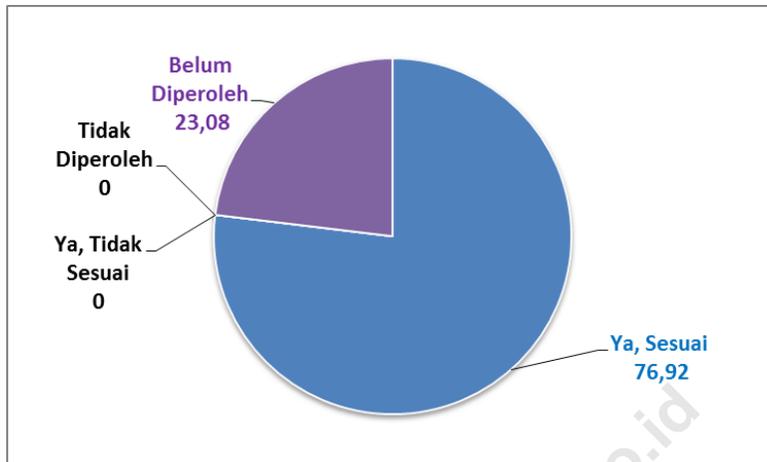
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam neraca dan analisis statistik adalah 10,89% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.1). Gambar 5.5 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data neraca dan analisis statistik, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Artinya, seluruh konsumen menyatakan telah memperoleh data neraca dan analisis statistik sesuai dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, tidak ada data neraca dan analisis statistik yang “diperoleh tetapi tidak sesuai”, “belum diperoleh” dan data yang “tidak diperoleh” pada PST BPS Provinsi Lampung.



Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

#### Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

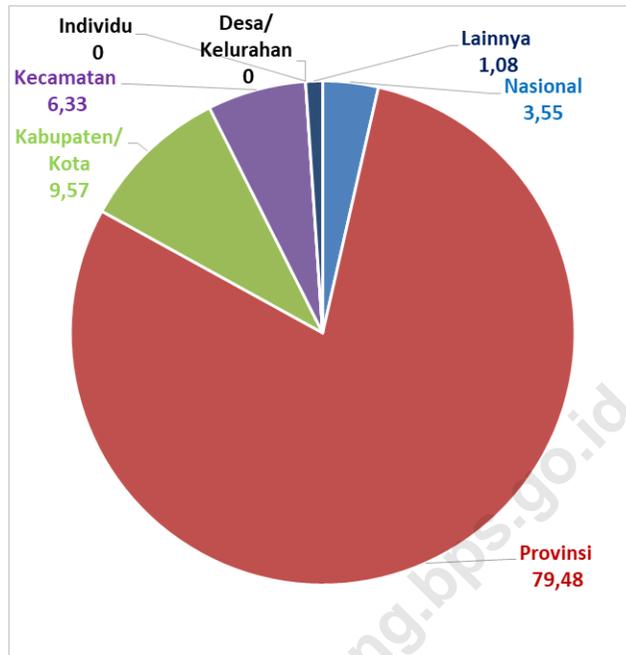
Kebutuhan data untuk ragam integrasi pengolahan dan diseminasi statistik adalah 4,36% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.1). Berdasarkan Gambar 5.6, sebagian besar konsumen memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan (76,92%). Sedangkan 23,08% “data belum diperoleh”, nilai ini merupakan nilai terbesar jika dibandingkan dari bidang yang lain. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut masih dalam tahapan penyiapan data oleh petugas layanan, dimana untuk sebagian permintaan konsumen, petugas layanan perlu berkonsultasi terlebih dahulu dengan *subject matter* terkait.



Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

## 5.2. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

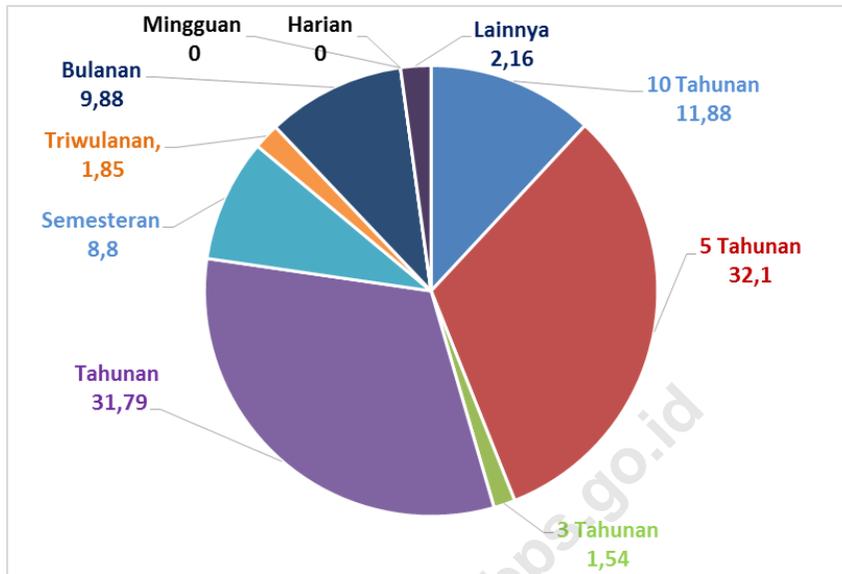
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Secara umum, dari 648 orang-data, 79,48% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (9,57%) dan data level kecamatan (6,33%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (3,55%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.7.



Gambar 5.7. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Level Data

### 5.3. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

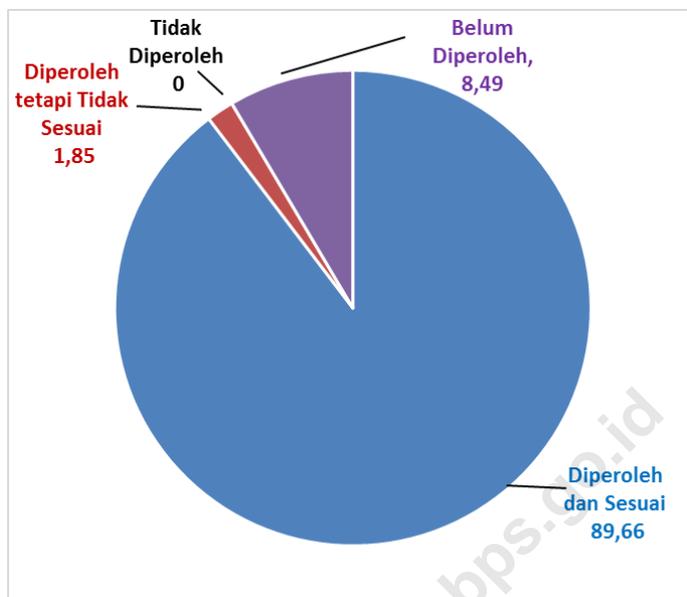
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.8 menunjukkan bahwa data periode lima tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 32,10%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode lima tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 11,88%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.



Gambar 5.8. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Periode Data

#### 5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Provinsi Lampung.



Gambar 5.9. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.9, dari seluruh pencarian data, 89,66% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 1,85% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 0% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 8,49% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

### 5.5. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari

Tabel 5.1 menampilkan rincian data yang paling banyak dicari pada masing-masing ragam data. Data yang paling banyak dicari pada ragam data statistik sosial adalah kependudukan. Pada ragam data statistik produksi, data perikanan, pertanian, dan industri kecil rumah tangga merupakan tiga jenis data yang paling banyak dicari. Data ekspor memiliki nilai persentase yang paling besar pada ragam data statistik distribusi dan jasa yang paling banyak dicari. PDRB menurut lapangan

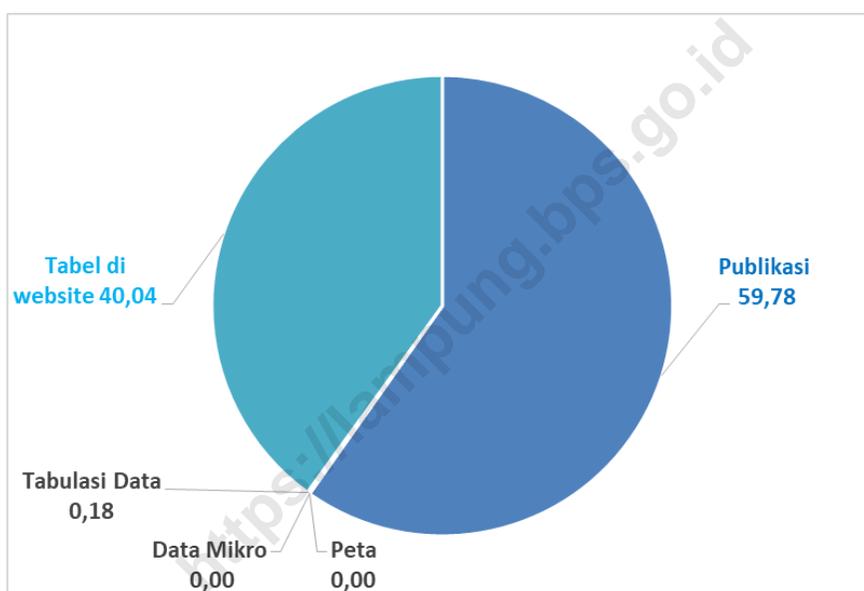
usaha menjadi data dengan pencarian terbanyak dari ragam data neraca dan analisis statistik.

Tabel 5.1. Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	
	Deskripsi	Persentase
Statistik Sosial	Kependudukan	37,30
	Ketenagakerjaan	25,00
	Upah dan Pendapatan Pekerja	1,98
	Konsumsi Penduduk	2,38
	Pendidikan	2,78
	Sosial Budaya	0,40
	Kesejahteraan Sosial	1,19
	Kesehatan	10,71
	Perumahan dan Permukiman	1,98
	Lingkungan Hidup	1,98
	Politik dan Pemerintahan	2,38
	Kriminalitas	4,37
	Kemiskinan	7,54
Statistik Produksi	Pertanian	16,67
	Tanaman Pangan	5,56
	Hortikultura	5,56
	Tanaman Perkebunan	6,67
	Peternakan	5,56
	Perikanan	24,44
	Kehutanan	12,22
	Industri Besar dan Sedang	5,56
	Industri Kecil dan Rumah Tangga	12,22
	Energi	5,56
Statistik Distribusi dan Jasa	Ekspor	42,07
	Impor	3,05
	Perdagangan	0,61
	Transportasi	4,27
	Harga Konsumen / Inflasi	29,27
	Harga Pedesaan	1,22
	Kuangan Pemerintah	6,10
	Kuangan Lainnya	4,27
	Komunikasi	3,05
	Pariwisata dan Jasa-Jasa	6,10
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan usaha	56,92
	PDRB menurut penggunaan	27,69
	Indeks pembangunan manusia	15,38
IPDS	Peta Wilayah	76,92
	Keadaan Geografi	23,08

## 5.6. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan lima jenis sumber data, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, tabel di website. Gambar 5.10 menyajikan persentase perolehan data berdasarkan jenis sumber data. Berdasarkan Gambar tersebut, jenis sumber data yang paling banyak diperoleh konsumen pada penyedia data BPS Provinsi Lampung adalah publikasi (59,78%).



Gambar 5.10. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung

## 5.7. Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh

Publikasi BPS menyajikan data BPS dalam bentuk data agregat atau data yang telah diolah dan siap dipakai konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2020, publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Lampung yang paling banyak diperoleh konsumen adalah Provinsi Lampung Dalam Angka. Adapun publikasi yang paling banyak diperoleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Lampung dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2. Publikasi yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung

No	Judul Publikasi
1	Provinsi Lampung Dalam Angka
2	Keadaan Angkatan Kerja Provinsi Lampung
3	Statistik Keuangan Daerah Provinsi Lampung
4	Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Lampung Menurut Lapangan Usaha

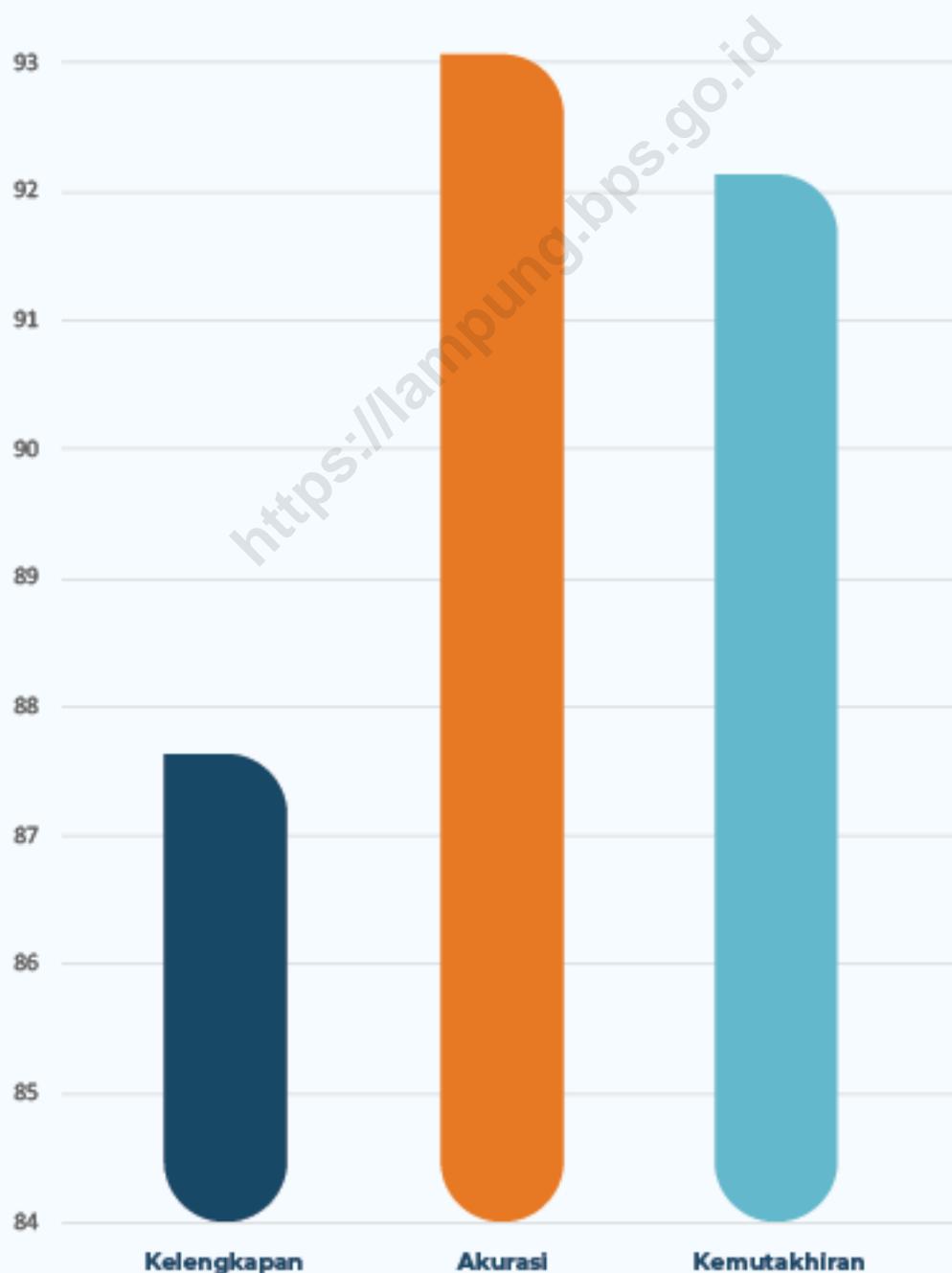
<https://lampung.bps.go.id>



# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data

Persentase **Kepuasan Konsumen Terhadap Data** yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut **Aspek Kualitas Data**





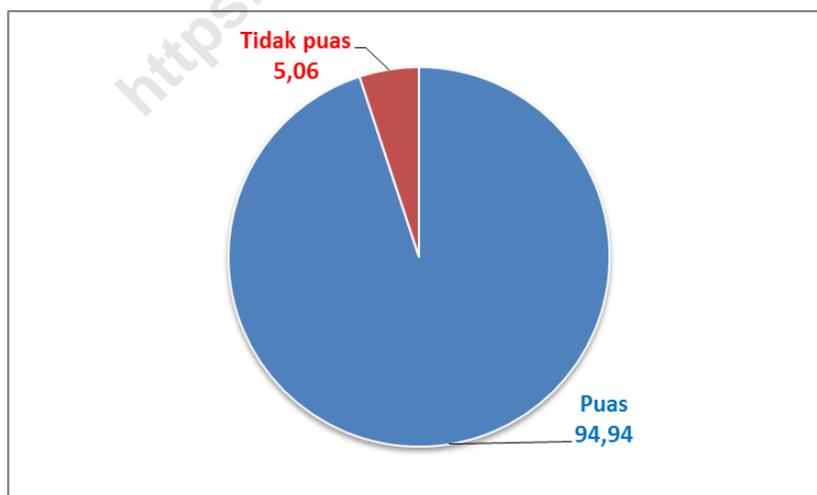
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau dimensi) kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Lampung dengan persentase mencapai 94,94%.

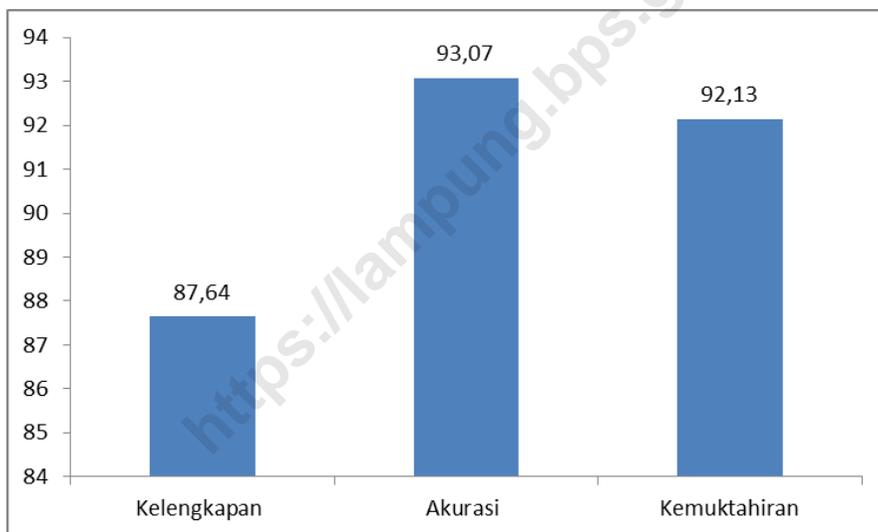


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Lampung

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 88% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (92,13%).



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung Menurut Aspek Kualitas Data

## 6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Lampung tahun 2020 sebesar 88,82, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Lampung masuk kategori Sangat Baik.

# BAB 7

## Penutup

### Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2020

**88,68**

Indeks Kepuasan Konsumen  
terhadap Pelayanan BPS

**88,82**

Indeks Kepuasan Konsumen  
terhadap Kualitas Data

**92,03**

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 94,94 %.

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

# Bab 7

## Penutup

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2020 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Provinsi Lampung sebesar 105 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Provinsi Lampung dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Provinsi Lampung. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

### 7.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Provinsi Lampung secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Lampung yang melebihi target (150%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga

pendidikan dan penelitian dalam negeri (34,29%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (46,67%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari bidang pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (41,90%).

3. Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah layanan Pustaka Digital (66,91%) dan pustaka tercetak (201,14%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (75,24%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 84,76%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,31%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,01 sampai -0,03. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Lampung. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Lampung adalah 88,68. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung masuk kategori sangat baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Lampung digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Lampung adalah 92,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (79,48%). Sementara itu, periode lima tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (32,10%).
9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Provinsi Lampung pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, harga konsumen/inflasi, pertanian, PDRB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah/keadaan geografi.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Lampung yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Provinsi Lampung Dalam Angka, Keadaan Angkatan Kerja Provinsi Lampung, Statistik Keuangan Daerah Provinsi Lampung dan PDRB Provinsi Lampung.
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 94,94 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 88% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 87,64% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 93,07% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 92,13% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, perbaikan juga perlu dilakukan oleh BPS Provinsi Lampung pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan  
Konsumen merasa Persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
- d. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- e. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
- f. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
- g. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Atribut diatas menjadi perhatian BPS Provinsi Lampung untuk ditindak lanjuti, karena merupakan aspek yang dirasakan kurang oleh konsumen dari pelayanan PST BPS Provinsi Lampung. Sosialisasi yang telah dilakukan oleh BPS Provinsi Lampung mengenai pelayanan PST BPS Provinsi Lampung baik secara langsung di PST maupun pada media *online* ternyata belum efektif sehingga konsumen merasa belum memahami mengenai persyaratan, prosedur/alur, jangka waktu penyelesaian, produk, petugas, fasilitas pengaduan dan proses penanganan pengaduan pelayanan.

# Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.





# LAMPIRAN

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



# PRINSIP SATU DATA INDONESIA

Perpres No. 39 Tahun 2019  
tentang Satu Data Indonesia



## STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

### Konsep

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi.

### Definisi

penjelasan tentang Data yang memberi batas atau membedakan secara jelas arti dan cakupan Data tertentu dengan Data yang lain.

### Klasifikasi

penggolongan Data secara sistematis ke dalam kelompok atau kategori berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Pembina Data atau dibakukan secara luas.

### Ukuran

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan.

### Satuan

besaran tertentu dalam Data yang digunakan sebagai standar untuk mengukur atau menakar sebagai sebuah keseluruhan

## METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah **informasi** dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk **menggambarkan Data**, **menjelaskan Data**, serta **memudahkan pencarian, penggunaan**, dan **pengelolaan informasi Data**.

## INTEROPERABILITAS

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data

## KODE REFERENSI dan/atau DATA INDUK

Data yang dihasilkan Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk

**Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>51,43</b>	<b>48,57</b>
Lampung Barat	64,52	35,48
Tanggamus	40,00	60,00
Lampung Selatan	68,75	31,25
Lampung Timur	55,56	44,44
Lampung Tengah	45,71	54,29
Lampung Utara	70,00	30,00
Way Kanan	69,70	30,30
Tulang Bawang	54,55	45,45
Pesawaran	50,00	50,00
Pringsewu	41,94	58,06
Mesuji	70,83	29,17
Tulang Bawang Barat	63,33	36,67
Bandar Lampung	51,61	48,39
Metro	48,48	51,52

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Klasifikasi</b>	: - Wilayah PST BPS - Jenis Kelamin
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Rumus</b>	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $p_i$ = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2$ (1: laki-laki, 2: perempuan)
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lainnya
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>22,86</b>	<b>9,52</b>	<b>41,90</b>	<b>1,90</b>	<b>10,48</b>	<b>1,9</b>	<b>11,43</b>
Lampung Barat	3,23	-	96,77	-	-	-	-
Tanggamus	45,71	2,86	28,57	-	5,71	8,57	8,57
Lampung Selatan	18,75	3,13	59,38	3,13	6,25	3,13	6,25
Lampung Timur	36,11	2,78	61,11	-	-	-	-
Lampung Tengah	37,14	-	48,57	-	2,86	-	11,43
Lampung Utara	10,00	-	43,33	3,33	-	10,00	33,33
Way Kanan	12,12	-	66,67	-	3,03	12,12	6,06
Tulangbawang	33,33	-	33,33	-	9,09	3,03	21,21
Pesawaran	10,00	3,33	73,33	-	10,00	-	3,33
Pringsewu	32,26	6,45	48,39	-	6,45	6,45	-
Mesuji	6,25	-	37,50	-	18,75	12,50	25,00
Tulang Bawang Barat	26,67	-	36,67	10,00	6,67	6,67	13,33
Bandar Lampung	25,81	3,23	48,39	3,23	6,45	-	12,9
Metro	39,39	-	54,55	-	3,03	3,03	-

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
<b>Klasifikasi</b>	: - Wilayah Satuan PST BPS - Pekerjaan Utama
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Rumus</b>	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $p_i$ = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: Pelajar/Mahasiswa, 2: Peneliti/Dosen, 3: PNS/TNI/Polri, 4: Pegawai BUMN/D, 5: Pegawai Swasta, 6: Wiraswasta, 7: Lainnya)
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

**Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Data				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>17,14</b>	<b>46,67</b>	<b>6,67</b>	<b>20,95</b>	<b>8,57</b>
Lampung Barat	3,23	96,77	-	-	-
Tanggamus	45,71	34,29	8,57	5,71	5,71
Lampung Selatan	15,63	71,88	3,13	6,25	3,13
Lampung Timur	30,56	63,89	0,00	5,56	-
Lampung Tengah	17,14	57,14	2,86	8,57	14,29
Lampung Utara	10,00	70,00	10,00	-	10,00
Way Kanan	12,12	72,73	6,06	-	9,09
Tulangbawang	30,30	42,42	-	6,06	21,21
Pesawaran	10,00	70,00	6,67	3,33	10,00
Pringsewu	35,48	54,84	-	-	9,68
Mesuji	6,25	64,58	14,58	8,33	6,25
Tulang Bawang Barat	23,33	56,67	16,67	3,33	-
Bandar Lampung	22,58	54,84	3,23	19,35	-
Metro	39,39	54,55	3,03	0,00	3,03

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
<b>Klasifikasi</b>	: - Wilayah PST BPS - Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Rumus</b>	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $p_i$ = Persentase konsumen dengan pemanfaatan data ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan data ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5$ (1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2: Pemerintahan, 3: Komersial, 4: Penelitian, 5: Lainnya)
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

**Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan**

Satker PST	Jenis Layanan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>20,14</b>	<b>66,91</b>	-	<b>3,60</b>	<b>8,63</b>	<b>0,72</b>
Lampung Barat	19,30	24,56	1,75	15,79	26,32	12,28
Tanggamus	20,97	41,94	6,45	12,90	11,29	6,45
Lampung Selatan	22,41	29,31	5,17	13,79	18,97	10,34
Lampung Timur	21,74	45,65	-	10,87	21,74	-
Lampung Tengah	27,69	29,23	1,54	9,23	26,15	6,15
Lampung Utara	53,33	40,00	-	-	6,67	-
Way Kanan	16,39	34,43	3,28	21,31	18,03	6,56
Tulang Bawang	8,16	53,06	-	2,04	36,73	-
Pesawaran	25,00	31,82	2,27	18,18	18,18	4,55
Pringsewu	23,21	30,36	5,36	14,29	17,86	8,93
Mesuji	19,00	27,00	5,00	14,00	19,00	16,00
Tulang Bawang Barat	12,82	53,85	-	-	28,21	5,13
Bandar Lampung	28,26	34,78	2,17	13,04	15,22	6,52
Metro	23,19	33,33	1,45	17,39	18,84	5,80

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
<b>Klasifikasi</b>	: - Wilayah PST BPS - Jenis layanan
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Rumus</b>	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $p_i$ = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ (1: Pustaka Tercetak, 2: Pustaka Digital, 3: Penjualan Publikasi, 4: Data Mikro, 5: Konsultasi Data Statistik, 6: Rekomendasi Kegiatan Statistik)
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan

**Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS**

Satker PST	Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS								Fasilitas Lainnya
	<i>Websit e BPS</i>	AllStat sBPS	Silastik	Sirusa	Romantik <i>Online</i>	Telep on/ <i>Fa ximilie</i>	<i>Email /Surat</i>	Datang Langsung ke PST	
Lampung	<b>75,24</b>	<b>1,91</b>	-	-	-	<b>0,95</b>	<b>2,86</b>	<b>18,10</b>	<b>0,95</b>
Lampung Barat	54,84	-	3,23	-	-	6,45	3,23	32,26	-
Tanggamus	74,29	-	-	-	2,86	-	17,14	2,86	2,86
Lampung Selatan	56,25	6,25	6,25	-	-	-	6,25	25,00	-
Lampung Timur	63,89	2,78	-	-	-	-	8,33	22,22	2,78
Lampung Tengah	77,14	-	-	-	-	2,86	-	20,00	-
Lampung Utara	13,33	-	-	-	-	3,33	30,00	53,33	-
Way Kanan	51,52	6,06	-	-	-	6,06	15,15	21,21	-
Tulang Bawang	33,33	-	-	-	-	6,06	-	30,30	30,30
Pesawaran	63,33	3,33	-	-	-	6,67	-	20,00	6,67
Pringsewu	61,29	3,23	-	-	-	6,45	-	29,03	-
Mesuji	66,67	10,42	6,25	-	-	8,33	-	8,33	-
Tulang Bawang Barat	70,00	3,33	3,33	-	-	-	-	23,33	-
Bandar Lampung	51,61	-	3,23	-	-	3,23	3,23	38,71	-
Metro	51,52	-	3,03	3,03	-	3,03	-	39,39	-

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
<b>Klasifikasi</b>	: - Wilayah PST BPS - Fasilitas utama
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Rumus</b>	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $p_i$ = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7$ (1: <i>Website</i> BPS, 2: <i>AllStatsBPS</i> , 3: <i>Silastik</i> , 4: <i>Sirusa</i> , 5: <i>Romantik Online</i> , 6: <i>Telepon/Faximilie</i> , 7: <i>email/Surat</i> , 8: <i>Datang Langsung ke PST</i> , 9: <i>Fasilitas Lainnya</i> )
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama untuk memperoleh data BPS.

**Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama**

Satker BPS	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>84,76</b>
Lampung Barat	96,77
Tanggamus	94,29
Lampung Selatan	90,63
Lampung Timur	75,00
Lampung Tengah	94,29
Lampung Utara	60,00
Way Kanan	93,94
Tulangbawang	81,82
Pesawaran	63,33
Pringsewu	83,87
Mesuji	89,58
Tulang Bawang Barat	90,00
Bandar Lampung	90,32
Metro	87,88

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
<b>Rumus</b>	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

**Lampiran 7. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>93,88</b>
Lampung Barat	100,00
Tanggamus	100,00
Lampung Selatan	100,00
Lampung Timur	91,30
Lampung Tengah	100,00
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	100,00
Tulang Bawang	77,78
Pesawaran	100,00
Pringsewu	93,75
Mesuji	100,00
Tulang Bawang Barat	100,00
Bandar Lampung	86,67
Metro	94,44

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
<b>Konsep</b>	: Segmentasi konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu
<b>Rumus</b>	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi x = Jumlah konsumen data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen data
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS

**Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data**

Satker PST	Kualitas Data Secara Umum	Kelengkapan	Akurasi	Kemuktahiran
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>94,94</b>	<b>87,64</b>	<b>93,07</b>	<b>92,13</b>
Lampung Barat	68,75	85,71	88,39	71,43
Tanggamus	86,00	88,00	88,00	88,00
Lampung Selatan	71,70	82,08	68,87	51,89
Lampung Timur	89,17	88,33	94,17	93,33
Lampung Tengah	87,74	92,45	87,74	77,36
Lampung Utara	100,00	100,00	100,00	100,00
Way Kanan	89,23	73,85	83,08	89,23
Tulang Bawang	94,95	93,94	94,95	89,90
Pesawaran	100,00	100,00	100,00	100,00
Pringsewu	86,49	83,78	85,14	86,49
Mesuji	97,37	78,95	92,63	91,58
Tulang Bawang Barat	97,06	100,00	100,00	97,06
Bandar Lampung	88,46	83,85	83,85	88,46
Metro	92,77	74,70	74,70	92,77

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
<b>Konsep</b>	: Kepuasan konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$ . Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
<b>Klasifikasi Penyajian</b>	: Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu
<b>Rumus</b>	: $p_i = x_i y \times 100\%$ dimana: $p_i$ = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i $x_i$ = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i $y$ = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh $i = 1$ (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan Data Menurut Wilayah PST BPS Provinsi Lampung**

Satker PST	Kepuasan yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>94,31</b>
Lampung Barat	74,25
Tanggamus	75,77
Lampung Selatan	78,99
Lampung Timur	78,54
Lampung Tengah	87,22
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	84,62
Tulangbawang	89,61
Pesawaran	93,04
Pringsewu	90,30
Mesuji	77,24
Tulang Bawang Barat	90,77
Bandar Lampung	91,27
Metro	94,26

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
<b>Konsep</b>	: Kepuasan konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$ . Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu
<b>Rumus</b>	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS Provinsi Lampung**

Satker BPS	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>95,56</b>
Lampung Barat	76,92
Tanggamus	80,00
Lampung Selatan	72,92
Lampung Timur	82,35
Lampung Tengah	90,48
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	92,93
Tulangbawang	90,32
Pesawaran	91,01
Pringsewu	88,04
Mesuji	79,17
Tulang Bawang Barat	93,33
Bandar Lampung	95,00
Metro	93,41

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
<b>Konsep</b>	: Kepuasan konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu
<b>Rumus</b>	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST**

Satker BPS	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>93,81</b>
Lampung Barat	74,19
Tanggamus	75,71
Lampung Selatan	75,00
Lampung Timur	73,61
Lampung Tengah	85,71
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	80,30
Tulangbawang	72,73
Pesawaran	95,00
Pringsewu	87,10
Mesuji	78,13
Tulang Bawang Barat	86,67
Bandar Lampung	85,48
Metro	93,94

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
<b>Konsep</b>	: Kepuasan konsumen
<b>Definisi</b>	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$ . Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Persentase
<b>Satuan</b>	: Persen
<b>Interpretasi</b>	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu
<b>Rumus</b>	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

**Lampiran 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST**

Satker BPS	IKK terhadap Pelayanan BPS
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>88,68</b>
Lampung Barat	81,44
Tanggamus	81,54
Lampung Selatan	82,77
Lampung Timur	81,35
Lampung Tengah	89,07
Lampung Utara	86,31
Way Kanan	85,07
Tulangbawang	84,63
Pesawaran	87,57
Pringsewu	86,21
Mesuji	82,14
Tulang Bawang Barat	86,47
Bandar Lampung	88,51
Metro	89,69

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
<b>Konsep</b>	: Kepuasan konsumen
<b>Definisi</b>	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Indeks
<b>Satuan</b>	: -(skala 100)
<b>Interpretasi</b>	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>
<b>Rumus</b>	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$ dimana: $x_i$ = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$ $w_i$ = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i $y$ = Skala maksimum penilaian
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

**Lampiran 13. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker BPS	Indeks Kepuasan Konsumen
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>88,82</b>
Lampung Barat	80,09
Tanggamus	81,63
Lampung Selatan	81,09
Lampung Timur	82,46
Lampung Tengah	91,14
Lampung Utara	85,50
Way Kanan	85,00
Tulangbawang	84,50
Pesawaran	90,17
Pringsewu	82,63
Mesuji	83,00
Tulang Bawang Barat	92,29
Bandar Lampung	89,07
Metro	89,08

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
<b>Konsep</b>	: Kepuasan konsumen
<b>Definisi</b>	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Indeks
<b>Satuan</b>	: -(skala 100)
<b>Interpretasi</b>	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas <sub>pelayanan</sub> tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik</li><li>4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik</li></ol>
<b>Rumus</b>	: $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ dimana: $x_i$ = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i $x_i = w_i \times z_i$ $w_i$ = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkay kepentingan = 10 $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i $y$ = Skala maksimum penilaian
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

### Lampiran 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker BPS	Indeks Persepsi Anti Korupsi
<b>Provinsi Lampung</b>	<b>92,03</b>
Lampung Barat	88,00
Tanggamus	84,30
Lampung Selatan	88,13
Lampung Timur	89,32
Lampung Tengah	92,24
Lampung Utara	89,92
Way Kanan	89,47
Tulangbawang	90,01
Pesawaran	90,67
Pringsewu	89,60
Mesuji	85,75
Tulang Bawang Barat	87,42
Bandar Lampung	95,18
Metro	93,40

## Metadata Indikator

<b>Nama</b>	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
<b>Konsep</b>	: Persepsi anti korupsi
<b>Definisi</b>	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS
<b>Klasifikasi</b>	: Wilayah PST BPS
<b>Ukuran</b>	: Indeks
<b>Satuan</b>	: -(skala 100)
<b>Interpretasi</b>	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi pelayanan BPS.
<b>Rumus</b>	: $IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$ dimana: $x_i$ = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i $x_i = w_i \times z_i$ $w_i$ = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i/jumlah rata-rata skor kepentingan $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i $y$ = Skala maksimum penilaian
<b>Manfaat</b>	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

# Lampiran 15. Kuesioner VKD20

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2020**

VKD 20

---

**Pencacah**

Nama : \_\_\_\_\_  
Tanggal : \_\_\_\_\_

**Pemeriksa**

Nama : \_\_\_\_\_  
Tanggal : \_\_\_\_\_

**Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)**

**Nomor Responden :**

*Kode Wilayah*

**Nomor Urut**

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: _____	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
2 Tahun Lahir	: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
3 E-mail	: _____		
4 Jenis Kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>		- 1 - 2
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditempuh <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: ≤ S1TA /Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3		- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
6 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar /Mahasiswa Peneliti /Dosen PNS /TNI /Polri Pegawai BUMN /D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
7 Nama Instansi /Institusi	: _____		
8 Kategori Instansi /Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN /BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)		- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: _____		
10 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: _____		
11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: _____		
12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional ?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>		- 1 - 2
13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama ?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>		- 1 - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat Tidak Penting/Puas</i>				
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
2	Prosedur/atur-pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari. <sup>1)</sup>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh. <sup>1)</sup>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <sup>2)</sup>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>

<sup>1)</sup> Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.



**Blok IV. Catatan**

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

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

4

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

*Enlighten The Nation*



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI LAMPUNG**

Jl. Basuki Rahmat No. 54, Bandar Lampung, 35215  
Telp. (0721) 482909, Fax. (0721) 484329

Homepage: <https://lampung.bps.go.id/>, email: [bps1800@bps.go.id](mailto:bps1800@bps.go.id)

ISBN 978-602-7746-74-9



9 786027 746749