

KATALOG: 1399013.18

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2024

Volume 6, 2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2024

Volume 6, 2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung 2024

Volume 6, 2024

Katalog : 1399013.18
Nomor Publikasi : 18000.24053

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv+103 halaman

Penyusun Naskah:
Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Pembuat Kover:
Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Penerbit:
©Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Sumber Ilustrasi:
canva.com

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Provinsi Lampung 2024
Volume 6, 2024

Pengarah :
Atas Parlindungan Lubis

Penanggung Jawab :
Henny Surya Indraswari

Penyunting :
Dewi Wahyuningsih

Pengolah Data dan Penulis Naskah :
Dewi Wahyuningsih
Mukhlis

Penata Letak dan Infografis
Dewi Wahyuningsih
Mukhlis
Ratna Kusuma Ningrum

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

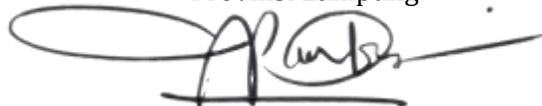
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024 BPS Provinsi Lampung”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Lampung serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Lampung. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Provinsi Lampung. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Bandar Lampung, Desember 2024
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Lampung



Atas Parlindungan Lubis

DAFTAR ISI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Provinsi Lampung 2024
Volume 6, 2024

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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.....	8
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
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	24
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	25
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	26

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	29
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	31
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	33
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.4 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	47
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	51
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	53
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	54
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	55
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	56
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	56
Bab 6 Penutup	59
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	62
Daftar Pustaka	67
Lampiran	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	37
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	38
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	47
Tabel 5.1	Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data, 2024.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2. 1	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Jenis Kelamin, 2024	22
Gambar 2. 2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan, 2024	23
Gambar 2. 3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Pekerjaan Utama, 2024	24
Gambar 2. 4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2024	25
Gambar 2. 5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Jenis Layanan, 2024.....	26
Gambar 2. 6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS,, 2024	27
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	31
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Menurut atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024.....	33
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	34
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	34
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024.....	35
Gambar 3.6	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024	36
Gambar 3.7	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024.....	39
Gambar 3.8	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Lampung, 2020–2024.....	41

Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024.....	46
Gambar 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Lampung, 2021–2024	48
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung, 2024.....	52
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung, 2024.....	53
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehan Data, 2024	54
Gambar 5.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung, 2024.....	56
Gambar 5.5 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Provinsi Lampung, 2024.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	72
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	74
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	76
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	78
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	80
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	82
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	84
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	88
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	92
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	94
Lampiran 13	Kuesioner VKD24.....	96
Lampiran 14	Rekomendasi SKD 2024	101
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut SKD 2024	103

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



Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di lingkungan BPS Provinsi Lampung

Metode Sampling



Quota sampling, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/quota sampel sesuai yang telah ditetapkan

Metode Pengumpulan Data



Metode pengumpulan data menggunakan dua moda:

- PAPI (*Pencil and Paper Interview*)
- CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*)

Analisis



- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis kuadran

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

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.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

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

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) 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.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

13) 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. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. 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 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 data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

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 secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 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.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

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 di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi

serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

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 dan 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 dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2024 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 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan 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 menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 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).

1) 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.

2) 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. Semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

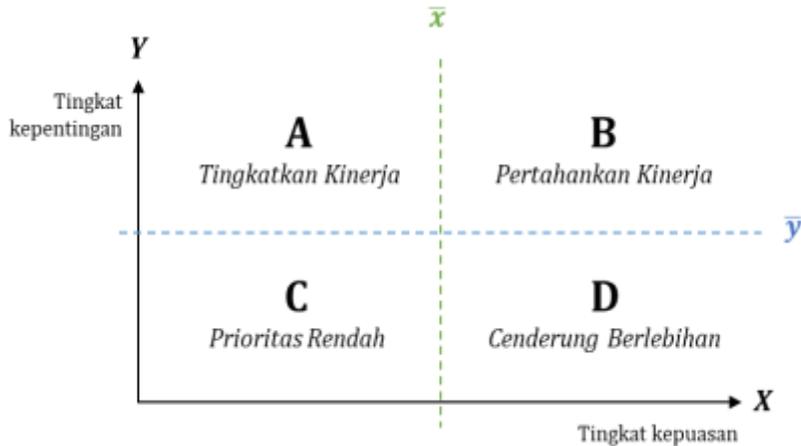
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

ii) 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.

- 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.

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD24, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5) 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. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i

$i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':
$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i

iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

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 sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)
25,00–64,99	Tidak baik
65,00–76,60	Kurang baik
7,61–88,30	Baik
88,31–100,00	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6) 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 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) 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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^5 w_i = 1$

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

$i = 1,2,3,4,5$

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2024
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

Bab 2 Segmentasi Konsumen

Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung didominasi oleh

Sebagian besar menggunakan



Jenis Kelamin
Perempuan
60,53%

Pemanfaatan
utama hasil
kunjungan
Pemerintahan
50,00%



Lulusan SMA
37,72%



Jenis Layanan

Akses Produk
Statistik pada
Website
53,09%

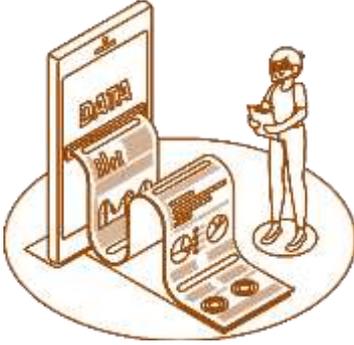


Berprofesi
ASN/TNI/Polri
50%

Fasilitas

*Website BPS/
AllstatBPS*
42,54%





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2024. 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 yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Provinsi Lampung yang mengikuti survei adalah sebesar 114 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode pengisian link secara online dan pengisian kuesioner (dokumen) lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. 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);

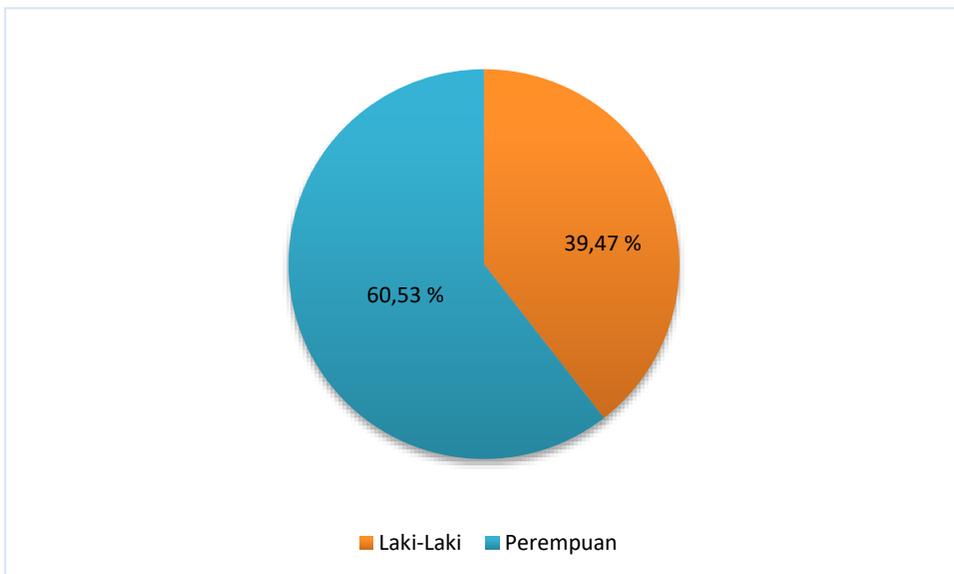
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi

Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 60,53%. Sementara itu, 39,47% konsumen Provinsi Lampung adalah laki-laki.

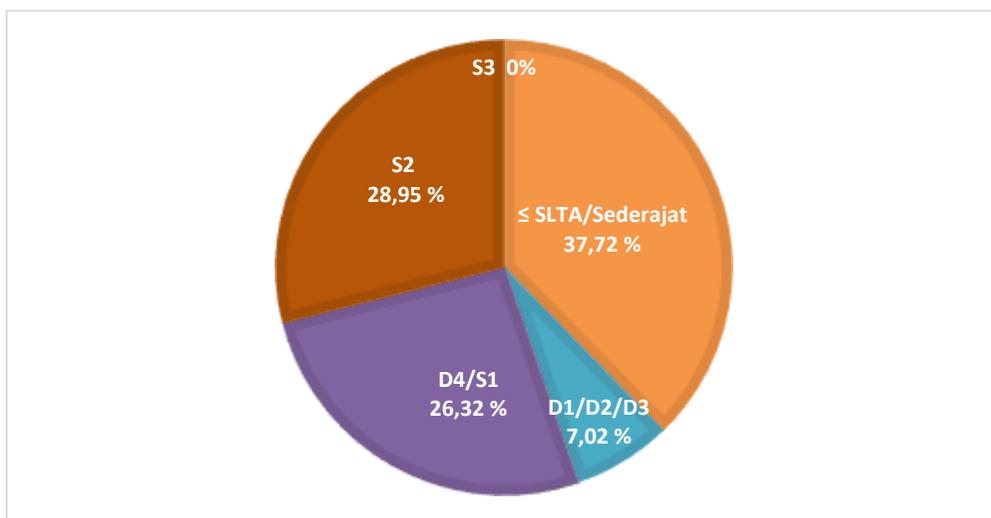


Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Jenis Kelamin, 2024

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2024.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Lampung tertinggi berasal dari tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat sebanyak 37,72 % dilanjutkan dengan S2 sebanyak 28,95%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan D1/D2/D3 memiliki persentase sebesar 26,32% dan 7,02%.



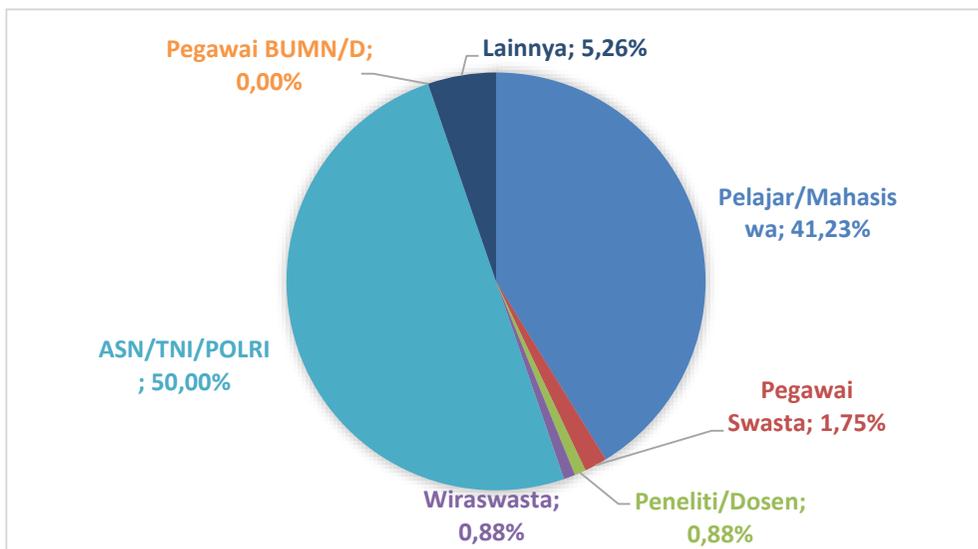
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan, 2024

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2024, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen,

PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2024 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah ASN/TNI/POLRI 50,00%. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase 41,23%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 1,75%. Konsumen yang bekerja sebagai wiraswasta dan peneliti/dosen memiliki persentase yang sama sebesar 0,88%, Konsumen yang bekerja dibidang lainnya memiliki persentase sebesar 5,26% dan untuk pegawai BUMN/D tidak memiliki kontribusi dalam penggunaan data BPS.

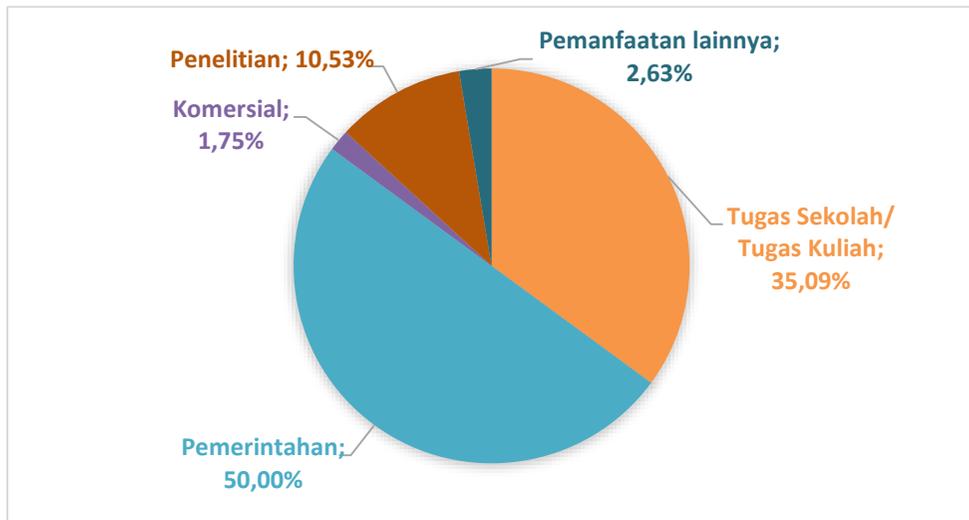


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Pekerjaan Utama, 2024

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.5, hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di

PST BPS Provinsi Lampung adalah untuk Pemerintahan sebesar 50,00%. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 35,09%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan.

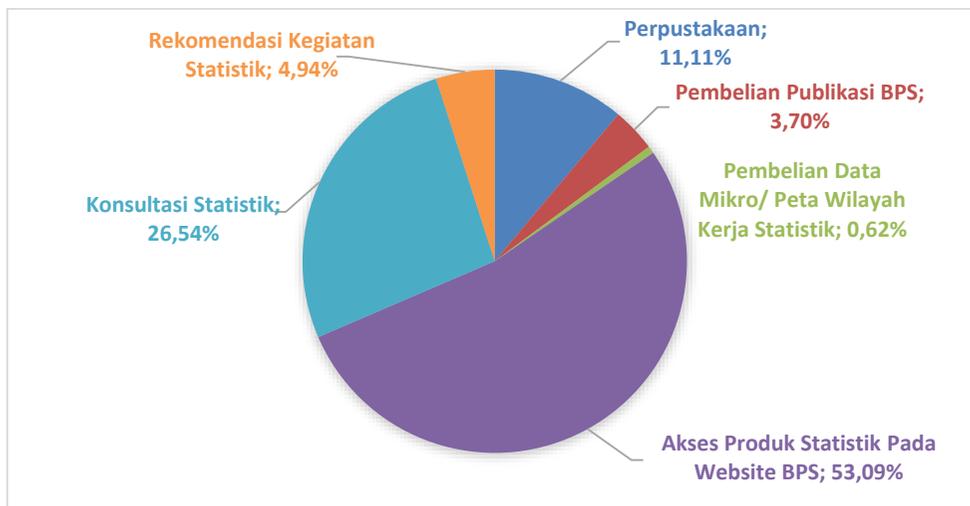


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2024

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah layanan perpustakaan, layanan pembelian publikasi BPS, layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, layanan akses produk statistik pada *website* BPS, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Lampung oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada *website* BPS, yaitu 53,09%. Pada posisi kedua, terdapat konsultasi statistik dengan persentase sebesar 26,54%. Selanjutnya perpustakaan sebesar 11,11%.

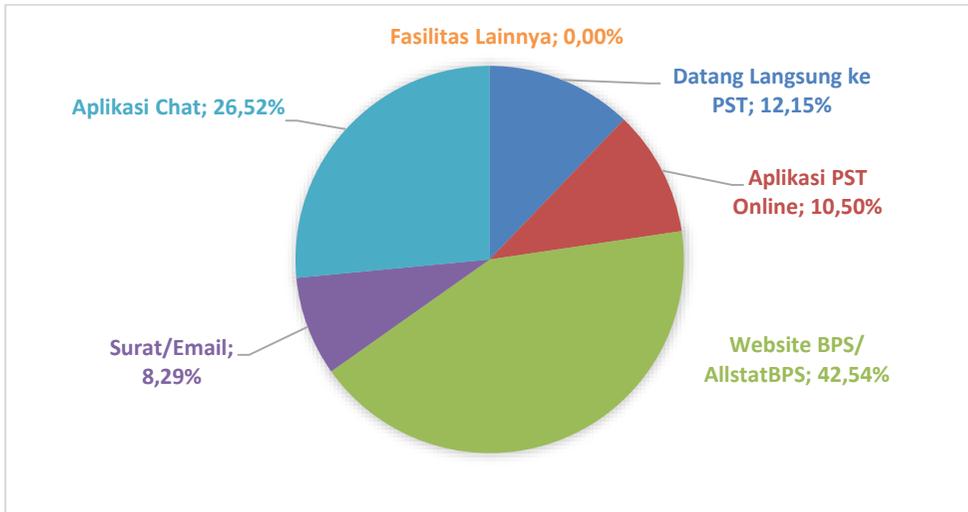


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Jenis Layanan, 2024

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Dalam SKD 2024, ditanyakan pula mengenai fasilitas yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website* BPS/AllstatBPS, aplikasi PST *Online*, surat/*email*, aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, dll), berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Lampung mendapatkan data melalui fasilitas website BPS/AllstatBPS dengan persentase sebesar 42,54%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara datang langsung ke PST 12,15%. Selain datang langsung konsumen juga dapat menggunakan Aplikasi Chat yang berkontribusi sebesar 26,52% dan menggunakan Aplikasi PST Online yang berkontribusi sebesar 10,50%. Sedangkan konsumen yang menggunakan surat/*email* sebesar 8,29%



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS, 2024

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Indeks Kepuasan Konsumen



IKK merupakan data dan informasi tentang kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kumulatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerja

Kualitas Pelayanan PST BPS
Provinsi Lampung termasuk
kategori SANGAT BAIK (Skala 100)

IKK = 94,74



Persentase Konsumen yang Puas terhadap

Pelayanan
PST BPS
99,92%

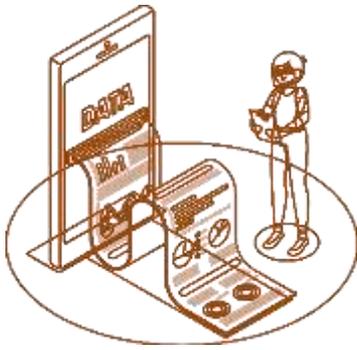


Akses Data
100%



Sarana dan Prasarana
100%



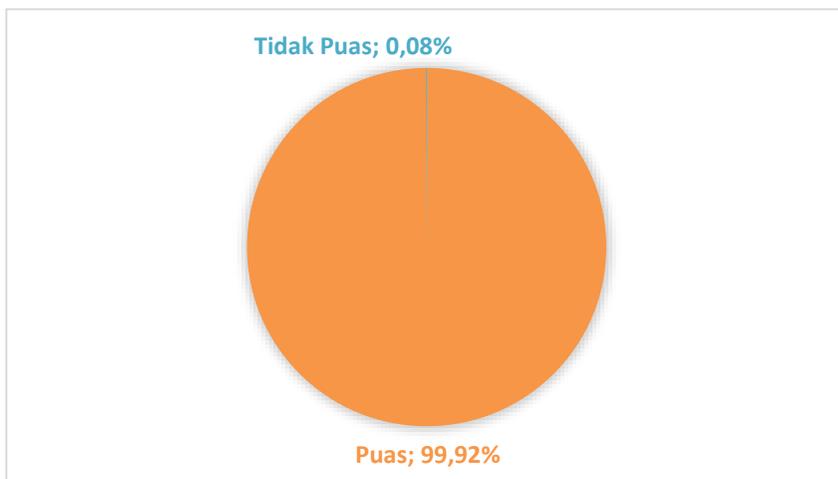


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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.

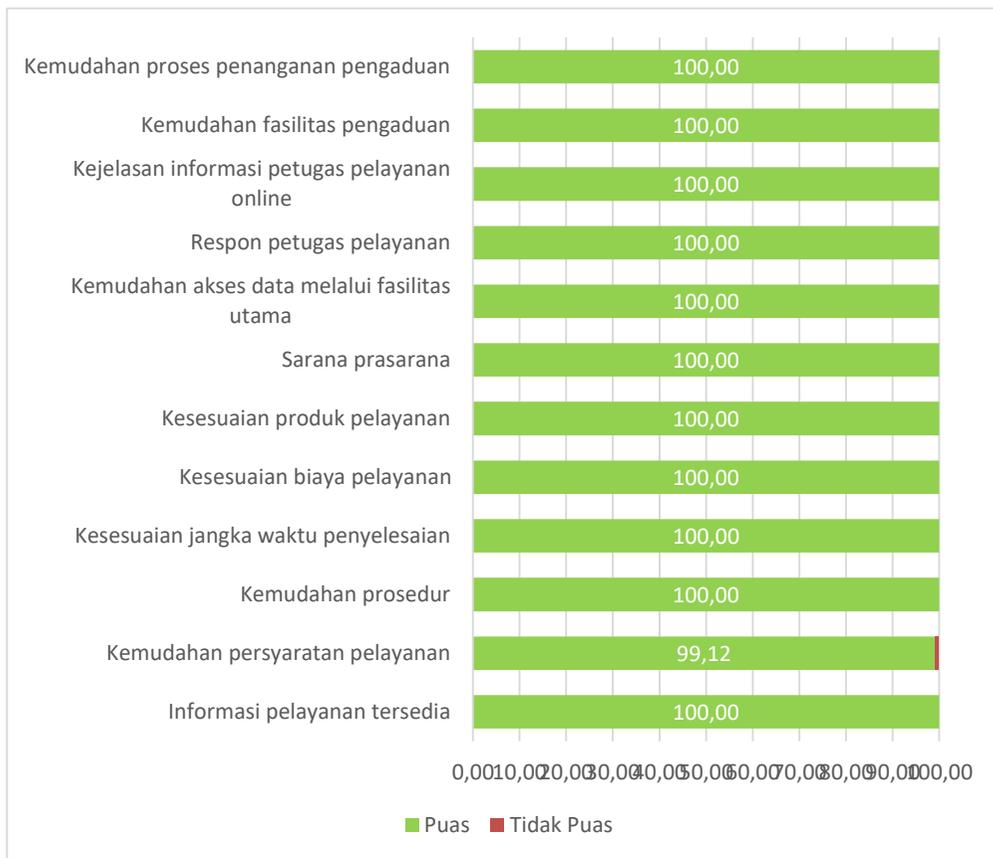
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1., konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024 sebesar 99,92%.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

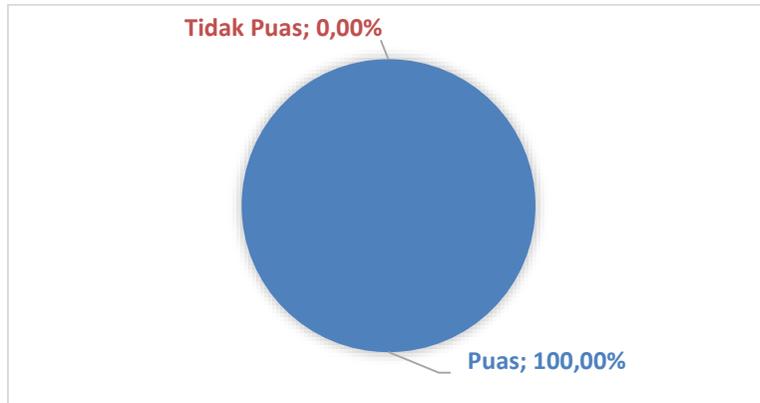
Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Lampung dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 (dua belas) atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan. Nilai terendah untuk persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Lampung menurut atribut pelayanan ada pada atribut kemudahan persyaratan pelayanan yaitu sebesar 99,12 persen. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Provinsi Lampung perlu melakukan peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan yang ada pada PST BPS Provinsi Lampung.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Menurut atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

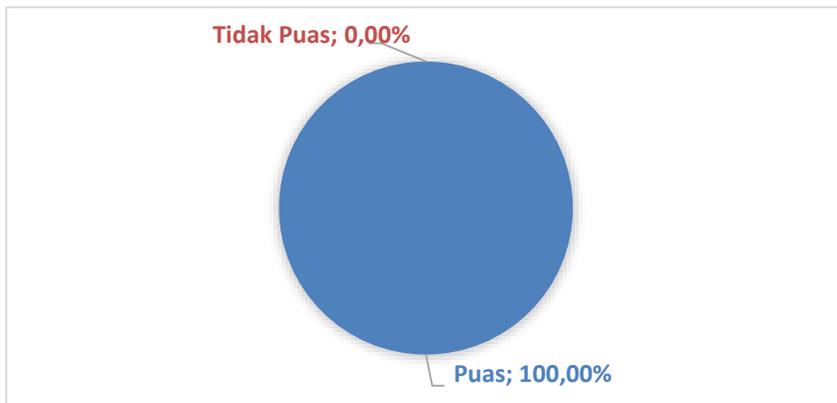
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, kemudahan memperoleh data dari *website* BPS, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 3.3 , persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang puas terhadap akses data sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024 sebesar 100,00%.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

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 kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Lampung yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100,00%.

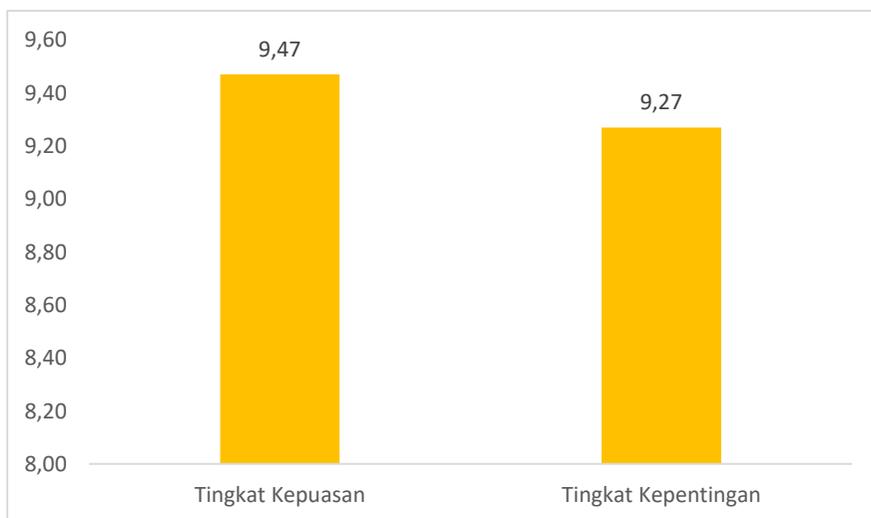


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

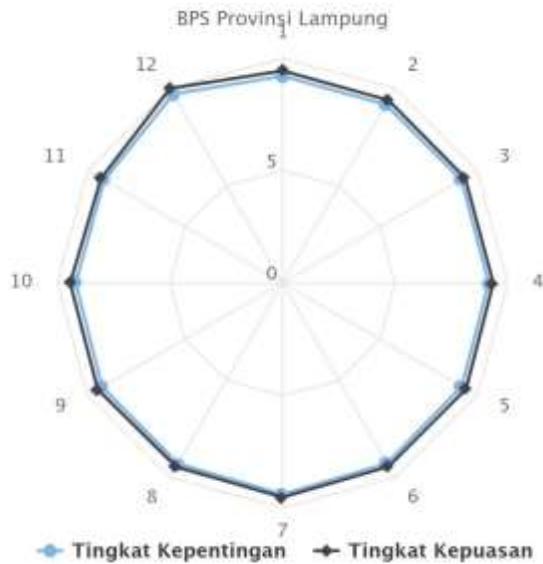
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan *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 menganalisis 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, *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tidak terlalu tinggi. Tingkat kepuasan konsumen berada di atas tingkat kepentingan, artinya harapan konsumen tinggi terhadap pelayanan BPS dan yang dirasakan konsumen sudah sesuai harapan.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Gambar 3.6 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

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 3.6, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung mempunyai nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi atau sama dengan nilai harapan (kepentingan).

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,45	9,21	0,24
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,40	9,18	0,23
3	Kemudahan prosedur	9,37	9,18	0,18
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,37	9,17	0,20
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,42	9,20	0,22
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,43	9,27	0,16
7	Sarana prasarana	9,53	9,40	0,13
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,45	9,29	0,16
9	Respon petugas pelayanan	9,48	9,26	0,21
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,44	9,19	0,25
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,32	9,16	0,16
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10,00	9,71	0,29

Tabel 3.1 menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut kemudahan proses penanganan pengaduan memiliki *gap* positif paling besar yaitu sebesar 0,29. Hal itu berarti penanganan pengaduan di BPS Provinsi Lampung sudah sangat baik

3.4 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian

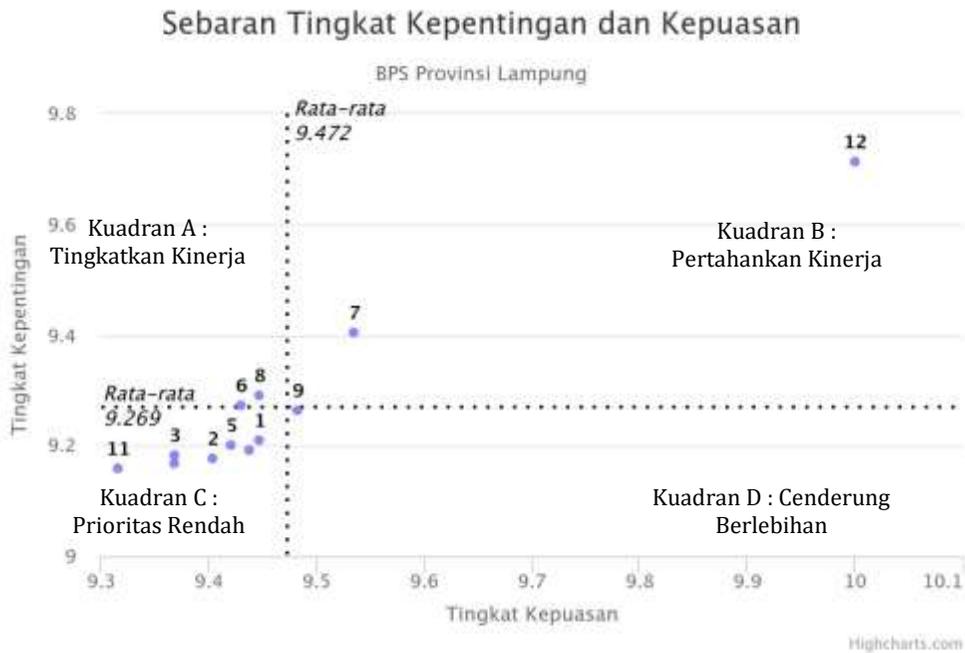
setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Sehingga prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST dapat dianalisis.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,45	9,21	102,57
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,40	9,18	102,49
3	Kemudahan prosedur	9,37	9,18	102,01
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,37	9,17	102,20
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,42	9,20	102,38
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,43	9,27	101,70
7	Sarana prasarana	9,53	9,40	101,40
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,45	9,29	101,70
9	Respon petugas pelayanan	9,48	9,26	102,37
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,44	9,19	102,67
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,32	9,16	101,72
12	Kemudahan proses penanganan pengaduan	10,00	9,71	102,94

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah kemudahan proses penanganan pengaduan dengan persentase tingkat kesesuaian 102,94%.

Seluruh atribut yang memiliki tingkat kesesuaian > 100%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung sudah memenuhi harapan konsumen data.



- 1 Informasi pelayanan tersedia
- 2 Kemudahan persyaratan pelayanan
- 3 Kemudahan prosedur
- 4 Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- 5 Kesesuaian biaya pelayanan
- 6 Kesesuaian produk pelayanan
- 7 Sarana prasarana
- 8 Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
- 9 Respon petugas pelayanan
- 10 Kejelasan informasi petugas pelayanan online
- 11 Kemudahan fasilitas pengaduan
- 12 Kemudahan proses penanganan pengaduan

Gambar 3.7 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

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

utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.7, atribut kesesuaian produk pelayanan dan kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang berada pada kuadran ini.

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 3.7, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah sarana prasarana dan atribut kemudahan proses penanganan pengaduan.

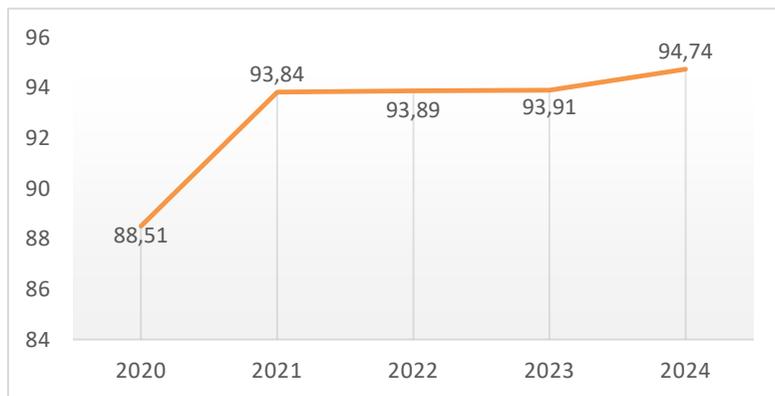
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.7, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah :

1. informasi pelayanan tersedia
2. kemudahan persyaratan pelayanan
3. kemudahan prosedur
4. kesesuaian jangka waktu penyelesaian
5. kesesuaian biaya pelayanan
6. kejelasan informasi petugas pelayanan *online*
7. kemudahan fasilitas pengaduan

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 3.7, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah respon petugas pelayanan.

3.5 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 Provinsi Lampung. IKK hasil SKD 2024 ialah 94,74, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Lampung masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.8, IKK BPS di PST BPS Provinsi Lampung mengalami peningkatan dari 93,91 pada tahun 2023 menjadi 94,74 pada tahun 2024. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang diberikan kepada konsumen data di PST BPS Provinsi Lampung semakin membaik.



Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Provinsi Lampung, 2020–2024

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi
(IPAK) PST BPS Provinsi Lampung
sebesar
96,37



Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	100,00
Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	100,00
Tidak ada penerimaan gratifikasi	100,00
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	100,00
Tidak ada praktik pecewaan dalam pelayanan	100,00

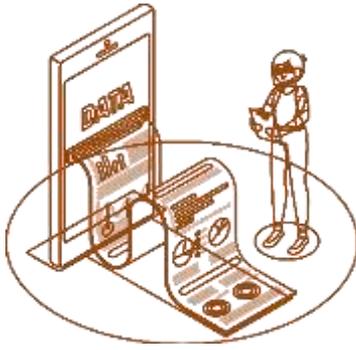
Analisis persepsi anti korupsi dilakukan pada masing-masing atribut pelayanan yang ada di PST BPS Provinsi Lampung



Metode Analisis Data

- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)





Bab 4

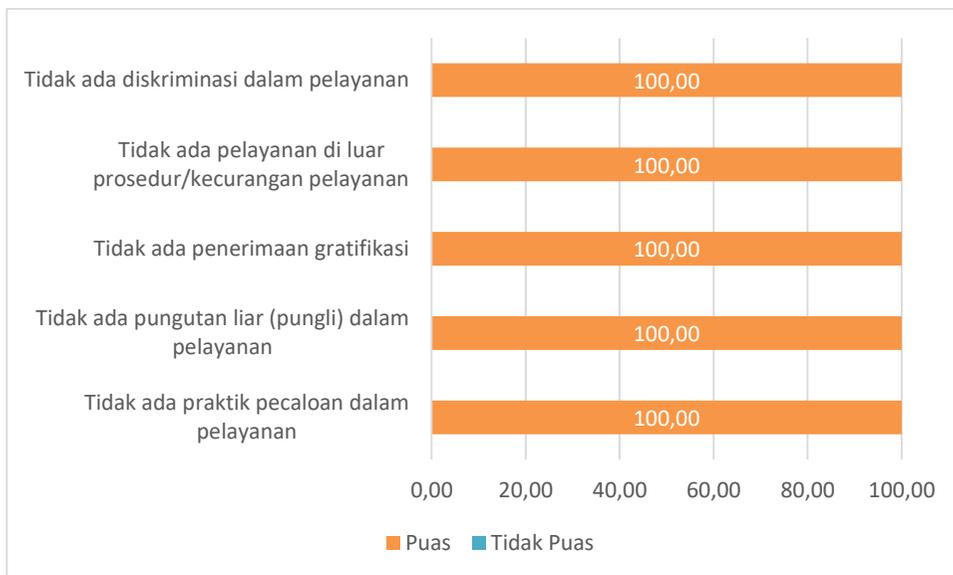
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Lampung. Analisis persepsi 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 PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dari lima atribut berikut: tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi masing-masing atribut.

Berdasarkan persepsi konsumen secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung sebesar 96,37 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Lampung.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

4.2 Analisis Kesenjangan (*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.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 5.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif. Artinya penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung sudah memiliki kinerja yang cukup baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

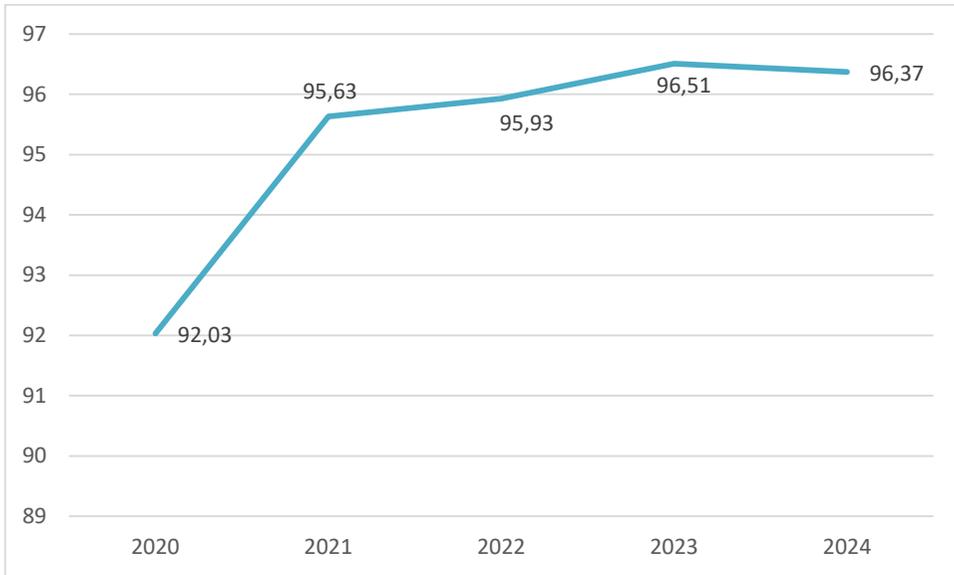
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* menurut Atribut Pelayanan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Lampung, 2024

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,60	9,48	0,11
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,60	9,53	0,07
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,62	9,54	0,08
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,68	9,60	0,08
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,69	9,54	0,16

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar atribut yang digunakan dalam penghitungan IPAK.

Indeks Persepsi 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 lima atribut anti korupsi. Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa nilai IPAK PST BPS Provinsi Lampung sebesar 96,37 artinya perilaku anti korupsi sudah diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Lampung.



Gambar 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Lampung, 2021-2024

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

Level Data



Provinsi

Yang paling banyak dicari oleh konsumen PST BPS Provinsi Lampung
57,02%

Jenis data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Provinsi Lampung adalah Neraca dan Analisis Statistik



Tahunan

79,97%

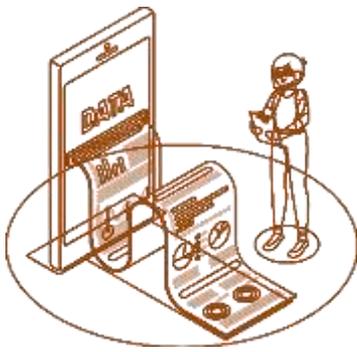


Periode Data

yang paling banyak dicari oleh konsumen PST BPS Provinsi Lampung



Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional
100%



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, 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.

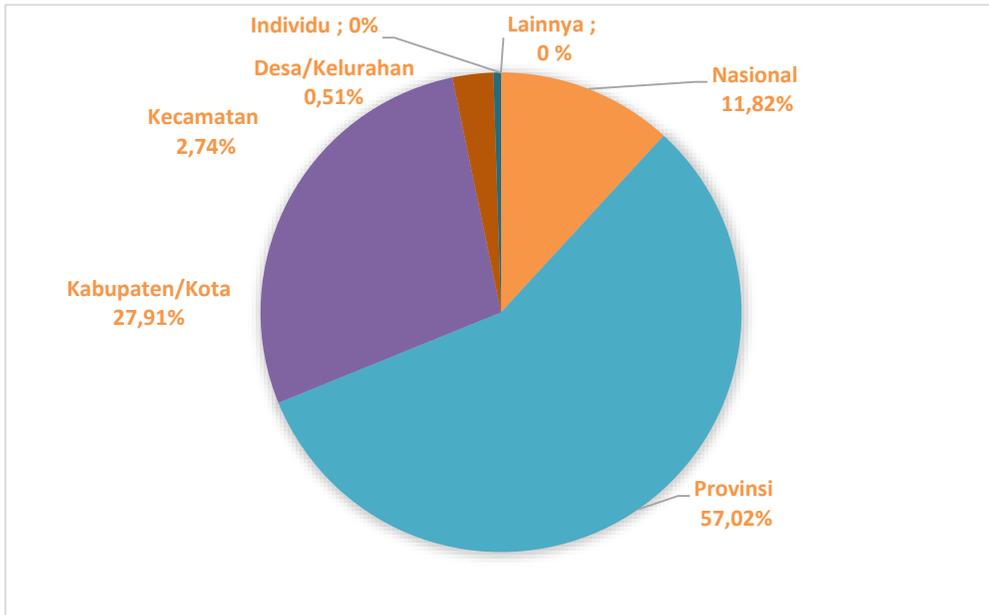
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2024, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen. Secara umum, dari 365 orang-data yang mencari data dari penyedia data BPS Provinsi Lampung, 57,02% data yang dicari

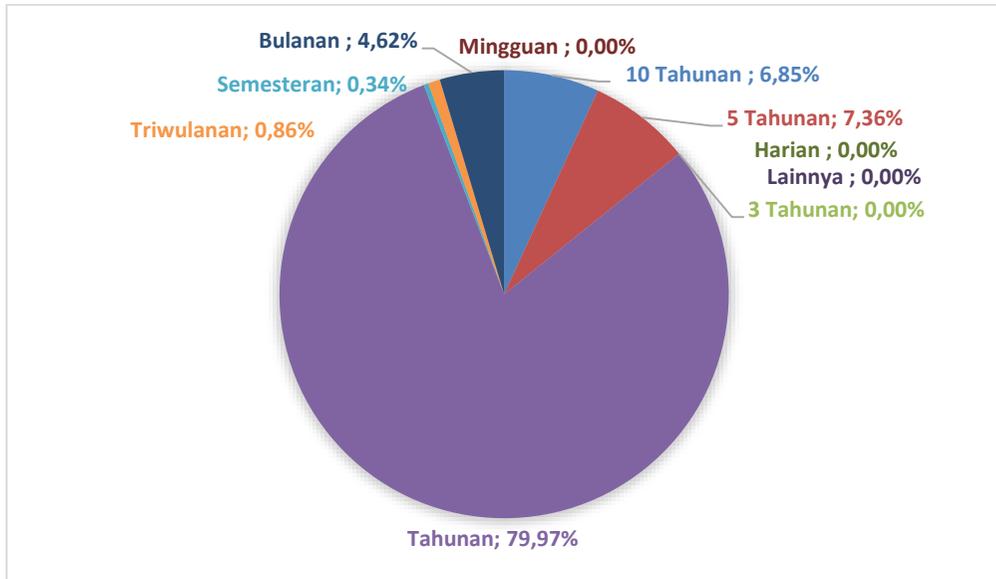
adalah data Provinsi Lampung dan 27,91% level data kabupaten. Level data lainnya adalah data level nasional, kecamatan dan desa/kelurahan yaitu masing-masing sebesar 11,82%, 2,74% dan 0,51%. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung, 2024

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Jenis data yang dicari oleh pengguna dapat dibedakan menurut periode data. Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari dengan persentase 79,97% diikuti dengan periode 10 Tahunan (6,85%), 5 tahunan (7,36%), Bulanan (4,62%), Triwulanan (0,86%), dan Semesteran (0,34%).

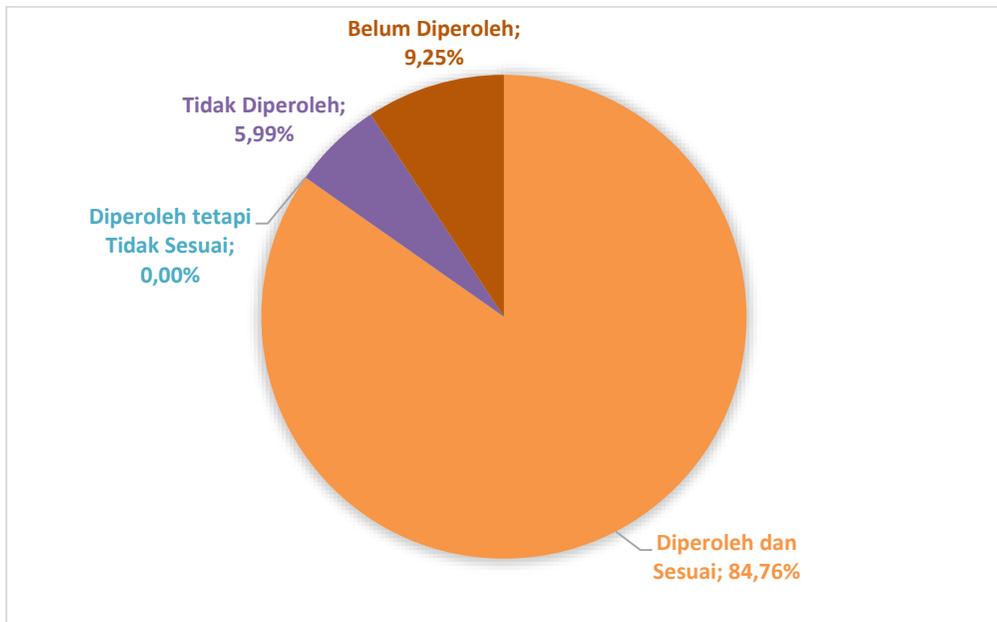


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung, 2024

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2024 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu: (i) diperoleh dan sesuai, (ii) diperoleh tapi tidak sesuai, (iii) tidak diperoleh, dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” berarti data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Secara umum 84,76% konsumen yang mencari data di BPS Provinsi Lampung telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu 9,25% konsumen belum memperoleh data yang diminta. Sedangkan konsumen yang tidak memperoleh data sebanyak 5,99%.



Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung menurut Perolehan Data, 2024

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

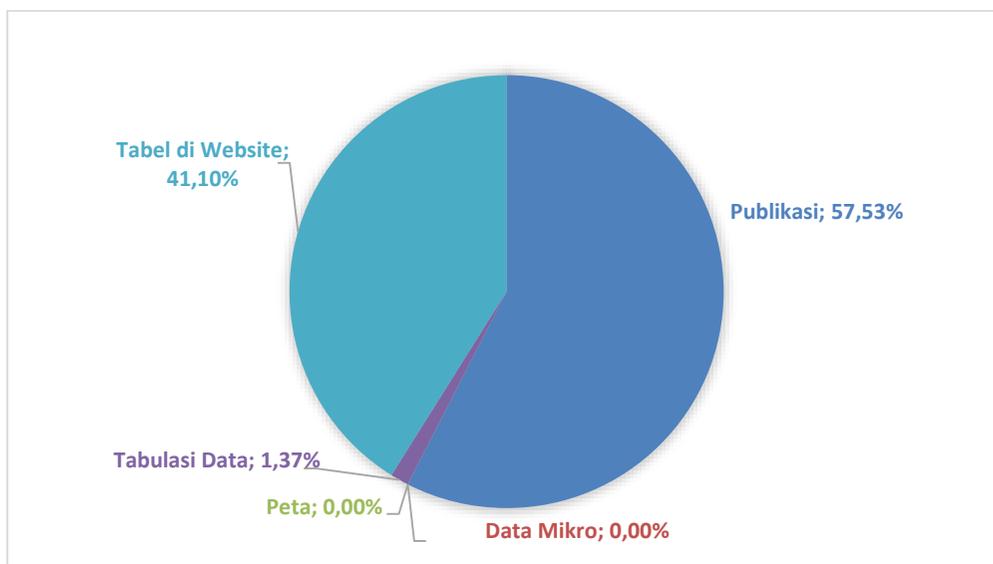
Jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung bervariasi bila dirinci berdasarkan ragam data. Tabel 5.1 menyajikan jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Lampung berdasarkan ragam data. Untuk ragam disajikan tiga jenis data yang paling banyak dicari oleh pengguna data.

Tabel 5.1 Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung menurut Ragam Data, 2024

Ragam Data	Jenis Data Paling Banyak Dicari
	Deskripsi
(1)	(2)
Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Keadaan Geografi
	Master File Desa
	Peta Wilayah
Statistik Sosial	Kependudukan
	Perumahan dan Pemukiman
	Ketenagakerjaan
Statistik Produksi	Tanaman Pangan
	Perikanan
	Tanaman Perkebunan
Statistik Distribusi	Keuangan Pemerintah
	Inflasi / Harga Konsumen
	Pariwisata dan Jasa-Jasa
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan Usaha
	PDRB menurut Pengeluaran
	Indeks Pembangunan Manusia

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Dalam menyediakan data, BPS menyajikan lima jenis sumber data, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, tabel di *website*. Gambar 3.4 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 (57,53%).



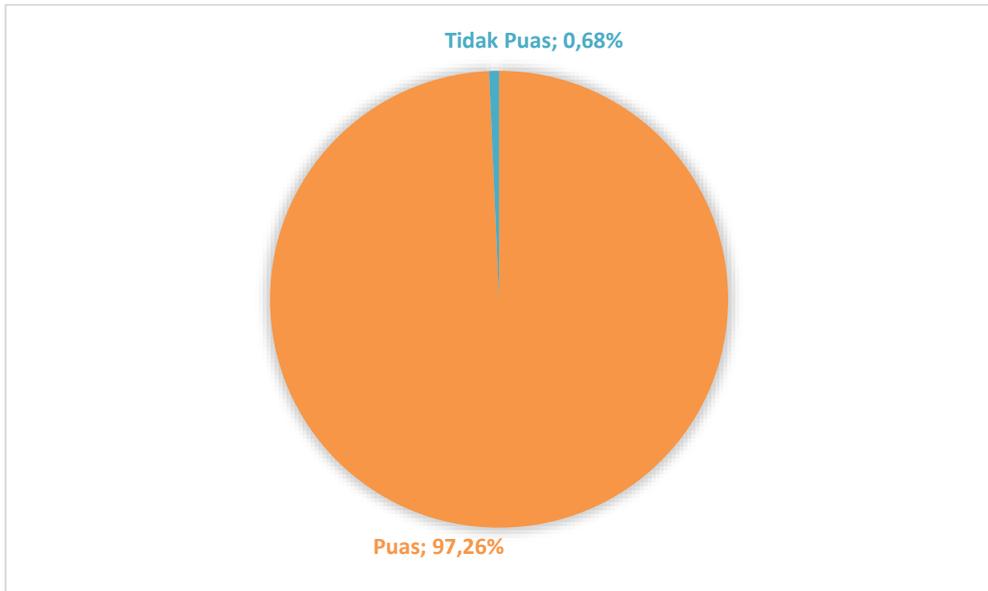
Gambar 5.4 Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Lampung, 2024

5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sebagaimana diketahui, BPS menghasilkan data untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional. Namun pengguna data yang berasal dari berbagai kalangan memungkinkan penggunaan data bisa lebih luas. Poin ini ditujukannya untuk responden yang pemanfaatan utama hasil kunjungannya adalah untuk pemeringahan. Survei Kebutuhan Data (SKD) 2024 di PST BPS Provinsi Lampung menunjukkan 100 persen pengguna data yang berasal dari instansi pemerintah memanfaatkan datanya untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi.

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Lampung dinilai dalam skala 1-10. Melalui skala tersebut, diperoleh informasi kepuasan konsumen terhadap data BPS Provinsi Lampung. Hasil SKD 2024 mencatatkan bahwa 97,26 persen konsumen puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Lampung.



Gambar 5.5 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Provinsi Lampung, 2024

Bab 6 Penutup

Kepuasan Konsumen

di PST BPS Provinsi Lampung
Tahun 2024



Semakin tinggi nilai IKK, maka
konsumen semakin puas
dengan pelayanan yang
diberikan

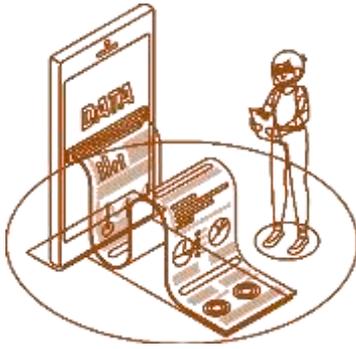
IKK Pelayanan 94,74



Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi
(IPAK)

96,37





Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2024, SKD dilaksanakan selama Bulan Januari-Desember 2024 di PST BPS Provinsi Lampung.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Provinsi Lampung berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang memenuhi target, yaitu 162,86%.

Hasil SKD 2024 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, survei hasil persepsi zona integritas, indeks persepsi anti korupsi, indeks persepsi kualitas pelayanan dan indeks kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2024, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung didominasi oleh konsumen yang berasal dari ASN/TNI/POLRI (50,00%).
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Lampung cenderung menggunakan fasilitas layanan online yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk layanan *website* dan aplikasi *chat*. Hal tersebut ditunjukkan dengan fasilitas layanan yang paling sering digunakan oleh

- konsumen di PST BPS Provinsi Lampung adalah fasilitas *website* BPS/*Allstats*BPS (42,54%) dan fasilitas layanan aplikasi *chat* (26,52%).
3. 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 (57,02%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (79,97%).
 4. Jenis data BPS dikelompokkan menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Lampung pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah neraca dan analisis statistik, statistik distribusi, statistik produksi, statistik sosial dan metodologi dan informasi statistik.
 5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung digambarkan melalui IKK. Nilai IKK terhadap pelayanan BPS Provinsi Lampung adalah 94,74. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung sudah sangat memuaskan.

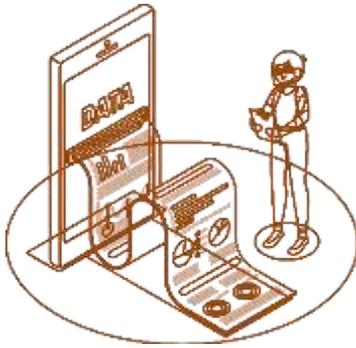
6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2024 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Pertahankan kinerja meliputi :
 - a. Sarana prasarana
 - b. Respon petugas layanan
 - c. Kemudahan proses penanganan pengaduan
2. Perbaiki layanan meliputi :
 - a. Kesesuaian produk pelayanan
 - b. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
 - c. Informasi pelayanan tersedia

- d. Kemudahan persyaratan pelayanan
- e. Kemudahan prosedur
- f. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- g. Kesesuaian biaya pelayanan
- h. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*
- i. Kemudahan fasilitas pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA



Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. 2023. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Lampung*. Bandar Lampung : Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
- 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/su1006g30704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches*. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.

LAMPIRAN



METADATA

Pengertian Metadata

Data yang dihasilkan produsen data harus memiliki Metadata.

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

Jenis Metadata

Metada Kegiatan

Metadata Indikator

Metadata Variabel

Manfaat Metadata

- Sebagai dokumentasu data dan informasi
- Menghindari duplikasi
- Memudahkan pencarian, pemanfaatan, dan evaluasi data dan informasi
- Memudahkan pengelolaan data sebagai investasi organisasi

Akses Metadata

Sirusa.bps.go.id

Pada situs web ini tersedia informasi metadata kegiatan statistik secara lengkap dan komprehensif, baik kegiatan statistik dasar, sektoral, maupun khusus. Selain itu, juga tersedia metadata indikator yang dihasilkan dalam kegiatan statistik dasar dan metadata variabel

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi	114	66	–	–	48
Kabupaten Kota					
Lampung Barat	33	–	–	–	33
Tanggamus	30	–	1	10	19
Lampung Selatan	34	1	–	–	33
Lampung Timur	35	–	–	–	35
Lampung Tengah	31	–	–	–	31
Lampung Utara	30	–	–	–	30
Way Kanan	37	–	–	4	33
Tulang Bawang	34	1	–	22	11
Pesawaran	36	–	–	–	36
Pringsewu	39	–	–	–	39
Mesuji	33	–	13	6	14
Tulang Bawang Barat	43	–	–	1	42
Pesisir Barat	–	–	–	–	–
Bandar Lampung	45	17	–	–	28
Metro	45	–	–	–	45

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi	39,47	60,53
Kabupaten Kota		
Lampung Barat	63,33	36,67
Tanggamus	56,67	43,33
Lampung Selatan	57,58	42,42
Lampung Timur	48,57	51,43
Lampung Tengah	43,33	56,67
Lampung Utara	46,67	53,33
Way Kanan	60,00	40,00
Tulang Bawang	76,47	23,53
Pesawaran	61,11	38,89
Pringsewu	53,85	46,15
Mesuji	78,79	21,21
Tulang Bawang Barat	61,90	38,10
Pesisir Barat	–	–
Bandar Lampung	40,91	59,09
Metro	60,00	40,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi	41,23	0,88	50,00	-	1,75	0,88	5,26
Kabupaten Kota							
Lampung Barat	6,67	-	46,67	-	-	6,67	40,00
Tanggamus	16,67	3,33	53,33	-	10,00	-	16,67
Lampung Selatan	15,15	-	57,58	-	3,03	-	24,24
Lampung Timur	14,29	11,43	62,86	-	-	2,86	8,57
Lampung Tengah	3,33	-	66,67	-	3,33	6,67	20,00
Lampung Utara	3,33	3,33	70,00	-	3,33	3,33	16,67
Way Kanan	5,71	-	80,00	-	2,86	-	11,43
Tulang Bawang	11,76	8,82	55,88	-	2,94	11,76	8,82
Pesawaran	27,78	5,56	52,78	2,78	2,78	5,56	2,78
Pringsewu	30,77	10,26	51,28	2,56	2,56	-	2,56
Mesuji	9,09	-	72,73	-	3,03	3,03	12,12
Tulang Bawang Barat	11,90	-	52,38	-	-	19,05	16,67
Pesisir Barat	-	-	-	-	-	-	-
Bandar Lampung	38,64	-	43,18	2,27	9,09	-	6,82
Metro	2,22	-	93,33	-	-	-	4,44

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi	35,09	50,00	1,75	10,53	2,63
Kabupaten Kota					
Lampung Barat	3,33	90,00	3,33	3,33	-
Tanggamus	20,00	63,33	10,00	6,67	-
Lampung Selatan	21,21	75,76	3,03	-	-
Lampung Timur	8,57	65,71	2,86	20,00	2,86
Lampung Tengah	6,67	76,67	3,33	10,00	3,33
Lampung Utara	-	90,00	-	10,00	-
Way Kanan	5,71	94,29	-	-	-
Tulang Bawang	5,88	61,76	2,94	20,59	8,82
Pesawaran	22,22	58,33	2,78	16,67	-
Pringsewu	20,51	56,41	-	23,08	-
Mesuji	12,12	78,79	-	6,06	3,03
Tulang Bawang Barat	14,29	64,29	11,90	2,38	7,14
Pesisir Barat	-	-	-	-	-
Bandar Lampung	25,00	52,27	-	18,18	4,55
Metro	-	91,11	-	4,44	4,44

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend- asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi	11,11	3,70	0,62	53,09	26,54	4,94
Kabupaten Kota						
Lampung Barat	12,50	3,13	3,13	45,31	28,13	7,81
Tanggamus	21,82	9,09	3,64	54,55	9,09	1,82
Lampung Selatan	19,51	-	-	60,98	17,07	2,44
Lampung Timur	13,21	-	-	60,38	11,32	15,09
Lampung Tengah	10,34	3,45	3,45	39,66	29,31	13,79
Lampung Utara	1,96	1,96	1,96	56,86	29,41	7,84
Way Kanan	12,50	-	2,08	64,58	14,58	6,25
Tulang Bawang	21,57	-	-	60,78	17,65	-
Pesawaran	6,67	3,33	3,33	58,33	16,67	11,67
Pringsewu	10,96	2,74	4,11	45,21	24,66	12,33
Mesuji	8,16	-	-	65,31	24,49	2,04
Tulang Bawang Barat	10,26	3,85	5,13	42,31	23,08	15,38
Pesisir Barat	-	-	-	-	-	-
Bandar Lampung	14,67	-	-	36,00	45,33	4,00
Metro	1,61	-	1,61	14,52	27,42	54,84

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS
untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan
menurut Wilayah PST**

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	100,00
Tanggamus	100,00
Lampung Selatan	100,00
Lampung Timur	100,00
Lampung Tengah	100,00
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	100,00
Tulang Bawang	100,00
Pesawaran	100,00
Pringsewu	100,00
Mesuji	100,00
Tulang Bawang Barat	100,00
Pesisir Barat	-
Bandar Lampung	100,00
Metro	100,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi	97,26
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	100,00
Tanggamus	100,00
Lampung Selatan	100,00
Lampung Timur	100,00
Lampung Tengah	100,00
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	100,00
Tulang Bawang	100,00
Pesawaran	100,00
Pringsewu	97,30
Mesuji	100,00
Tulang Bawang Barat	100,00
Pesisir Barat	-
Bandar Lampung	99,32
Metro	100,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari 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.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	99,92
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	100,00
Tanggamus	97,58
Lampung Selatan	99,72
Lampung Timur	98,70
Lampung Tengah	98,21
Lampung Utara	99,10
Way Kanan	99,22
Tulang Bawang	97,87
Pesawaran	98,74
Pringsewu	100,00
Mesuji	97,27
Tulang Bawang Barat	94,81
Pesisir Barat	-
Bandar Lampung	98,35
Metro	99,20

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
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 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	100,00
Tanggamus	96,67
Lampung Selatan	100,00
Lampung Timur	100,00
Lampung Tengah	100,00
Lampung Utara	96,67
Way Kanan	100,00
Tulang Bawang	100,00
Pesawaran	100,00
Pringsewu	100,00
Mesuji	100,00
Tulang Bawang Barat	95,24
Pesisir Barat	
Bandar Lampung	97,73
Metro	97,78

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	100,00
Tanggamus	98,33
Lampung Selatan	98,48
Lampung Timur	97,14
Lampung Tengah	100,00
Lampung Utara	100,00
Way Kanan	97,14
Tulang Bawang	97,06
Pesawaran	97,22
Pringsewu	100,00
Mesuji	98,48
Tulang Bawang Barat	100,00
Pesisir Barat	-
Bandar Lampung	98,86
Metro	98,89

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	:	Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. 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.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	94,74
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	97,68
Tanggamus	96,40
Lampung Selatan	95,35
Lampung Timur	93,39
Lampung Tengah	95,61
Lampung Utara	94,00
Way Kanan	93,86
Tulang Bawang	91,05
Pesawaran	92,91
Pringsewu	93,15
Mesuji	95,33
Tulang Bawang Barat	92,64
Pesisir Barat	-
Bandar Lampung	94,76
Metro	97,28

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi	96,37
Kabupaten Kota	
Lampung Barat	97,87
Tanggamus	97,20
Lampung Selatan	98,42
Lampung Timur	93,32
Lampung Tengah	96,34
Lampung Utara	94,15
Way Kanan	93,77
Tulang Bawang	92,54
Pesawaran	95,45
Pringsewu	95,70
Mesuji	96,79
Tulang Bawang Barat	95,43
Pesisir Barat	–
Bandar Lampung	97,32
Metro	97,60

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1$ (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

Lampiran 13 Kuesioner VKD24

BAHASIA	VKD24
SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024	Instansi/ Badan/ Lembaga/ V.
<p>Diserahkan 1. PP No. 5/2016 tentang Penyelenggaraan Statistik 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri EMBB No. 24 Tahun 2007 tentang Pedoman BMDI Unit Penyelenggara Statistik</p>	
<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta mengidentifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bepak/ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.</p>	
	#inginer

Lanjutan Lampiran 13

BAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHAN 2024**

VKD24

Dasar hukum:
 1. UU No. 38 Tahun 1987 tentang Statistik
 2. PP No. 33 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri Statistik No. 33 Tahun 2011 tentang Pedoman GDSI (GDSI) Perayaan-Adala

Pencacah

Nama : _____
 Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____
 Tanggal : _____

Nomor Responden : _____

Kode WISayah : _____

Memor Unit

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok 1. Keterangan Responden

<p>1. Nama : _____</p> <p>2. E-mail : _____</p> <p>3. Nomor handphone * *untuk keperluan survei : _____</p> <p>4. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan</p> <p>5. Pendidikan tertinggi yang ditempuh : S-STA/Sederajat / DU/D2/D3 / D4/S1 / S2 / S3</p> <p>6. Pekerjaan utama /Ahn salah satu jawaban : Pegawai/Meladown / Peneliti/Inzen / ASN/TNI/Polri / Pegawai BUMN/BUMD / Pegawai Swedia / Wirawasta / Lainnya (.....)</p> <p>7. Kategori instansi /Ahn salah satu jawaban : Lembaga Negara / Kementerian & Lembaga Pemerintah / TN/Pu/ri/BN/Kojuksaan / Pemerintah Daerah / Lembaga Internasional / Lembaga Penelitian & Pendidikan / BUMN/BUMD / Swedia / Lainnya (.....)</p>	<p>8. Nama instansi : _____</p> <p>9. Pemakaian utama hasil kegiatan ini (atau akan layanan /Ahn salah satu jawaban) : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah / Perencanaan / Komersial / Penjualan / Lainnya (.....)</p> <p>10. Perayaan-perayaan berikut ini menyusul pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuisioner : Perencanaan / Pembelian Publikasi BPS / Pembelian Data Mikroynter Wiyah Kerja Statistik / Akses produk statistik pada Website BPS / Komutasi Statistik / Rekomendasi Kegiatan Statistik / Pebyaran Statistik Terpadu (PST) dalam langsung / Pebyaran Statistik Terpadu online (ost.bis.go.id) / Website BPS / AIStat BPS / SeratE-mail / Akbar chat (WhatsApp, Telegram, ChatGpt, dll) / Lainnya (.....)</p> <p>11. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : _____ Boleh jahn lebih dari satu jawaban</p> <p>12. Apakah pernah melakukan pengabdian Prayaman Statistik (PST)? : Ya / Tidak</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p> <p>7. _____</p> <p>8. _____</p> <p>9. _____</p> <p>10. _____</p> <p>11. _____</p> <p>12. _____</p>
---	---	--

9

Lanjutan Lampiran 13

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
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)																				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i>								<i>Sangat penting/puas</i>												
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
8.	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Elemen 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
9.	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
10.	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
11.	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail spnq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
12.	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BEB2 Berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
13.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
14.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/rencana pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
15.	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
16.	Tidak ada pungutan liar (suap) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								
17.	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>								

Lanjutan Lampiran 13

<p>Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS</p>	

Lampiran 14 Rekomendasi SKD 2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Jl. Basuki Rahmat No. 54 Bandar Lampung, Telp (0721) 482909
Mailbox : bps1800@bps.go.id, Website: <https://lampung.bps.go.id/>

Nomor : B-1609/18000/VS.560/2024 Bandar Lampung, 29 November 2024
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.
Pelaksana Pelayanan Publik
di –
BPS Provinsi Lampung

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2024, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2024 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2024 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.



Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Lampung
Atas Parindungan Lubis



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Lanjutan Lampiran 14

Lampiran 1

Nomor : B-1609/18000/VS.560/2024

Tanggal : 29 November 2024

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2024

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Sarana Prasarana2. Respon Petugas Pelayanan3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Produk Pelayanan2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Prosedur4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian5. Kesesuaian Biaya Pelayanan6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pinda/ kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut SKD 2024

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2025												Penanggung Jawab	
			24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12
Prioritas Utama																
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
3	Kemudahan Prosedur	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
6	Kejelasan Informasi Tugas Pelayanan Online	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)
7	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Melaksanakan FGD Standar Pelayanan														Tim Penguatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral/Khusus dan Diseminasi Statistik (PPSSDS)

Bandar Lampung, 29 November 2024

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Lampung



Atas Perintah
Lubis

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Jl. Basuki Rahmat No. 54, Bandar Lampung, 35222

Telp. (0721) 482909, Fax. (0721) 484329

Website: <http://lampung.bps.go.id>,

email: bps1800@bps.go.id