

Katalog: 1399013.18

Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Analisis Hasil

Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2021

ISBN: -

Nomor Publikasi: 18000.2150

Katalog: 1399013.18

Ukuran Buku: 18,2 x 25,7 cm

Jumlah Halaman: xvi+ 119 halaman

Naskah:

BPS Provinsi Lampung

Penyunting:

BPS Provinsi Lampung

Desain Kover:

BPS Provinsi Lampung

Diterbitkan oleh:

© BPS Provinsi Lampung

Sumber Ilustrasi:

<https://www.freepik.com>

<https://www.flaticon.com>

Dicetak oleh: -

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2021

Pengarah:

Endang Retno Sri Subiyandani, S.Si., M.M

Penanggung Jawab:

Sudiyanto, S.Si., M.M

Penyunting:

Dewi Wahyuningsih, S.ST., M.Si

Penulis:

Erika Haryulistiani Saksono, S.E., M.E

Pengolah Data:

Erika Haryulistiani Saksono, S.E., M.E

Kata Pengantar

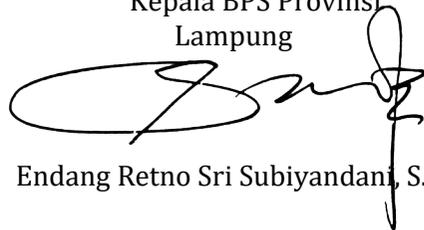
Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Bandar Lampung, Desember 2021

Kepala BPS Provinsi
Lampung



Endang Retno Sri Subiyandani, S.Si., M.M

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	10
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 1 Segmentasi Konsumen.....	25
2.1. Gambaran Umum Konsumen	27
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	28
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	33
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	34
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	35
2.6. Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	36
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	37
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	39
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	40
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	41

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	42
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	44
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	49
Bab 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi	51
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	53
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	54
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	57
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	60
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	60
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	61
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	67
5.5. Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	68
5.6. Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh	69
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	71
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	73
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	75
Bab 7 Penutup	77
7.1. Kesimpulan	79
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	82
Daftar Pustaka	83
Lampiran	85

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 1.3	Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021menurut Wilayah PST di BPS Provinsi Lampung	22
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung ..	44
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung	45
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Lampung	55
Tabel 5.1	Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data	69

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> ...13
Gambar 1.2.	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data23
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....27
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Kelamin23
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut kelompok Umur.....28
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Kelamin29
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....30
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pekerjaan Utama31
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Instansi/Institusi.....32
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....33
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Layanan.....34
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS35
Gambar 2.10.	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan36
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan.....39
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan.....40

Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Akses Data	41
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Sarana dan Prasarana.....	42
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung	43
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung.....	47
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung.....	49
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung.....	60
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya.....	51
Gambar 5.2.	Persentase Data Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Periode Data	61
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data.....	62
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya.....	63
Gambar 5.5.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya	64
Gambar 5.6.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi dan Jasa di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya.....	55
Gambar 5.7.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya.....	66
Gambar 5.8.	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya	67
Gambar 5.9.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Perolehannya	68
Gambar 5.10.	Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung	70

- Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung73
- Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung Menurut Aspek Kualitas Data74

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	88
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	90
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	92
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	94
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	96
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	98
Lampiran 7.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	100
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data	102
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	104
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS	106
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	108
Lampiran 12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	110
Lampiran 13.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	112
Lampiran 14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	114
Lampiran 15.	Kuesioner VKD19.....	116

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 dan Waktu

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

7 Juni - 13 Agustus
2021

Responden

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

1 Januari - 13 Agustus 2021

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)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Instrumen

KUESIONER VKD21

Pencacahan manual
dengan print out
kuesioner

HARDCOPY

Pencacahan elektronik
menggunakan sistem
online e-mail, online link,
dan online PST

SOFTCOPY

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BPS merupakan instansi penyelenggara 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. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Provinsi Lampung sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS Provinsi Lampung yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian 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 serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka

didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online
- (4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
- (5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online
- (6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung
- (7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online, dan
- (8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 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)

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari 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. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil disbanding tingkat kepentingan, dimana 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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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 kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

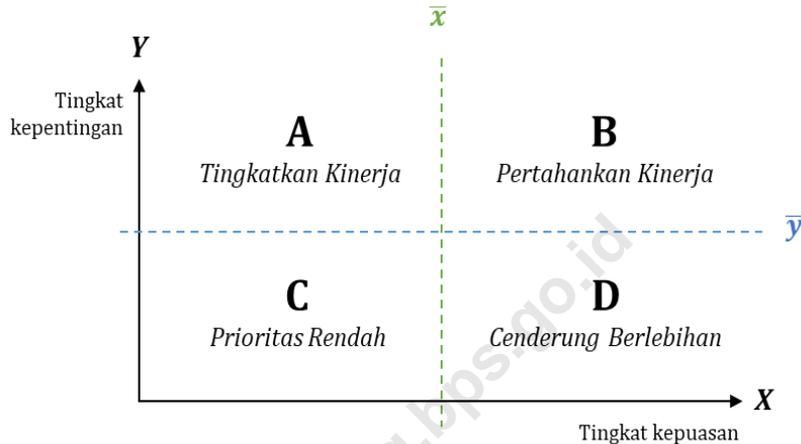
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang 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 Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini 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 and high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa 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 and low performance*)

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “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

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang 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) Persentase Konsumen yang Puas

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan

kemutakhiran data. 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> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = 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>	

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
--

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit 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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

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 (empat) 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 SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Lampung berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Lampung berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Lampung yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

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 VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang

mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).

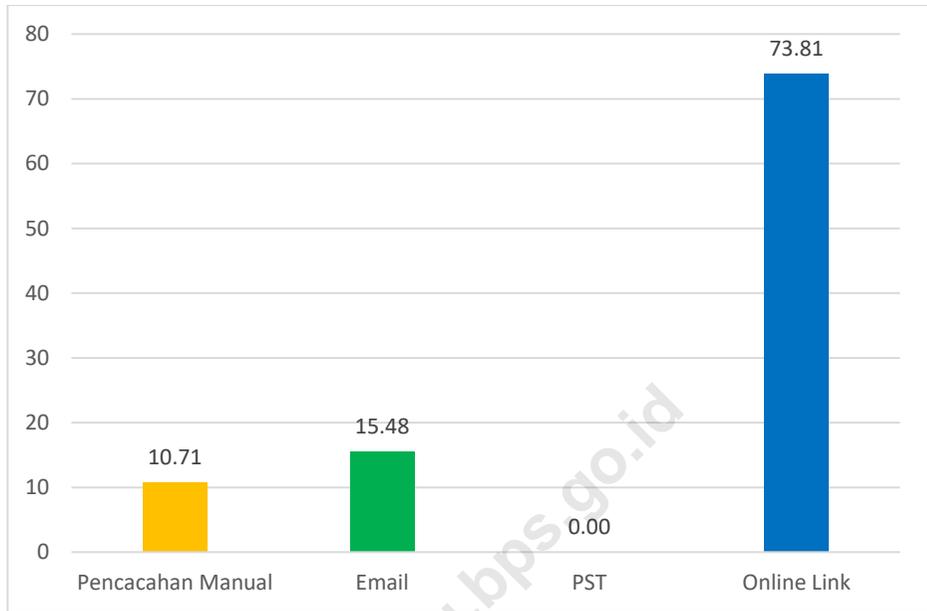
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Tabel 1.3. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Lampung

Wilayah PST BPS	Target Responden	Realisasi Jumlah Responden
Provinsi Lampung	70	84
Kabupaten Lampung Barat	30	31
Kabupaten Tanggamus	30	30
Kabupaten Lampung Selatan	30	30
Kabupaten Lampung Timur	30	33
Kabupaten Lampung Tengah	30	34
Kabupaten Lampung Utara	30	32
Kabupaten Way Kanan	30	37
Kabupaten Tulang Bawang	30	30
Kabupaten Pesawaran	30	32
Kabupaten Pringsewu	30	39
Kabupaten Mesuji	30	32
Kabupaten Tulang Bawang Barat	30	31
Kota Bandar Lampung	30	31
Kota Metro	30	33

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Provinsi Lampung dikarenakan selama periode pencacahan pelayanan secara *offline* terbatas, mayoritas responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui pencacahan manual adalah sebanyak 10,71 persen, melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebesar 15,48 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 73,81 persen.



Gambar 1.1. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

Bab 2

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen di PST

BPS Provinsi Lampung

di dominasi oleh



66,67%

Perempuan



42,86%

D4/S1



42,86%

PNS/TNI/POLRI

dan Datanya

44,05%



Digunakan untuk
bidang Pemerintahan

64,35%



Diperoleh
melalui produk
website BPS

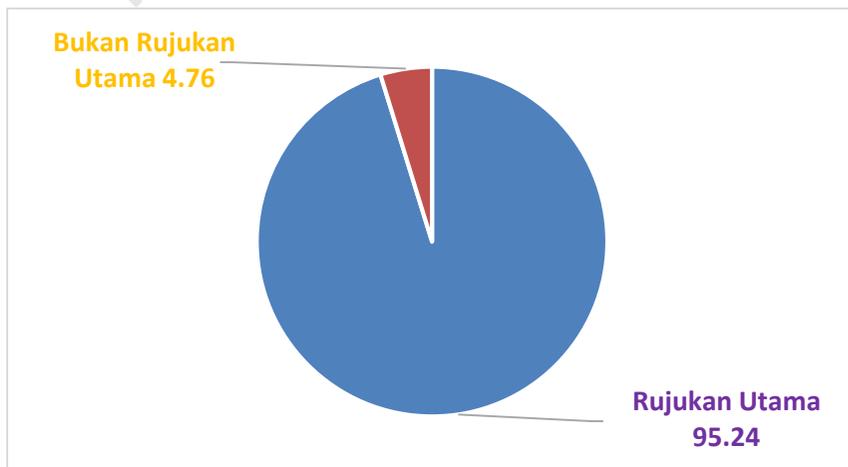
Bab 2 Segmentasi Konsumen

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 95,24%.



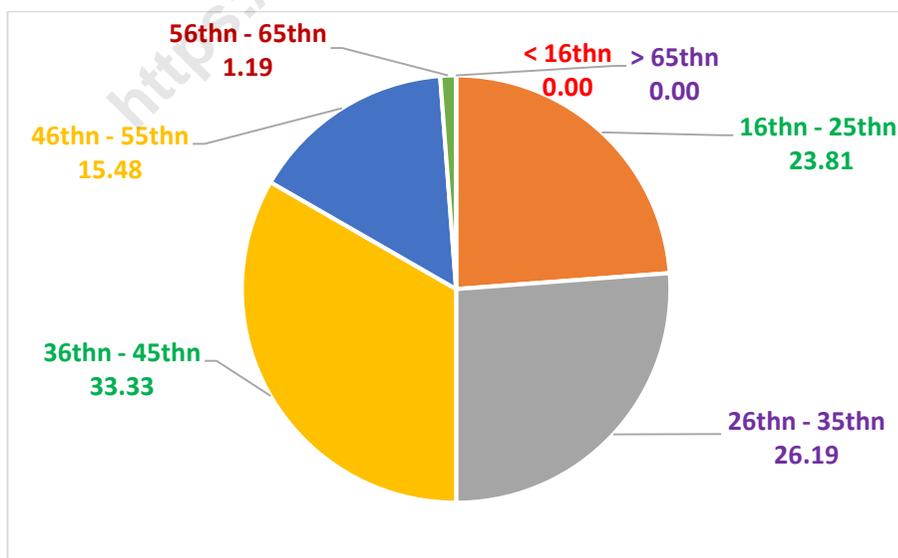
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

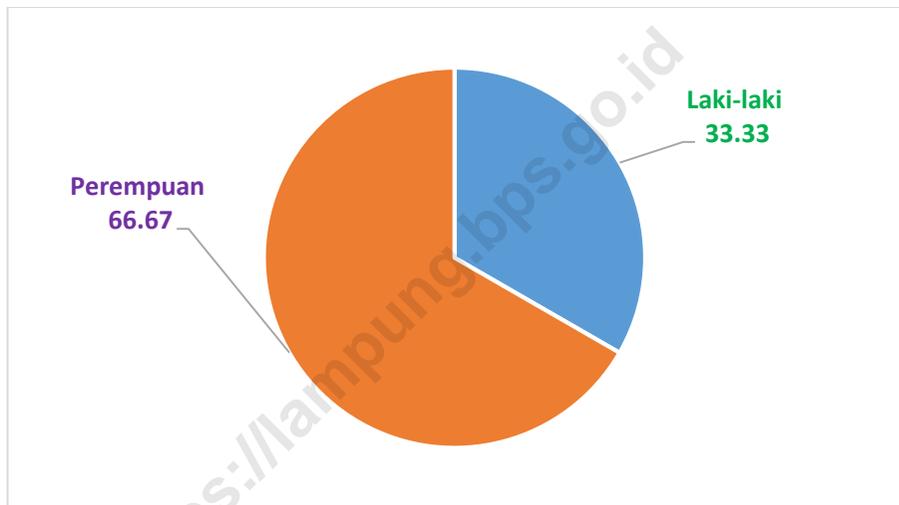
Berdasarkan Gambar 2.2, Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur konsumen di PST BPS Provinsi Lampung didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (29,52%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (33,33%), konsumen berumur 26-35 tahun (26,19%), konsumen berumur 16-25 tahun (23,81%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (15,48%). 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

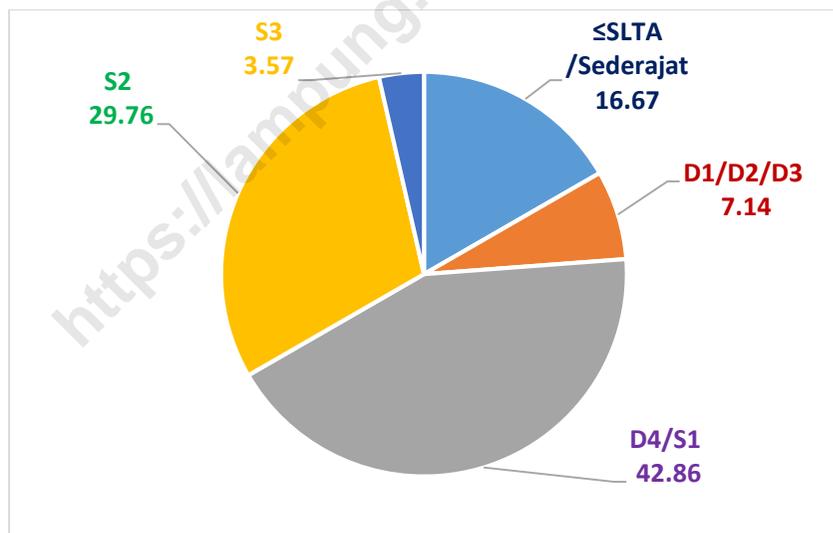
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Provinsi Lampung adalah sebesar 66,67%. Sementara itu, 33,33% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah laki-laki.



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 2021, 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 (42,86%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (29,76%), SLTA/ sederajat (16,67%) dan D1/D2/D3 (7,14%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,57%.

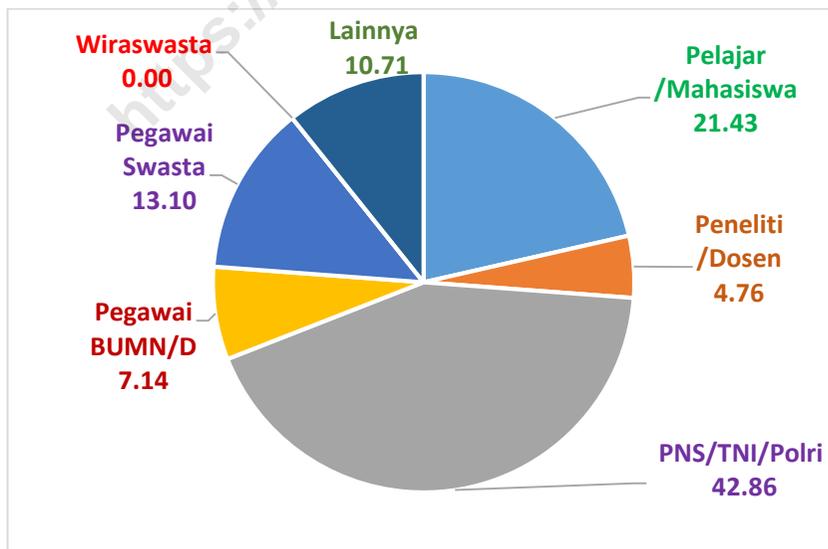


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, 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 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

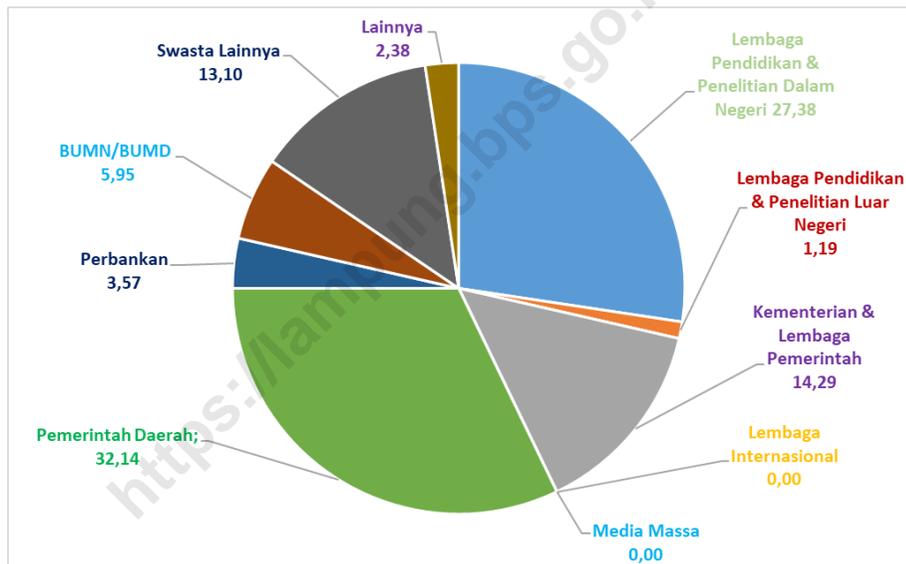
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah PNS/TNI/Polri (42,86%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 21,43% dan pegawai swasta memiliki persentase yaitu sebesar 13,10%. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama pegawai BUMN/D memiliki persentase sebesar 7,14% sementara itu peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 4,76%.



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

Instansi/Institusi

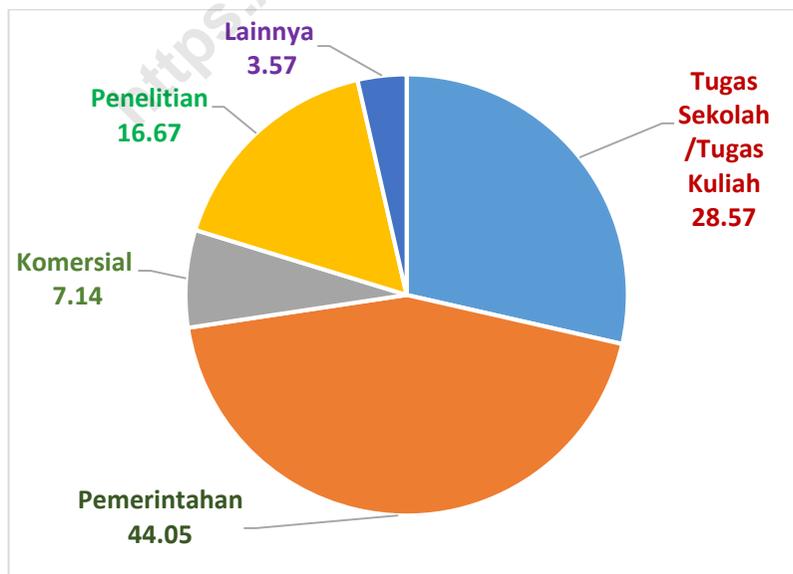
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung berasal dari Pemerintah Daerah (32,14%). Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 27,38%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 14,29%.



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 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 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 (44,05%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 28,57% dan 16,67%. 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 7,14%.

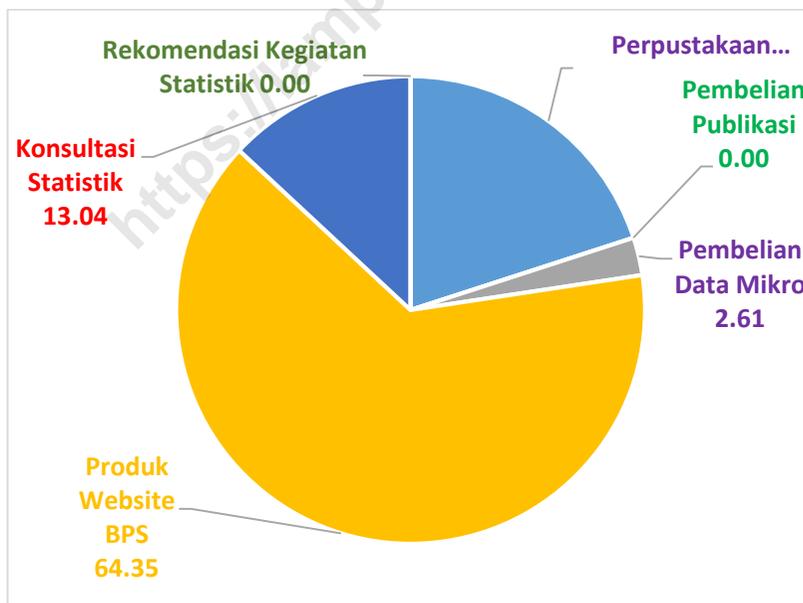


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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 Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro, Produk *Website* BPS, Konsultasi 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 Produk Website BPS, yaitu sebesar 64,35%. Pada posisi kedua, Perpustakaan dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, Pembelian Data Mikro adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,61%.

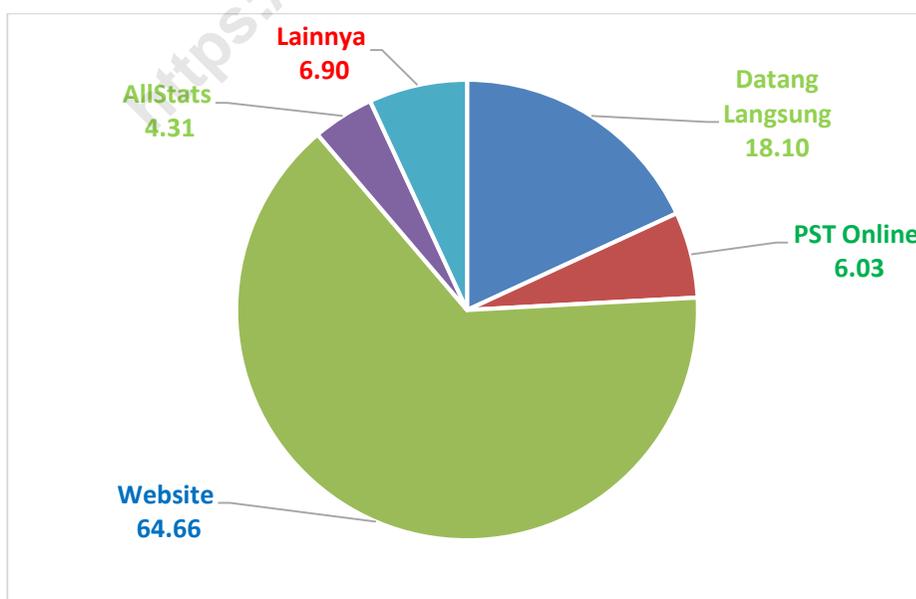


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Jenis Layanan

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 2021. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, PST *Online* (pst.bps.go.id), *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan lainnya (Silastik, Sirusa, Romantik *Online* , telepon/faksimili, *e-mail*/surat)

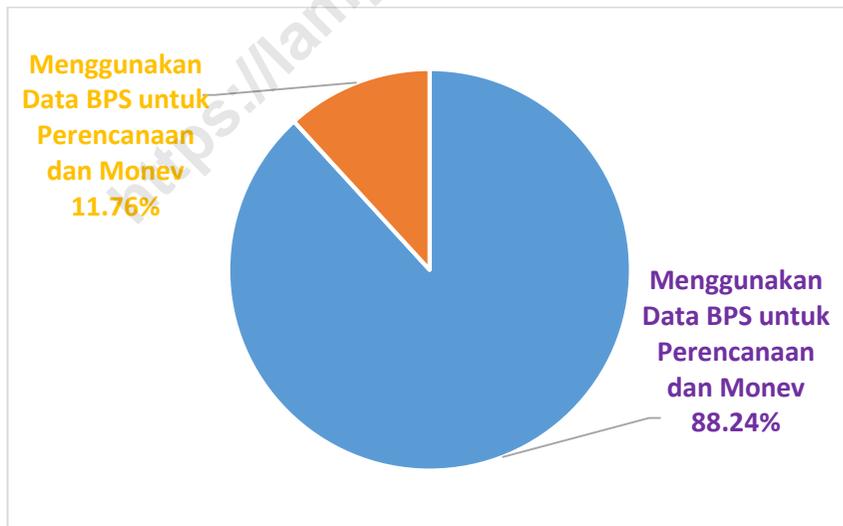
Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 64,66%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST 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 media lainnya dan AllStats dengan persentase masing-masing 6,90% dan 4,31%.



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

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Merujuk pada Gambar 2.7, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Lampung paling banyak dimanfaatkan untuk Pemeritahan. 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 2021 pada gambar 2.10, sebanyak 88,24% 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



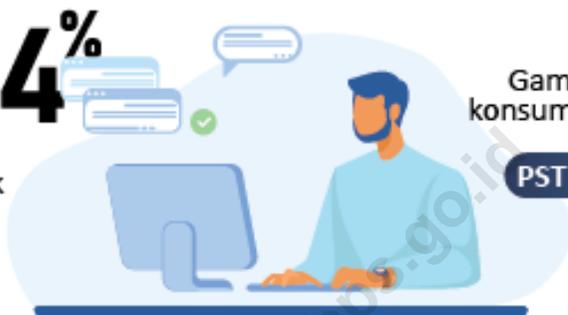
Gambar 2.10. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Bab 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK 93,84%

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



Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

PST BPS Provinsi Lampung

Persentase konsumen yang puas terhadap

Pelayanan BPS

98,34%

Persentase konsumen yang puas terhadap

Akses data BPS

98,81%

Persentase konsumen yang puas terhadap

Sarana dan Prasaranan Pelayanan BPS

98,81%



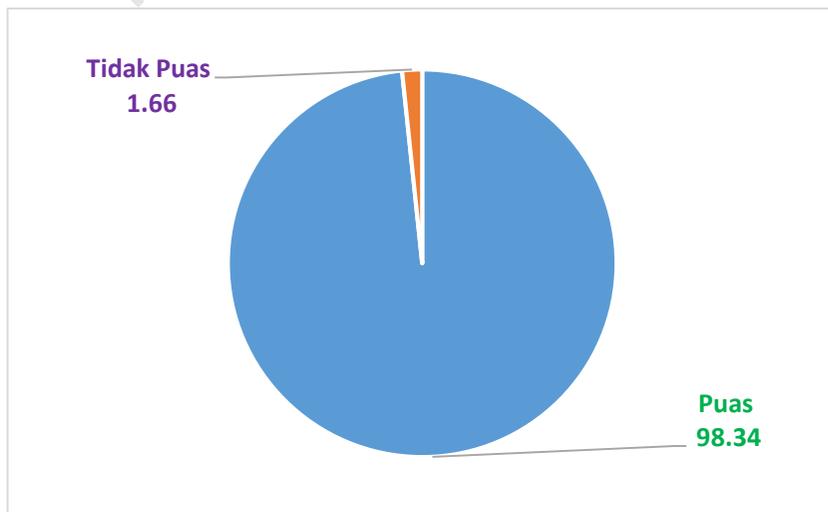
Bab 3

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). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

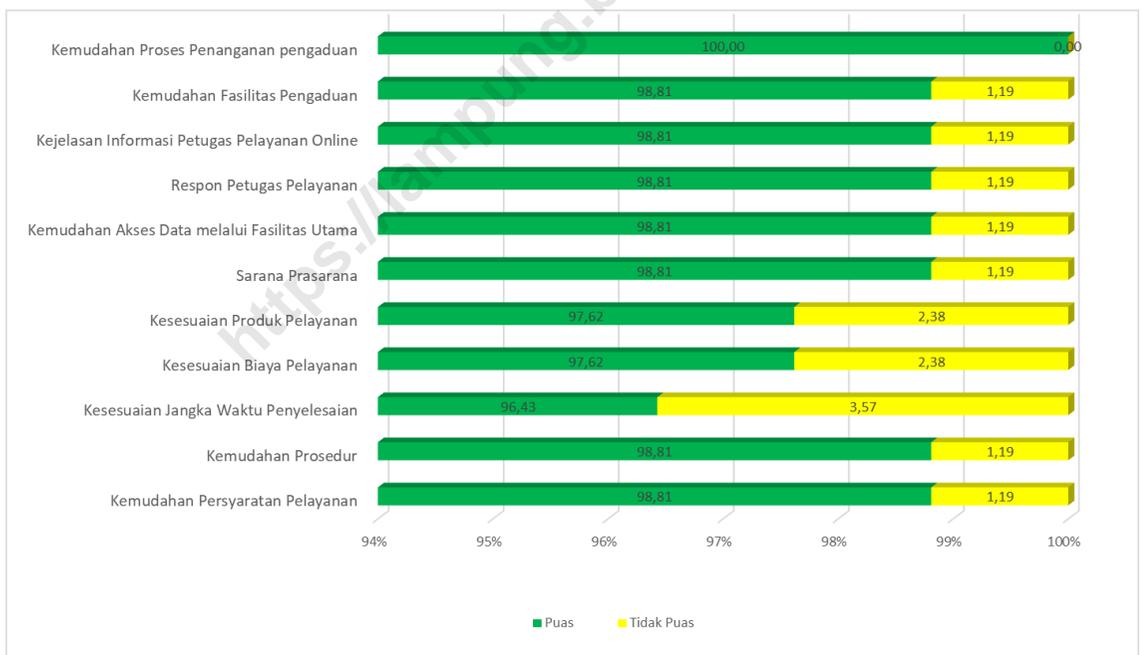
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

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 98,34%. 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 kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, dan kemudahan fasilitas pengaduan (98,81%). Atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2021. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada kesesuaian jangka waktu penyelesaian (96,43%).

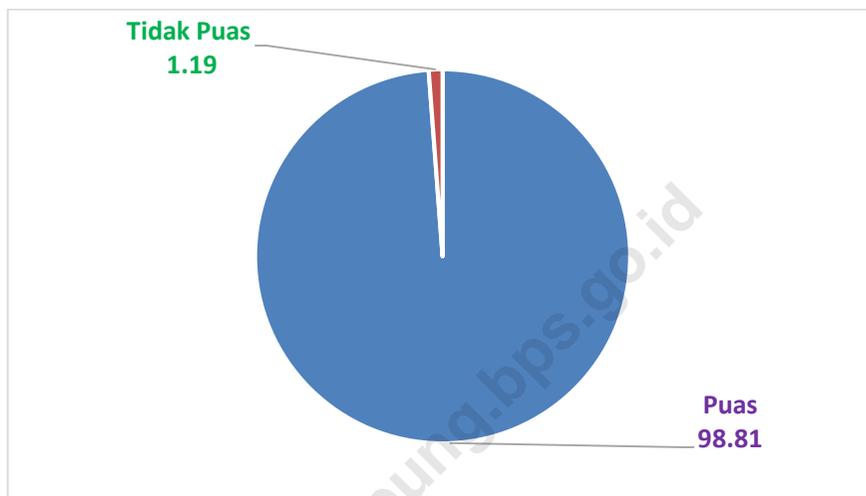


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

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 12).

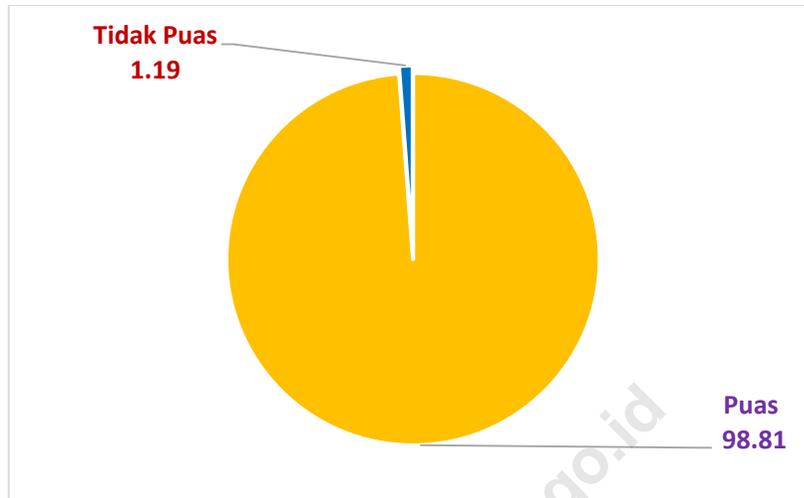
Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang puas terhadap akses data sebesar 98,81%, sedangkan 1,19% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung merasa tidak puas dengan akses data.



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 98,81%, sedangkan 1,19% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

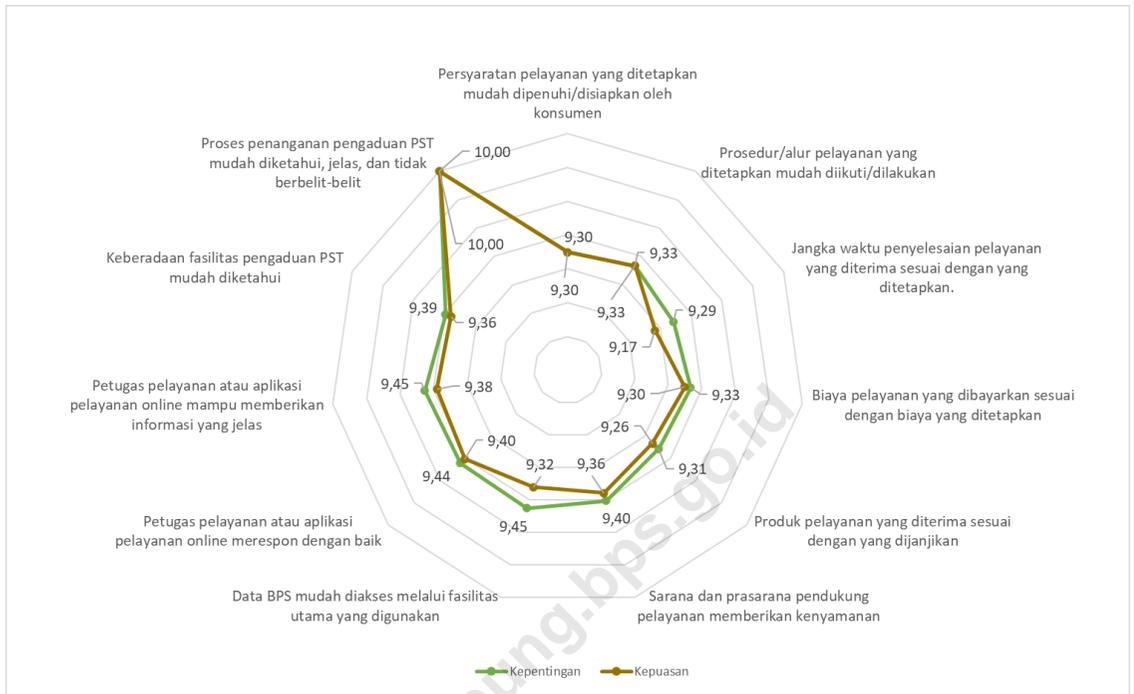


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung Terhadap Sarana dan Prasarana

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 8 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 BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan, memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,13. 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 biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan dan keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (-0,03).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung memiliki gap -0,03 sampai -0,13. 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 oleh konsumen	9,30	9,30	0,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,33	9,33	0,00
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,29	9,17	-0,12
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,33	9,30	-0,03
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,31	9,26	-0,05
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,40	9,36	-0,04
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,45	9,32	-0,13
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,44	9,40	-0,04
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,45	9,38	-0,07
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,39	9,36	-0,03
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	10,00	10,00	0,00

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

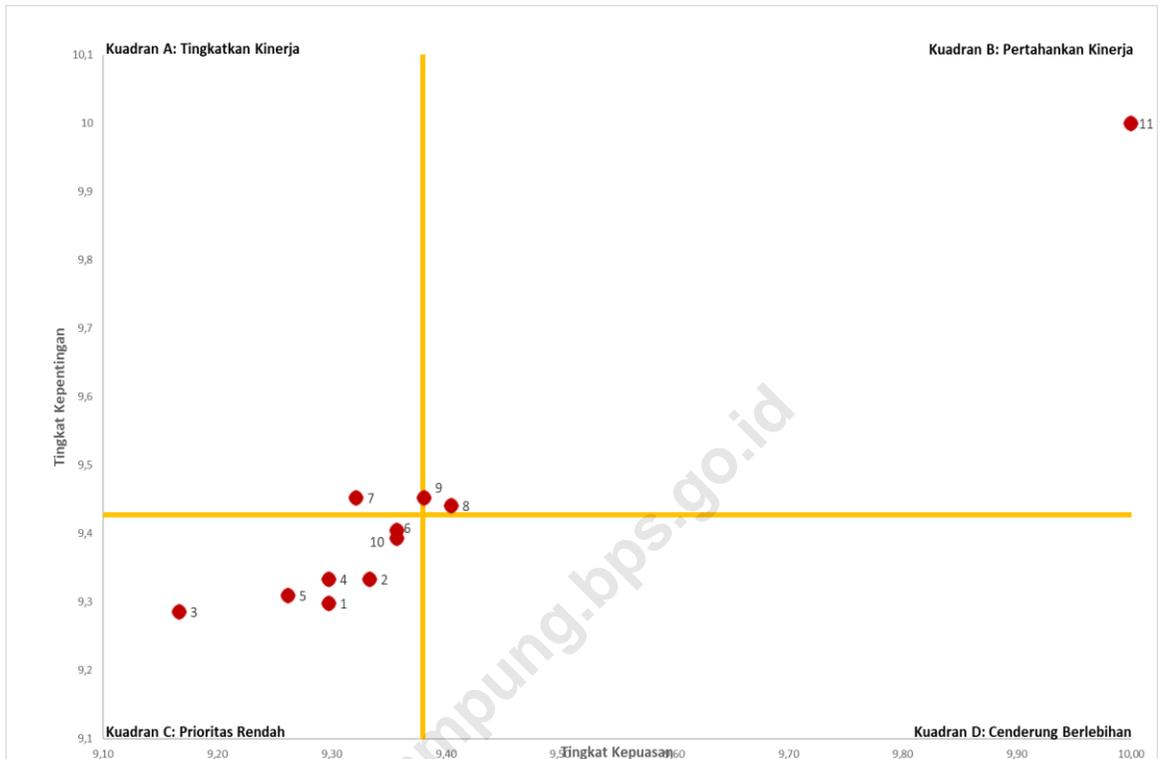
kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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 oleh konsumen	9,30	9,30	100,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,33	9,33	100,00
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,29	9,17	98,72
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,33	9,30	99,62
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,31	9,26	99,49
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,40	9,36	99,49
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,45	9,32	98,61
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,44	9,40	99,62
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,45	9,38	99,24
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,39	9,36	99,62
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	10,00	10,00	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut yaitu jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan, biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang

ditetapkan, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan, petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik, petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas dan keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen, prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan, dan proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit merupakan atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi, (100%), sedangkan atribut data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,61%).



Keterangan

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

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 karenanya, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama

yang digunakan termasuk dalam kuadran A pada pelayanan PST BPS Provinsi Lampung.

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. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
3. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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:

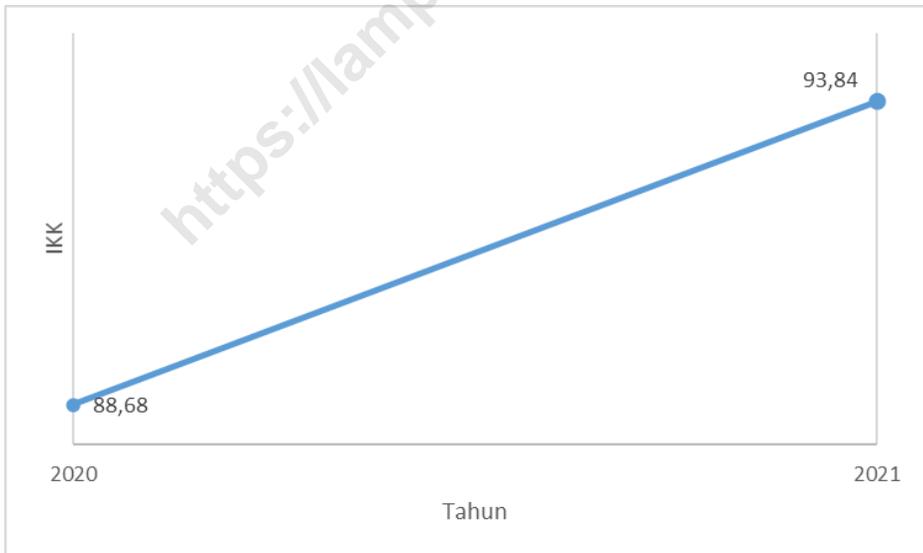
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
7. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

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 5,16 dari 88,68 pada tahun 2020 menjadi 93,84 pada tahun 2021. 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) di PST BPS Provinsi Lampung

Bab 4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

95,63

IPAK

INDEKS PERSEPSI
ANTI KORUPSI

Perilaku anti korupsi
sangat diterapkan di PST
BPS Provinsi Lampung

SAY NO TO
CORRUPTION



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 sudah ditetapkan 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 2021 sebesar 95,63. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung.

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Pusat yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 4 (empat) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (-0,01), tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (-0,08), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (-0,05), dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,04). Dengan nilai range gap -0,08 hingga - 0,01 dimana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Lampung

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,46	9,45	-0,01
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,61	9,52	-0,08
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,70	9,65	-0,05
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,65	9,62	-0,04

Bab 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Data yang dicari di PST BPS Provinsi Lampung

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

Level Data

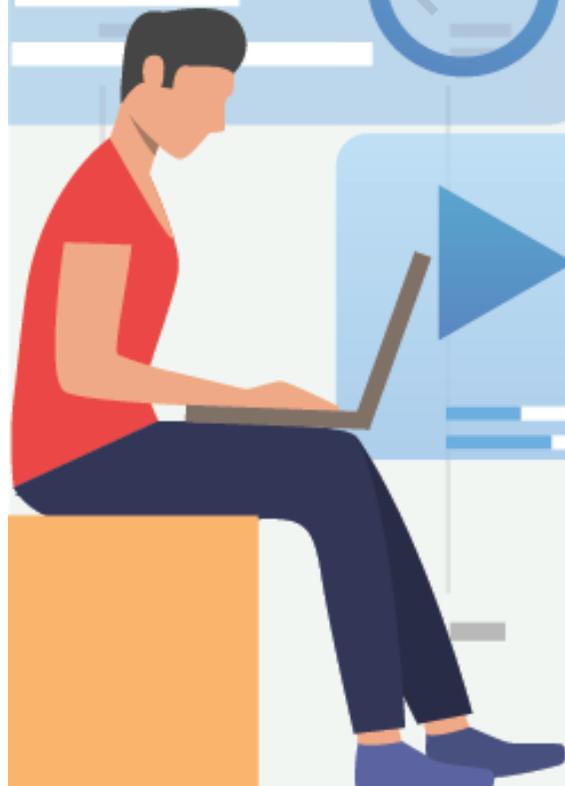
Provinsi	55,62%
Kabupaten Kota	39,48%
Nasional	2,31%

Periode Data

Tahunan	68,88%
Sepuluh Tahunan	12,97%
Lima Tahunan	8,07%

Jenis Data

PDB Menurut Lapangan Usaha
Kependudukan
Pertanian



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

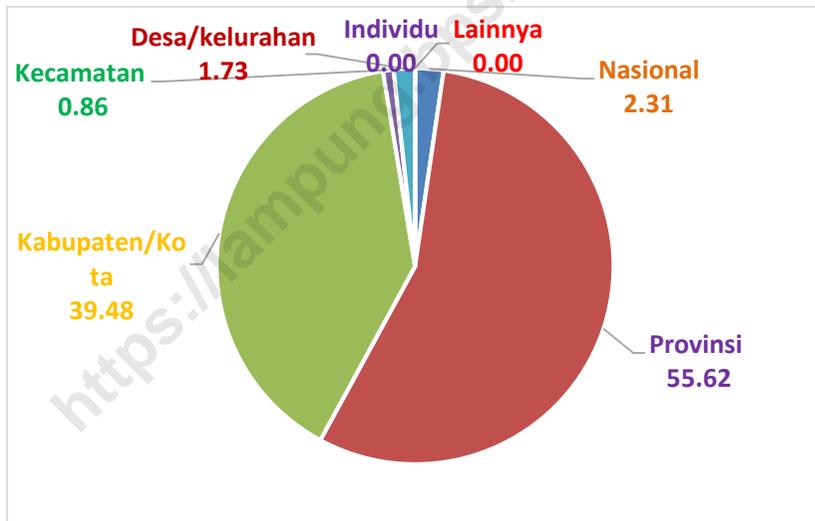
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Lampung dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Lampung. Wilayah PST BPS Provinsi Lampung digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Lampung digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh 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. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung. Secara umum, dari 347 orang-data, 55,62% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (39,48%), data level nasional (2,31%), dan data level desa/kelurahan. Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan (0,86%). Sementara itu tidak ada yang mencari level data individu dan lainnya. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam gambar 5.1.

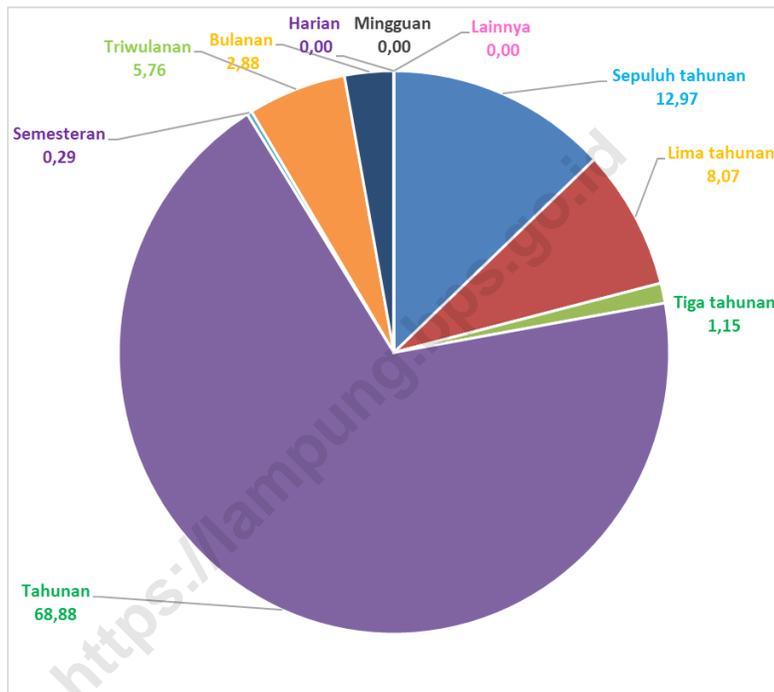


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Level Data

5.2. 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 tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 68,88%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan

periode berikutnya, yaitu tiga tahunan yang memiliki persentase 1,15%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan dan data periode semesteran, yaitu 2,88% dan 0,29%. Sedangkan tidak ada yang mencari untuk data periode harian, mingguan, dan lainnya.

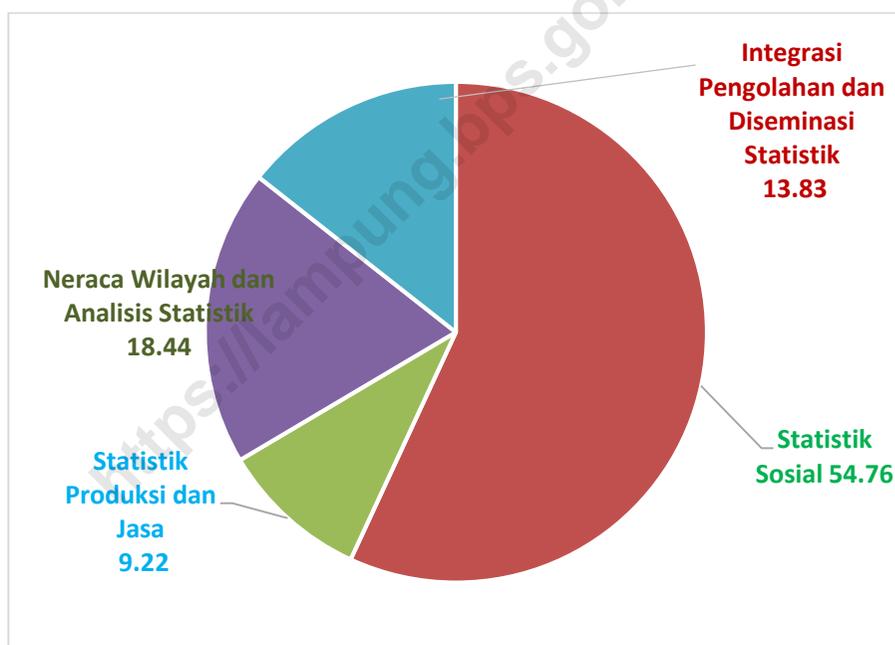


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Lampung Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Jenis data yang dibahas merupakan rincian data yang dicari oleh setiap konsumen. Jenis data akan dibahas menurut kelompok ke deputian (ragam data) yang terdapat di BPS. Ragam data dibagi menjadi lima jenis, yaitu ragam data statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun pencarian jenis data yang dibahas pada bagian ini hanya mencakup wilayah penyedia data BPS Provinsi Lampung.

Gambar 5.3 menjelaskan persentase pencarian data dari penyedia data BPS Provinsi Lampung menurut ragam data. Jumlah pencarian data di wilayah PST BPS Provinsi Lampung adalah 347 orang-data. Dari jumlah tersebut, 54,76% merupakan pencarian data pada ragam data statistik sosial. Selanjutnya, 18,44% merupakan pencarian data pada ragam data statistik distribusi dan Jasa. Kemudian ragam data neraca wilayah dan analisis statistik dan statistik produksi memiliki besaran masing-masing yaitu 13,83% dan 9,22%. Ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik sebesar 3,75%.

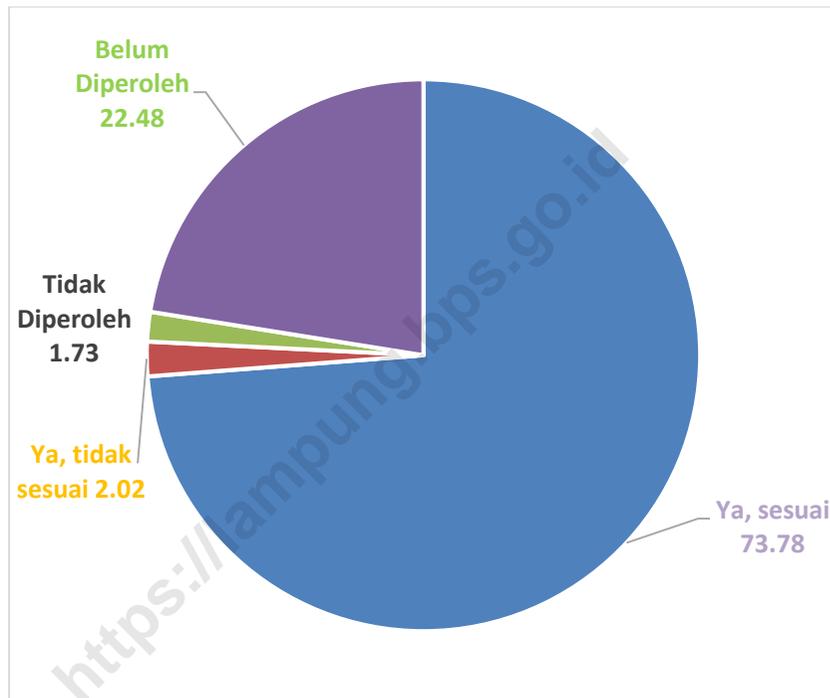


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data

Ragam Data Statistik Sosial

Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Provinsi Lampung, yaitu sebesar 54,76% (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.4, 88,42% orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh data sesuai dengan kebutuhan. Untuk data yang “belum diperoleh”,

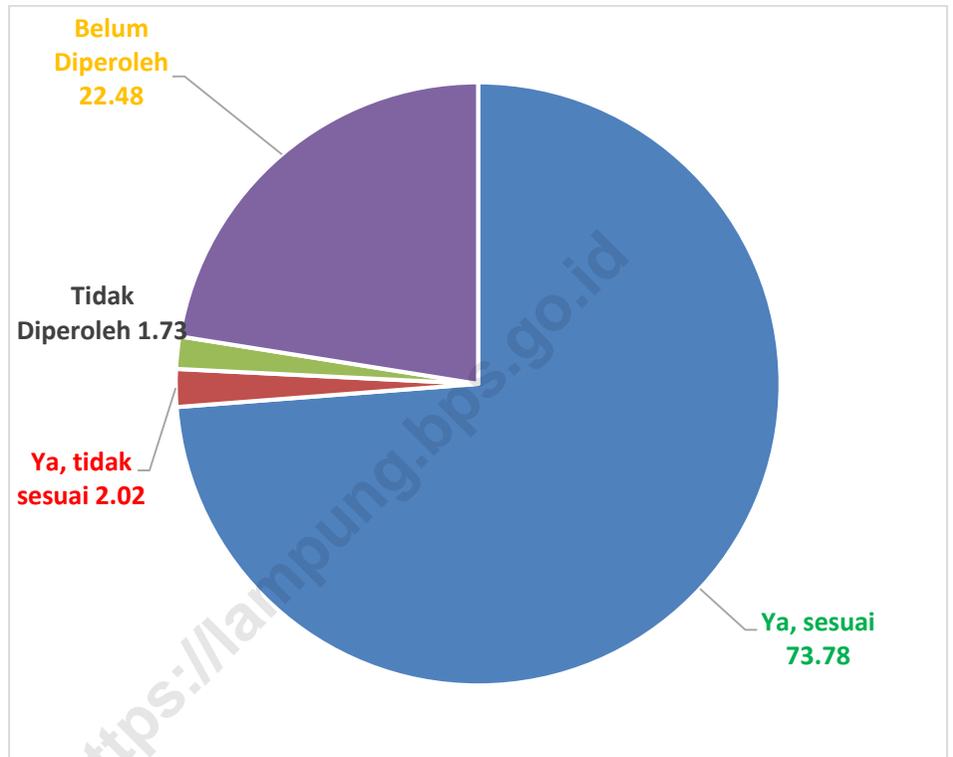
nilainya 8,95%. Sementara itu untuk dapat diperoleh namun tidak sesuai dengan kebutuhan nilainya 2,63%. Kabar baik datang untuk ragam data sosial “tidak diperoleh” nilainya 0%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan data konsumen pada ragam data statistik sosial semakin dapat dipenuhi oleh BPS.



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

Ragam Data Statistik Produksi

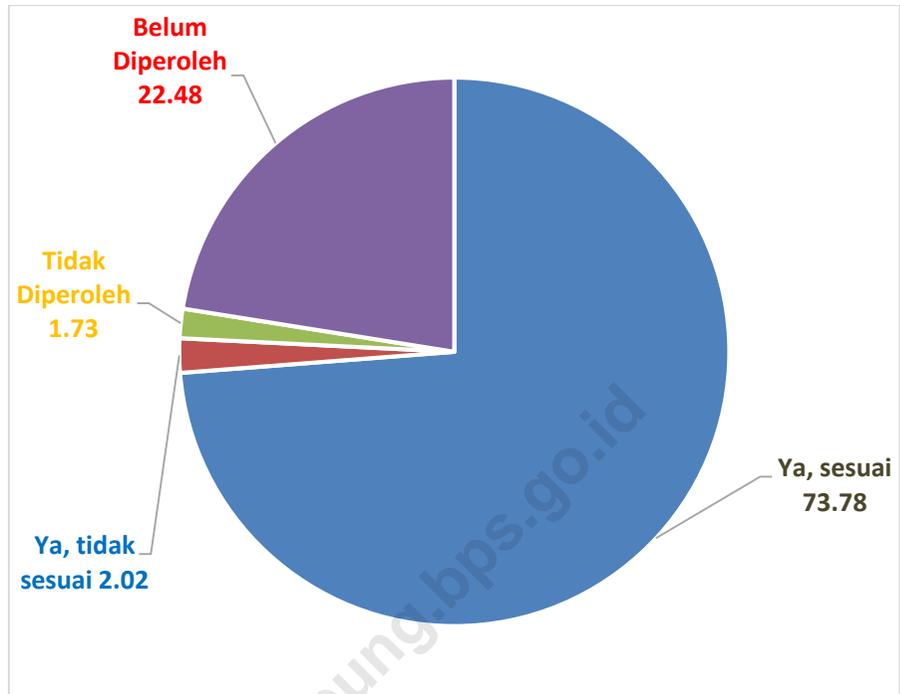
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 9,22% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.3). Gambar 5.5 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 9,38% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Persentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” dan “belum diperoleh” secara berurutan 3,13% dan 68,75%. Begitu juga untuk data yang “tidak diperoleh” nilainya 18,75%.



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

Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

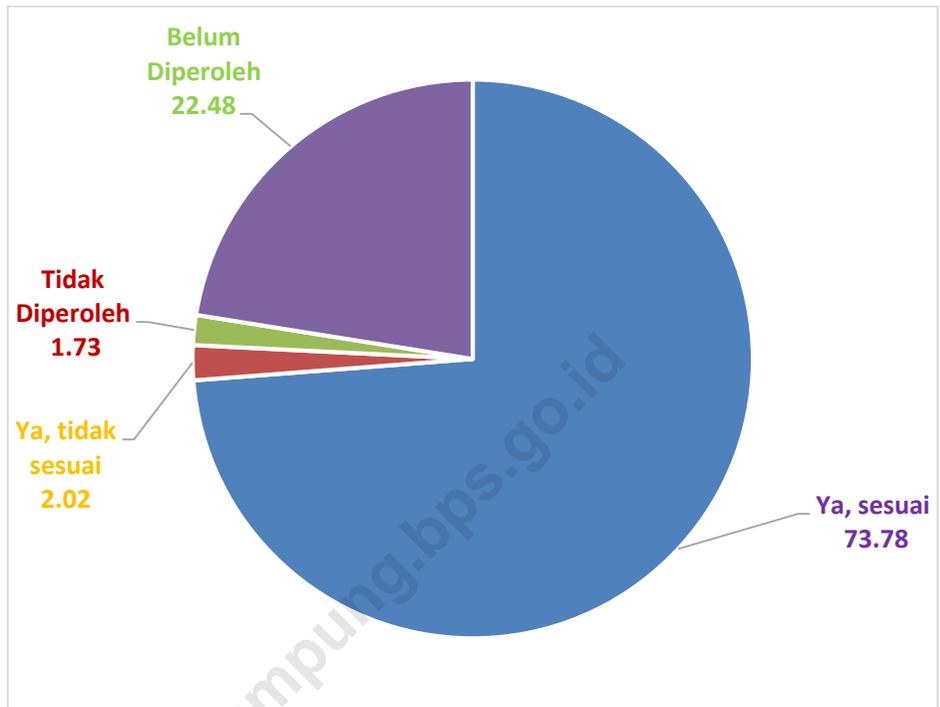
Data statistik distribusi dan jasa dibutuhkan oleh 18,44% konsumen di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.6, dari seluruh konsumen yang mencari data statistik distribusi dan jasa, 46,88% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Persentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” 1,56%. Persentase data yang “tidak diperoleh” 0%. Begitu juga untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya 51,56%.



Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi dan Jasa di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya.

Ragam Data Neraca dan Analisis Statistik

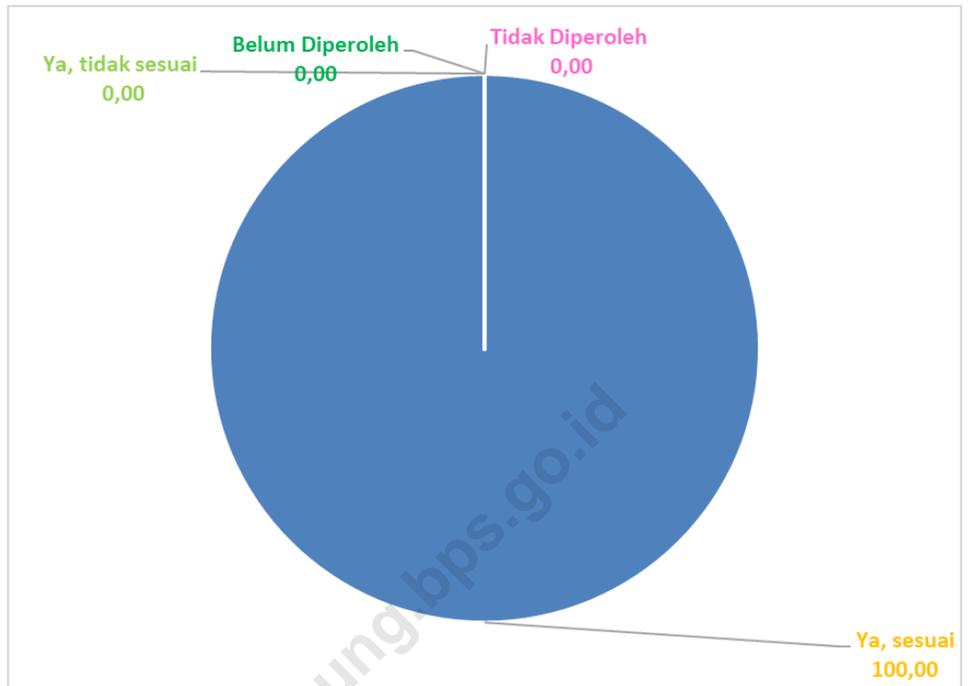
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam neraca dan analisis statistik adalah 13,83% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.3). Gambar 5.7 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data neraca dan analisis statistik, 87,50% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Persentase data yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” dan “tidak diperoleh” masing-masing nilainya 0%. Sementara itu untuk data yang “belum diperoleh”, nilainya 12,50%. Tentu ini adalah kabar yang baik dimana kebutuhan konsumen terhadap data neraca dan analisis statistik semakin terpenuhi oleh BPS.



Gambar 5.7. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

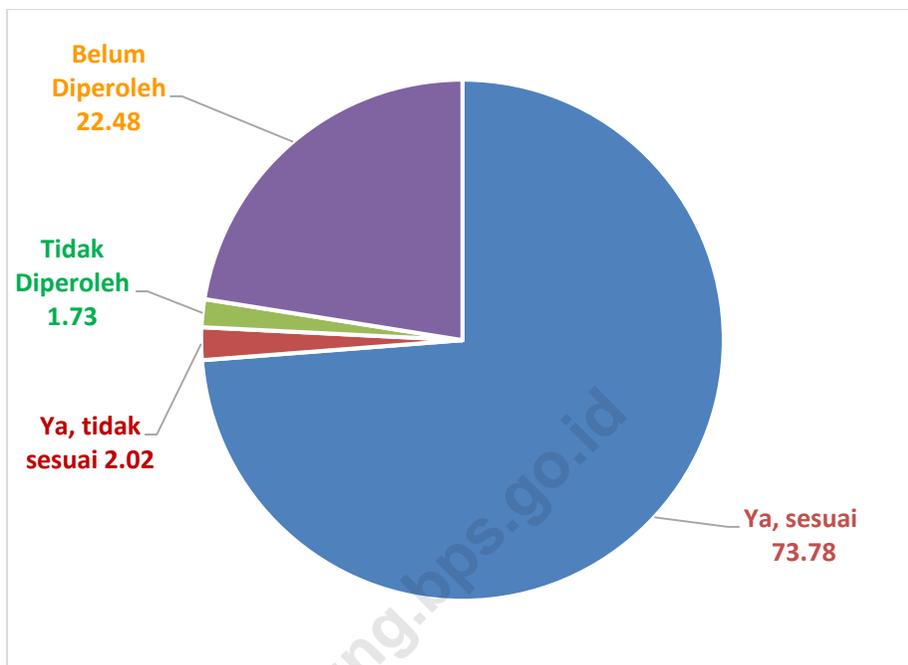
Kebutuhan data untuk ragam integrasi pengolahan dan diseminasi statistik adalah 3,75% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Lampung (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.8, sebagian besar konsumen menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Artinya, seluruh konsumen menyatakan telah memperoleh data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik sesuai dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, tidak ada data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik yang “diperoleh tetapi tidak sesuai” , “belum diperoleh” dan data yang “tidak diperoleh” pada PST BPS Provinsi Lampung.



Gambar 5.8. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehannya

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 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, 73,78% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 2,02% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 1,73% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 22,48% 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 pertanian, industri besar dan sedang, dan industri kecil dan rumah tangga merupakan tiga jenis data yang paling banyak dicari. Data harga konsumen 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. Data yang dicari pada ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik seluruhnya adalah peta wilayah.

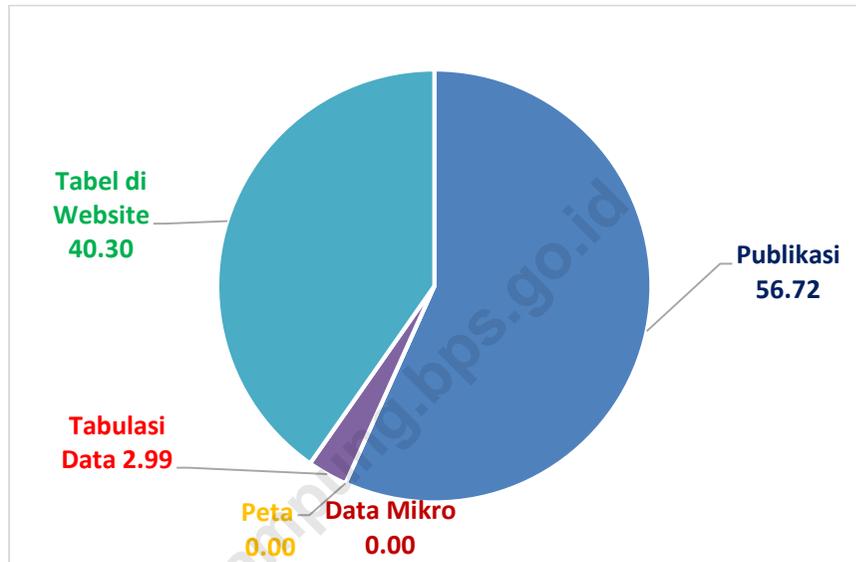
Tabel 5.1. Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Dicari	
	Deskripsi	Persentase
Statistik Sosial	Kependudukan	46,94
	Kemiskinan	16,33
	Konsumsi Penduduk	14,29
	Upah dan Pendapatan Pekerja	6,12
	Ketenagakerjaan	4,08
	Kesejahteraan Sosial	4,08
	Mobilitas Penduduk	2,04
	Rumah Tangga	2,04
	Gender	2,04
	Pendidikan	2,04
Statistik Produksi	Pertanian	40,00
	Industri Besar dan Sedang	20,00
	Industri Kecil dan Rumah Tangga	20,00
	Neraca Bahan Makanan	10,00
	Peternakan	10,00
Statistik Distribusi dan Jasa	Harga Konsumen	28,57
	Keuangan Pemerintah	28,57
	Expor	14,29
	Transportasi	14,29
	Harga Produsen	14,29
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan usaha	66,67
	Indeks pembangunan manusia	25,00
	Neraca Arus Dana	8,33
Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Peta Wilayah	100,00

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

Bab 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Persentasi konsumen yang puas terhadap

Aspek Kualitas Data



93,54%

KELENGKAPAN
DATA



95,06%

AKURASI
DATA



95,82%

KEMUTAKHIRAN
DATA

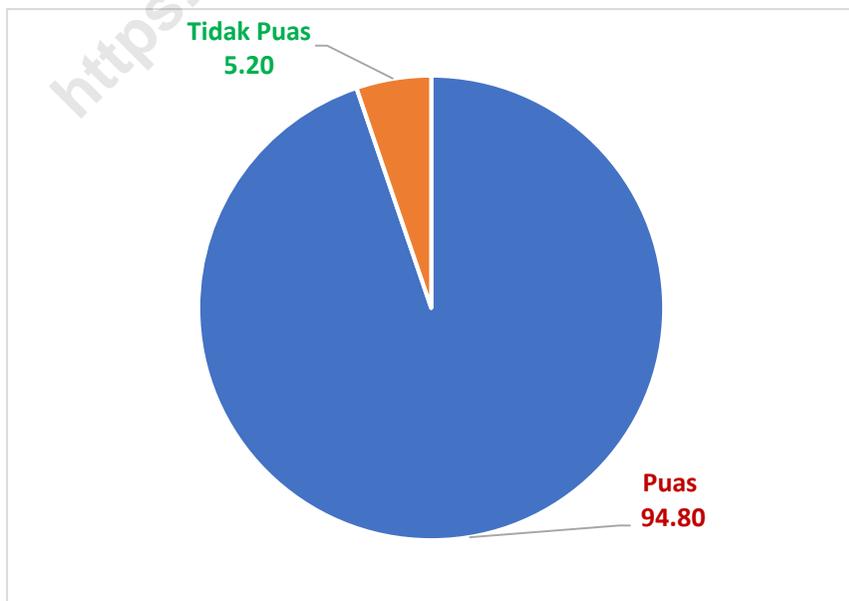
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Provinsi Lampung. 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 94,80%.

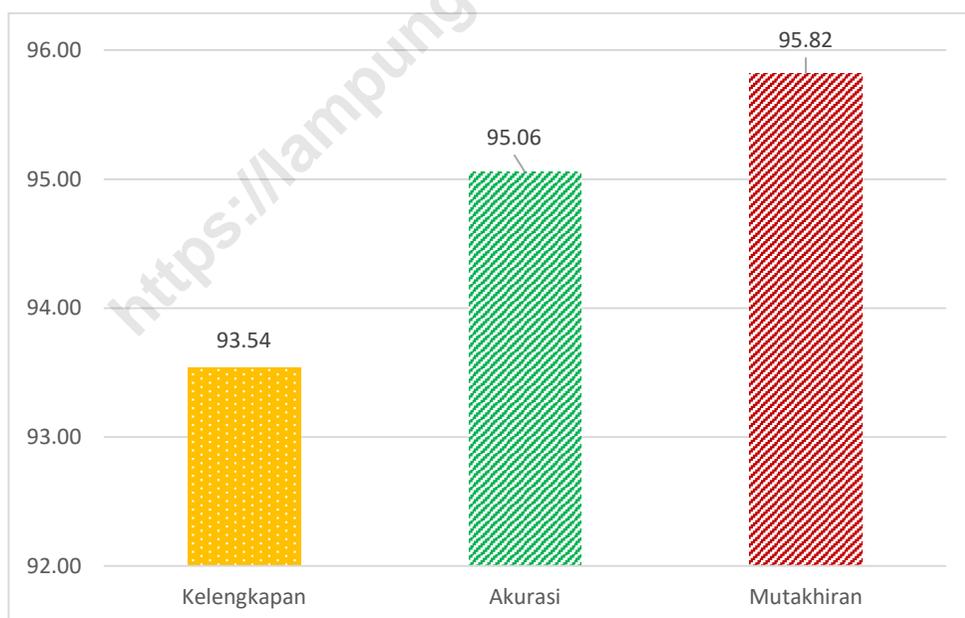


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung disajikan menurut aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemuktakhiran 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 93% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (95,82%).



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 2021 sebesar 91,73, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Lampung masuk kategori Sangat Baik

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

Bab 7

PENUTUP



KEPUASAN KONSUMEN

di PST
BPS Provinsi
Lampung

Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2021

93,84%

Indeks Kepuasan Konsumen
(IKK) Terhadap Pelayanan BPS

91,73%

Indeks Kepuasan Konsumen
(IKK) Terhadap Kualitas Data

95,63%

Indeks Persepsi
Anti Korupsi (IPAK)



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 94,80%



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 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Provinsi Lampung sebesar 84 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Provinsi Lampung dilakukan dalam kurun waktu 7 Juni–13 Agustus 2021 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*). Sedangkan periode data yang dikumpulkan adalah Januari 2021 sampai dengan saat pengumpulan.

Hasil SKD 2021 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 2021 di PST BPS Provinsi Lampung. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

7.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2021 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 (120%) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (32,14%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (44,05%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari bidang pemerintahan. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (42,86%).
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 Webiste BPS (64,35%) dan Perpustakaan (20,00%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (64,66%).
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 95,24%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 98,34%. 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 -0,03 sampai -0,13. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja baik.
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 93,84.

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 95,63. 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 (55,62%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (68,88%).
9. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari konsumen di PST BPS Provinsi Lampung pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, pertanian, harga konsumen, PDRB menurut lapangan usaha, dan peta wilayah.
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.
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 94,80. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 93% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 93,54% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 95,06% konsumen merasa puas

dengan akurasi data, serta 95,82% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran 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 oleh konsumen
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
- d. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
- e. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
- f. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- g. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

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 kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

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

Prinsi Satu Data Indonesia



Data yang dihasilkan Produsen Data harus

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

INTER OPERABILITAS

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

STANDAR DATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memenuhi Standar Data

KONSEP

ide yang mendasari Data dan tujuan Data tersebut diproduksi (Konsep)

UKURAN

unit yang digunakan dalam pengukuran jumlah, kadar, atau cakupan (Ukuran)

SATUAN

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

DEFINISI

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

KLASIFIKASI

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



Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Provinsi Lampung	33,33	66,67
Lampung Barat	80,65	19,35
Tanggamus	53,33	46,67
Lampung Selatan	60,00	40,00
Lampung Timur	36,36	63,64
Lampung Tengah	47,06	52,94
Lampung Utara	37,50	62,50
Way Kanan	48,65	51,35
Tulang Bawang	66,67	33,33
Pesawaran	46,88	53,13
Pringsewu	58,97	41,03
Mesuji	87,50	12,50
Tulang Bawang Barat	77,42	22,58
Bandar Lampung	48,39	51,61
Metro	51,52	48,48

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	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	Pekerja an Utama Lainnya
Provinsi Lampung	21,43	4,76	42,86	7,14	13,1	0,00	10,71
Lampung Barat	0,00	0,00	93,55	0,00	0,00	0,00	6,45
Tanggamus	56,67	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	3,33
Lampung Selatan	6,67	0,00	80,00	3,33	0,00	3,33	6,67
Lampung Timur	36,36	0,00	27,27	0,00	12,12	3,03	21,21
Lampung Tengah	11,76	0,00	52,94	0,00	8,82	0,00	26,47
Lampung Utara	25,00	0,00	46,88	0,00	6,25	6,25	15,63
Way Kanan	16,22	2,7	67,57	0,00	5,41	8,11	0,00
Tulangbawang	30,00	0,00	30,00	0,00	0,00	13,33	26,67
Pesawaran	9,38	0,00	78,13	0,00	6,25	0,00	6,25
Pringsewu	35,9	5,13	43,59	2,56	5,13	0,00	7,69
Mesuji	0,00	0,00	68,75	0,00	3,13	12,5	15,63
Tulang Bawang Barat	22,58	0,00	29,03	0,00	3,23	12,9	32,26
Bandar Lampung	35,48	0,00	51,61	0,00	6,45	3,23	3,23
Metro	39,39	0,00	45,45	0,00	9,09	3,03	3,03

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: 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.
Klasifikasi	: - Wilayah Satuan PST BPS - Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 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: Pekerjaan Utama Lainnya)
Manfaat	: 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
Provinsi Lampung	28,57	44,05	7,14	16,67	3,57
Lampung Barat	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Tanggamus	46,67	43,33	0,00	10	0,00
Lampung Selatan	6,67	83,33	0,00	6,67	3,33
Lampung Timur	42,42	48,48	0,00	6,06	3,03
Lampung Tengah	11,76	73,53	0,00	5,88	8,82
Lampung Utara	21,88	43,75	6,25	6,25	21,88
Way Kanan	10,81	75,68	5,41	5,41	2,70
Tulangbawang	33,33	50,00	0,00	6,67	10,00
Pesawaran	9,38	87,5	3,13	0,00	0,00
Pringsewu	25,64	53,85	2,56	17,95	0,00
Mesuji	0,00	87,5	0,00	3,13	9,38
Tulang Bawang Barat	32,26	51,61	3,23	3,23	9,68
Bandar Lampung	41,94	51,61	0,00	6,45	0,00
Metro	39,39	48,48	9,09	3,03	0,00

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep** : Segmentasi konsumen
- Definisi** : 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.
- Klasifikasi** : - Wilayah PST BPS
- Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
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)
- Manfaat** : 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					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Provinsi Lampung	20,00	0,00	2,61	64,35	13,04	0,00
Lampung Barat	20,00	0,00	0,00	26,67	46,67	6,67
Tanggamus	16,67	0,00	0,00	63,89	19,44	0,00
Lampung Selatan	19,23	3,85	9,62	34,62	23,08	9,62
Lampung Timur	26,67	2,22	2,22	37,78	26,67	4,44
Lampung Tengah	5,66	1,89	1,89	39,62	41,51	9,43
Lampung Utara	15,56	0,00	2,22	53,33	20	8,89
Way Kanan	18,52	1,85	5,56	40,74	25,93	7,41
Tulang Bawang	25,71	0,00	0,00	68,57	5,71	0,00
Pesawaran	17,07	0,00	0,00	60,98	21,95	0,00
Pringsewu	22,45	2,04	0,00	34,69	34,69	6,12
Mesuji	4,35	8,70	13,04	39,13	21,74	13,04
Tulang Bawang Barat	26,47	1,47	5,88	33,82	26,47	5,88
Bandar Lampung	28,57	0,00	2,38	40,48	23,81	4,76
Metro	33,96	0,00	1,89	47,17	11,32	5,66

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep** : Segmentasi konsumen
- Definisi** : 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 Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
- Klasifikasi** : - Wilayah PST BPS
- Jenis layanan
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
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: Perpustakaan, 2: Pembelian Publikasi BPS, 3: Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, 4: Akses Produk Statistik Pada Website BPS, 5: Konsultasi Data Statistik, 6: Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Manfaat** : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan

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

Satker PST	Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	AllstatsBPS	Fasilitas Lainnya
Lampung	18,10	6,03	64,66	4,31	6,90
Lampung Barat	35,56	0,00	35,56	0,00	28,89
Tanggamus	20,00	5,00	62,50	0,00	12,50
Lampung Selatan	39,62	15,09	32,08	5,66	7,55
Lampung Timur	26,19	9,52	54,76	2,38	7,14
Lampung Tengah	32,73	10,91	40,00	7,27	9,09
Lampung Utara	31,91	12,77	51,06	2,13	2,13
Way Kanan	24,00	10,00	56,00	8,00	2,00
Tulang Bawang	22,5	2,50	57,50	2,50	15,00
Pesawaran	34,09	0,00	56,82	6,82	2,27
Pringsewu	46,55	8,62	32,76	6,90	5,17
Mesuji	17,50	7,50	47,50	12,50	15,00
Tulang Bawang Barat	43,10	12,07	36,21	6,90	1,72
Bandar Lampung	35,56	13,33	42,22	6,67	2,22
Metro	37,5	10,71	48,21	1,79	1,79

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep** : Segmentasi konsumen
- Definisi** : 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.
- Klasifikasi** : - Wilayah PST BPS
- Fasilitas utama
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus** : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
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
 $i = 1, 2, 3, 4, 5$ (1: Datang Langsung ke PST , 2: Aplikasi PST Online, 3: Website BPS, 4: AllstatsBPS, 5: Fasilitas Lainnya)
- Manfaat** : 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
Provinsi Lampung	95,24
Lampung Barat	96,77
Tanggamus	93,33
Lampung Selatan	90,00
Lampung Timur	93,94
Lampung Tengah	91,18
Lampung Utara	75,00
Way Kanan	89,19
Tulangbawang	90,00
Pesawaran	78,13
Pringsewu	76,92
Mesuji	87,50
Tulang Bawang Barat	87,10
Bandar Lampung	96,77
Metro	84,85

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: 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.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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
Manfaat	: 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
Provinsi Lampung	88,24
Lampung Barat	96,30
Tanggamus	100,00
Lampung Selatan	100,00
Lampung Timur	90,91
Lampung Tengah	94,12
Lampung Utara	84,62
Way Kanan	95,00
Tulang Bawang	82,35
Pesawaran	87,50
Pringsewu	93,75
Mesuji	80,00
Tulang Bawang Barat	81,25
Bandar Lampung	93,75
Metro	100,00

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: 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
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: 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
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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
Manfaat	: 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	Kelengkapan	Akurasi	Kemuktahiran
Provinsi Lampung	93,54	95,06	95,82
Lampung Barat	100,00	100,00	100,00
Tanggamus	88,17	88,17	88,17
Lampung Selatan	100,00	100,00	100,00
Lampung Timur	65,63	56,25	100,00
Lampung Tengah	100,00	100,00	100,00
Lampung Utara	77,01	98,85	90,80
Way Kanan	95,58	97,24	100,00
Tulang Bawang	96,61	96,61	96,61
Pesawaran	78,13	93,75	81,25
Pringsewu	94,51	100,00	97,80
Mesuji	79,25	100,00	96,23
Tulang Bawang Barat	89,74	89,74	89,74
Bandar Lampung	98,05	98,05	99,35
Metro	100,00	100,00	100,00

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
- Konsep** : Kepuasan konsumen
- Definisi** : 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.
- Klasifikasi Penyajian** : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu
- Rumus** : $p_1 = x_i y \times 100\%$
dimana:
 p_1 = 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
 $i = 1$ (Kelengkapan); 2 (Akurasi); 3 (Kemutakhiran)
- Manfaat** : 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 Pelayanan Menurut Wilayah PST BPS

Satker PST	Kepuasan yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
Provinsi Lampung	98,34
Lampung Barat	97,10
Tanggamus	97,67
Lampung Selatan	96,69
Lampung Timur	82,28
Lampung Tengah	97,37
Lampung Utara	88,24
Way Kanan	97,33
Tulangbawang	93,71
Pesawaran	85,45
Pringsewu	92,89
Mesuji	82,21
Tulang Bawang Barat	93,29
Bandar Lampung	97,44
Metro	96,69

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep** : Kepuasan konsumen
- Definisi** : 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) Jangka Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (9) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (10) Fasilitas pengaduan, (11) Proses penanganan pengaduan.
- Klasifikasi** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
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
- Manfaat** : 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

Satker BPS	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Provinsi Lampung	98,81
Lampung Barat	96,77
Tanggamus	100,00
Lampung Selatan	93,33
Lampung Timur	84,85
Lampung Tengah	100,00
Lampung Utara	87,50
Way Kanan	100,00
Tulangbawang	96,67
Pesawaran	75,00
Pringsewu	92,31
Mesuji	84,38
Tulang Bawang Barat	93,55
Bandar Lampung	100,00
Metro	96,97

Metadata Indikator

Nama	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: 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.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu
Rumus	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ 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
Manfaat	: 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
Provinsi Lampung	98,81
Lampung Barat	96,77
Tanggamus	93,33
Lampung Selatan	95,00
Lampung Timur	81,82
Lampung Tengah	98,53
Lampung Utara	90,63
Way Kanan	95,95
Tulangbawang	91,67
Pesawaran	79,69
Pringsewu	93,59
Mesuji	90,63
Tulang Bawang Barat	91,94
Bandar Lampung	96,77
Metro	96,97

Metadata Indikator

- Nama** : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
- Konsep** : Kepuasan konsumen
- Definisi** : 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.
- Klasifikasi** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Persentase
- Satuan** : Persen
- Interpretasi** : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu
- Rumus** : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$
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
- Manfaat** : 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
Provinsi Lampung	93,84
Lampung Barat	86,04
Tanggamus	88,28
Lampung Selatan	91,34
Lampung Timur	86,61
Lampung Tengah	90,97
Lampung Utara	88,91
Way Kanan	90,92
Tulangbawang	89,68
Pesawaran	85,02
Pringsewu	88,39
Mesuji	84,13
Tulang Bawang Barat	87,26
Bandar Lampung	92,43
Metro	91,16

Metadata Indikator

Nama	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: 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 11 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -(skala 100)
Interpretasi	: 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">1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$ 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
Manfaat	: 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
Provinsi Lampung	91,73
Lampung Barat	85,71
Tanggamus	92,76
Lampung Selatan	90,15
Lampung Timur	88,52
Lampung Tengah	93,21
Lampung Utara	87,82
Way Kanan	94,09
Tulangbawang	88,89
Pesawaran	79,25
Pringsewu	86,46
Mesuji	87,96
Tulang Bawang Barat	86,78
Bandar Lampung	93,56
Metro	92,50

Metadata Indikator

Nama	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: 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.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -(skala 100)
Interpretasi	: 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">1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ 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
Manfaat	: 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
Provinsi Lampung	95,63
Lampung Barat	90,34
Tanggamus	93,85
Lampung Selatan	97,17
Lampung Timur	89,56
Lampung Tengah	91,77
Lampung Utara	90,57
Way Kanan	93,93
Tulangbawang	91,76
Pesawaran	88,21
Pringsewu	92,00
Mesuji	87,89
Tulang Bawang Barat	90,33
Bandar Lampung	95,89
Metro	95,54

Metadata Indikator

- Nama** : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
- Konsep** : Persepsi anti korupsi
- Definisi** : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS
- Klasifikasi** : Wilayah PST BPS
- Ukuran** : Indeks
- Satuan** : -(skala 100)
- Interpretasi** : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi pelayanan BPS.
- Rumus** : $IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100)/y$
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
- Manfaat** : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 15. Kuesioner VKD21



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021

RAHASIA

VKD21

Daftar Nomor:
1. RP No. 55 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Statistik
2. Permendagri No. 24 Tahun 2017 tentang Pedoman SMO Unit Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No. 39 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SIS & Pengolahan BPS

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	Kode Wilayah : [] [] [] [] [] [] Nomor Unit : [] [] [] [] [] []
-----------------	---------------------------------	------------------	---------------------------------	--------------------------	--

Keterangan Pencacahan (ditiri oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1	Nama	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
2	Tahun lahir	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
3	E-mail	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
4	Nomor handphone	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
5	Jenis kelamin	1. Laki-laki Persegiuan	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
6	Peridikan tertinggi yang diamatkan	1. S SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/D5 52 53	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
7	Pekerjaan utama	1. Pelajar/Mahasiswa Pembeli/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []
8	Nama instansi/instansi	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []	[] [] [] [] [] []

9. Keagreg Instansi/instansi
Pilih salah satu/jawaban

- : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
- : Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
- : Kementerian & Lembaga Pemerintahan
- : Lembaga Internasional
- : Media Massa
- : Pemerintahan Daerah
- : Perbankan
- : BUMN/BUMD
- : Swasta lainnya
- : Lainnya (.....)

10. Pematiran utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan
Pilih salah satu/jawaban

- : Tuga Sekolah/Tugas Bulat
- : Pemerintahan
- : Komersial
- : Penelitian
- : Lainnya (.....)

Pertanyuan-pertanyuan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner

11. Jenis layanan yang digunakan
Pilih salah satu/jawaban

- : Perbankan
- : Pembelian Produk/BPS
- : Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
- : Akses produk statistik pada website BPS
- : Konsultasi Statistik
- : Rekomendasi Kegiatan Statistik

12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS
Pilih salah satu/jawaban

- : Dalam langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
- : Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (psl.bps.go.id)
- : Website BPS (bps.go.id)
- : Aplikasi AUIdata BPS (berbasis android dan IOS)
- : Lainnya (.....)

13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?

14. Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan
		Sangat tidak penting /tidak puas	Sangat penting /puas		
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10					
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kolak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail lpad@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**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