

Katalog: 1399013.16  
ISSN 2714-9625



*ANALISIS HASIL*  
**SURVEI**  
**KEBUTUHAN**  
**DATA**

*BPS Provinsi Sumatera Selatan*

Volume 8, 2023

**2023**



**BADAN PUSAT STATISTIK**  
**PROVINSI SUMATERA SELATAN**



ANALISIS HASIL  
**SURVEI  
KEBUTUHAN  
DATA**

*BPS Provinsi Sumatera Selatan*

Volume 8, 2023

**2023**

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



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS  
Provinsi Sumatera Selatan  
2023  
Volume 8, 2023**

**Katalog** : 1399013.16  
**ISSN** : 2714-9625  
**Nomor Publikasi** : 16000.2364

**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : xiv+116 halaman

**Penyusun Naskah:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Penyunting:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Pembuat Kover:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Penerbit:**  
© BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Dicetak oleh:**  
CV. Mulya Jaya

**Sumber Ilustrasi:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan, Canva

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

**TIM PENYUSUN**

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS  
Provinsi Sumatera Selatan 2023  
Volume 8, 2023**

**Pengarah**

Moh. Wahyu Yulianto, S.Si., SST., M.Si.

**Penanggung Jawab**

Hardianto, SST.

**Penyunting**

Rika Yurista, SST.

**Penulis Naskah**

Nabilla Hadisty, S.Tr.Stat.

**Pengolah Data**

Nabilla Hadisty, S.Tr.Stat.

**Penata Letak dan Infografis**

Nabilla Hadisty, S.Tr.Stat.



## 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.

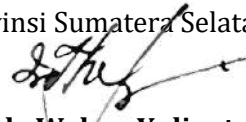
Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS Provinsi Sumatera Selatan telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sumatera Selatan 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan. 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. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Palembang, Desember 2023  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sumatera Selatan



**Moh. Wahyu Yulianto**





## DAFTAR ISI

### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sumatera Selatan 2023 Volume 8, 2023

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	29
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	35
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS...42	42
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>45</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	47
4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	49

4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	50
<b>Bab 5</b>	<b>Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>53</b>
5.1	Kebutuhan Data menurut Level Data.....	55
5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	56
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	57
5.4	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	64
5.5	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	65
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	67
<b>Bab 6</b>	<b>Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>69</b>
<b>Bab 7</b>	<b>Penutup.....</b>	<b>73</b>
7.1.	Kesimpulan.....	75
7.2.	Saran.....	77
	<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>79</b>
	<b>Lampiran.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	16
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	22
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	37
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	39
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	50
Tabel 5.1	Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data.....	64
Tabel 5.2	Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	66
Tabel 5.3	Lima Jenis Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 2.1	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Kelompok Umur .....	22
Gambar 2.2	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Kelamin .....	24
Gambar 2.3	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.4	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama yang Ditamatkan.....	26
Gambar 2.5	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi yang Ditamatkan .....	27
Gambar 2.6	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	28
Gambar 2.7	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.8	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS .....	29
Gambar 3.1	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Puas terhadap Pelayanan .....	33
Gambar 3.2	Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	34
Gambar 3.3	Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	35
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	36
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	40
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	43
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi .....	48

Gambar 5.1	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level .....	56
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data.....	57
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Data.....	58
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehan Data.....	59
Gambar 5.5	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya.....	60
Gambar 5.6	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya.....	61
Gambar 5.7	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Distribusi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya.....	62
Gambar 5.8	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya.....	63
Gambar 5.9	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya.....	63
Gambar 5.10	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya.....	65
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	71
Gambar 6.2	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Ragam Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan ....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	84
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	86
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	88
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	90
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	92
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	94
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	96
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....	98
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	100
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....	102
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	104
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST ..	106
Lampiran 13	Kuesioner VKD23.....	108
Lampiran 14	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Hasil Survei Kebutuhan Data 2023 .....	113
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kebutuhan Data 2023 ....	115





# 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 **BPS Provinsi Sumatera Selatan**



#### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sejak

**1 Januari 2023 hingga akhir periode pencacahan**

menggunakan kuesioner VKD2023

#### ANALISIS

1. Analisis Deskriptif
2. Cross Tab Analysis
3. Analisis Kesenjangan
4. Analisis Kuadran
5. Indeks Kepuasan

diperkaya dengan: **IKK dan IPAK**





# 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 Provinsi Sumatera Selatan 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 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 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](http://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>.

Diseminasi dan Layanan Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Provinsi Sumatera Selatan 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 Provinsi Sumatera Selatan, 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 Provinsi Sumatera Selatan, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana

prasarana tersebut, PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 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 Provinsi Sumatera Selatan 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 2023 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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 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 2023 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:

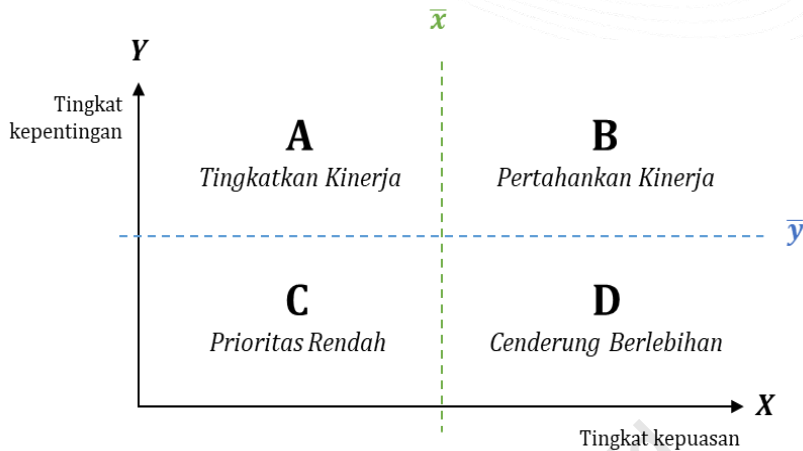
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, 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 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 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 1.2).

## 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 2023 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 VKD23. 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 (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	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 VKD2023.

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:

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

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

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

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:

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

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 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

# BAB 2

## Segmentasi Konsumen\*

\* Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2023

Konsumen di **PST BPS Provinsi Sumatera Selatan** didominasi oleh:



**53,23%**

Laki-Laki



**46,77%**

D4/S1



**45,16%**

PNS/TNI/Polri

Sebagian besar menggunakan:



**33,66%**

Akses Produk Statistik pada Web BPS



**40,00%**

Website BPS/  
AllstatsBPS



**50,00%**

Data BPS untuk Pemerintahan





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Provinsi Sumatera Selatan. 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 2023. 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 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang mengikuti survei adalah sebesar 124 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI 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*).

Metode pengumpulan SKD 2023 di BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi dengan metode link atau sebesar 82,26 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengisian mandiri dan metode pengentrian secara manual di PST masih digunakan yaitu masing-masing sebanyak 16,93 persen dan 0,81 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI. Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2023 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Nama Daerah	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Sumatera Selatan	124	70	177,14
2.	Ogan Komering Ulu	30	30	100,00
3.	Ogan Komering Ilir	30	30	100,00
4.	Muara Enim	34	30	113,33
5.	Lahat	30	30	100,00
6.	Musi Rawas	32	30	106,67
7.	Musi Banyuasin	30	30	100,00
8.	Banyu Asin	36	30	120,00
9.	Ogan Komering Ulu Selatan	30	30	100,00
10.	Ogan Komering Ulu Timur	35	30	116,67
11.	Ogan Ilir	45	30	150,00
12.	Empat Lawang	31	30	103,33
13.	Palembang	32	30	106,67
14.	Prabumulih	30	30	100,00

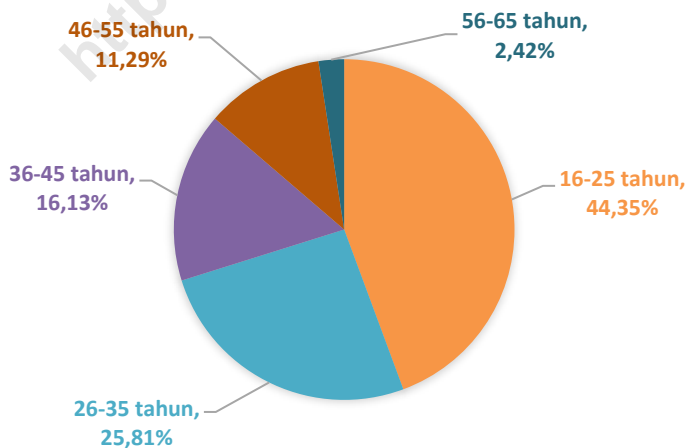
15.	Pagar Alam	30	30	100,00
16.	Lubuklinggau	30	30	100,00

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis terbagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Kelompok Umur

Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh kelompok umur 16-25 tahun sebanyak 44,35 persen. Selanjutnya yang menjadi konsumen terbanyak adalah konsumen yang berumur 26-35 tahun sebanyak 25,81 persen. Disusul dengan konsumen yang berumur 36-45 tahun sebanyak 16,13 persen. Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera selatan terdiri atas konsumen yang berumur 16 hingga 65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur yang bisa dilihat pada gambar berikut.

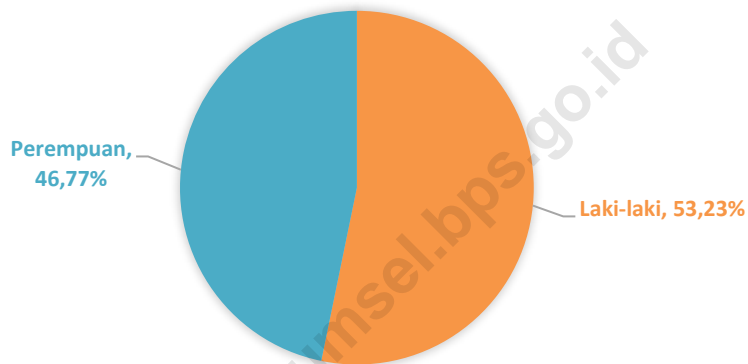


Gambar 2.1 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Kelompok Umur



## Jenis Kelamin

Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sama seperti tahun sebelumnya, paling banyak didatangi oleh konsumen laki-laki dengan nilai sebanyak 53,23 persen. Gambar 2.2 memperlihatkan persentase konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis kelamin.

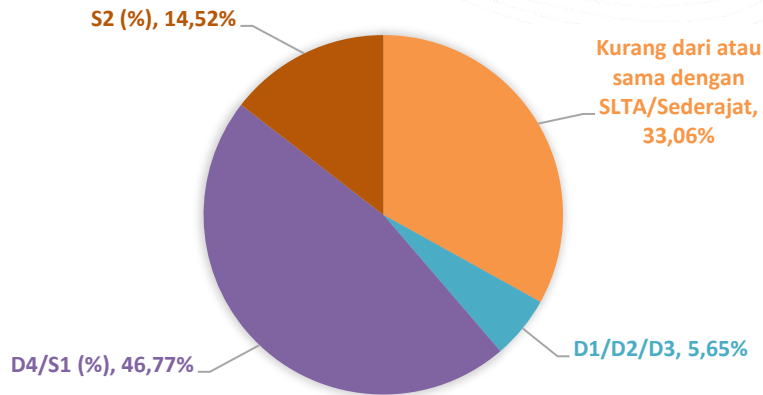


Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada umumnya, semakin tinggi pendidikan yang ditamatkan maka konsumen juga akan semakin tinggi pemahaman mengenai data sehingga karakteristik konsumen menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan penting untuk diketahui



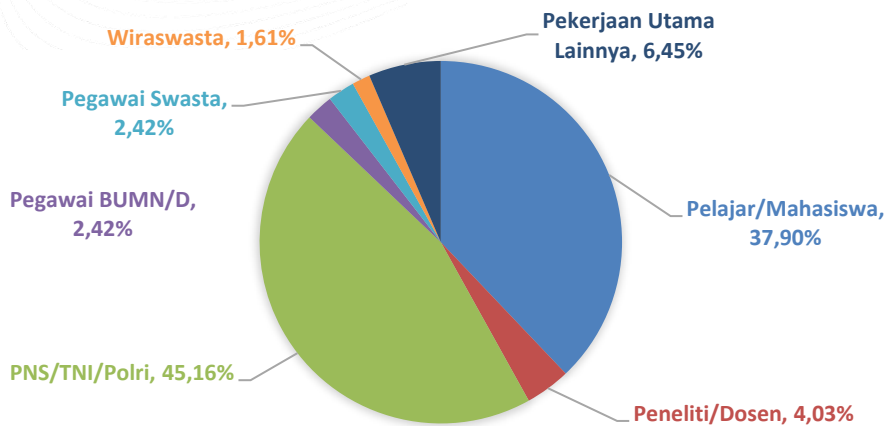


Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pada gambar 2.3 terlihat bahwa Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan di dominasi oleh lulusan D4/S1 dengan persentase sebesar 46,77 persen, selanjutnya disusul oleh konsumen yang pendidikannya kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat dengan persentase sebesar 33,06 persen. Terlihat bahwa lebih dari setengah konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan merupakan lulusan perguruan tinggi.

### Pekerjaan Utama

SKD 2023 membagi jenis pekerjaan utama menjadi tujuh kategori, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

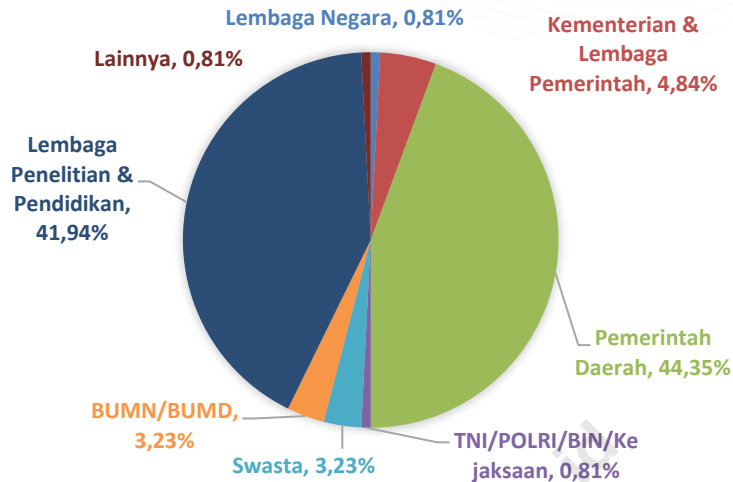


Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama yang Ditamatkan

Gambar 2.4 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri dengan nilai sebesar 45,16 persen, sejalan dengan persentase konsumen yang didominasi dengan tingkat pendidikan D4/S1 (Gambar 2.3). Konsumen dengan pekerjaan wiraswasta menjadi jenis konsumen paling sedikit dengan nilai 1,61 persen.

### Instansi

Dalam SKD 2023, Instansi dibagi menjadi Sembilan jenis yaitu Lembaga Negara, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI/Polri/BIN/Kejaksanaan, Lembaga Internasional, Swasta, BUMN/BUMD, Lembaga Penelitian dan Pendidikan, dan instansi lainnya. Selama tahun 2023, tidak terdapat konsumen dari jenis instansi Lembaga Internasional.

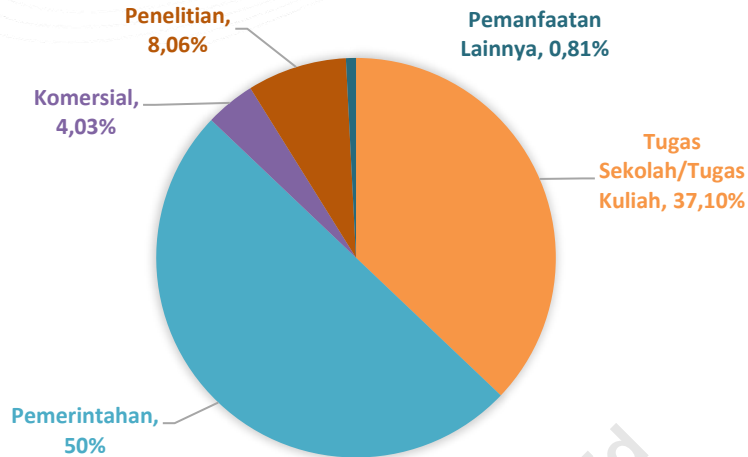


Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi yang Ditamatkan

Pada Gambar 2.5 menunjukkan bahwa konsumen terbanyak dari Pemerintah Daerah dengan nilai sebesar 44,35 persen. Disusul oleh Lembaga Penelitian dan Pendidikan dengan nilai sebesar 41,94 persen.

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

SKD 2023 membagi pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menjadi lima jenis yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Gambar 2.6 memperlihatkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan dengan nilai sebesar 50,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sangat dibutuhkan dalam menunjang bidang pemerintahan.

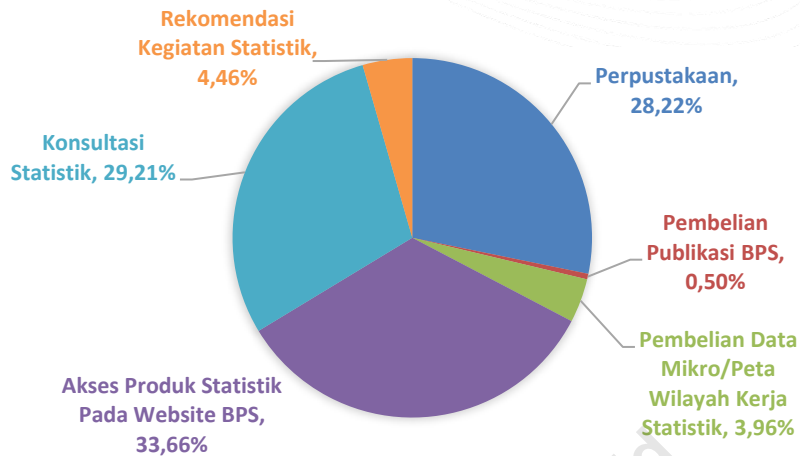


Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

#### 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Jenis layanan yang tersedia pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan ada enam jenis yaitu layanan perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik.

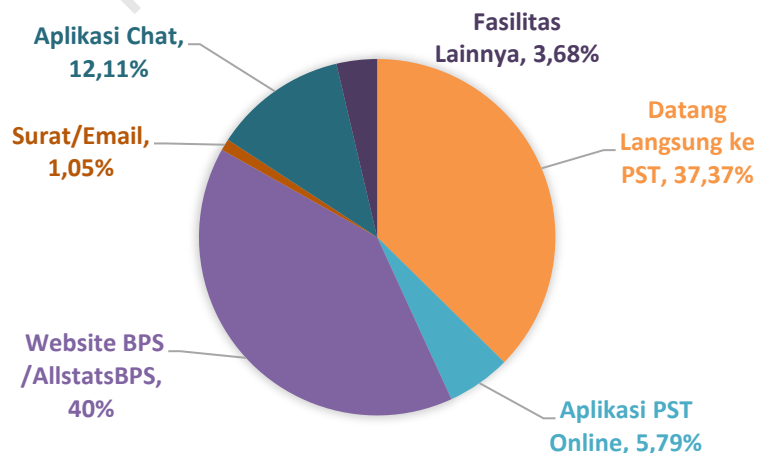
Pada Gambar 2.7 terlihat bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah akses produk statistik pada website BPS dengan persentase sebesar 33,66 persen, dilanjutkan dengan konsultasi statistik sebanyak 29,21 persen, dan perpustakaan sebanyak 28,22 persen.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Layanan

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Pada SKD 2023 mencatat bahwa terdapat enam fasilitas utama yang bisa digunakan untuk memperoleh layanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yaitu dengan cara datang langsung ke PST, melalui aplikasi PST Online, website BPS/AllstatsBPS, surat/email, aplikasi chat, dan fasilitas lainnya.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Pada tahun 2023 konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak memperoleh layanan melalui website BPS/AllstatsBPS yaitu sebanyak 40,00 persen, selain itu banyak juga yang memperoleh layanan dengan cara datang langsung ke PST dan melalui aplikasi chat dengan nilai masing-masing sebanyak 37,37 persen dan 12,11 persen.

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

# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

**IKK = 99,06**

Gambaran **tingkat kepuasan konsumen** terhadap **pelayanan** di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan



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







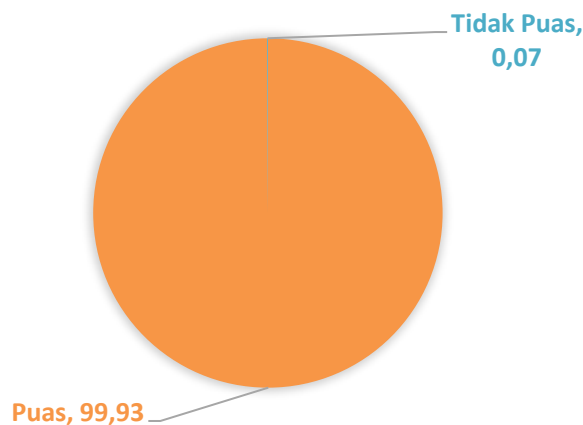


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 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.

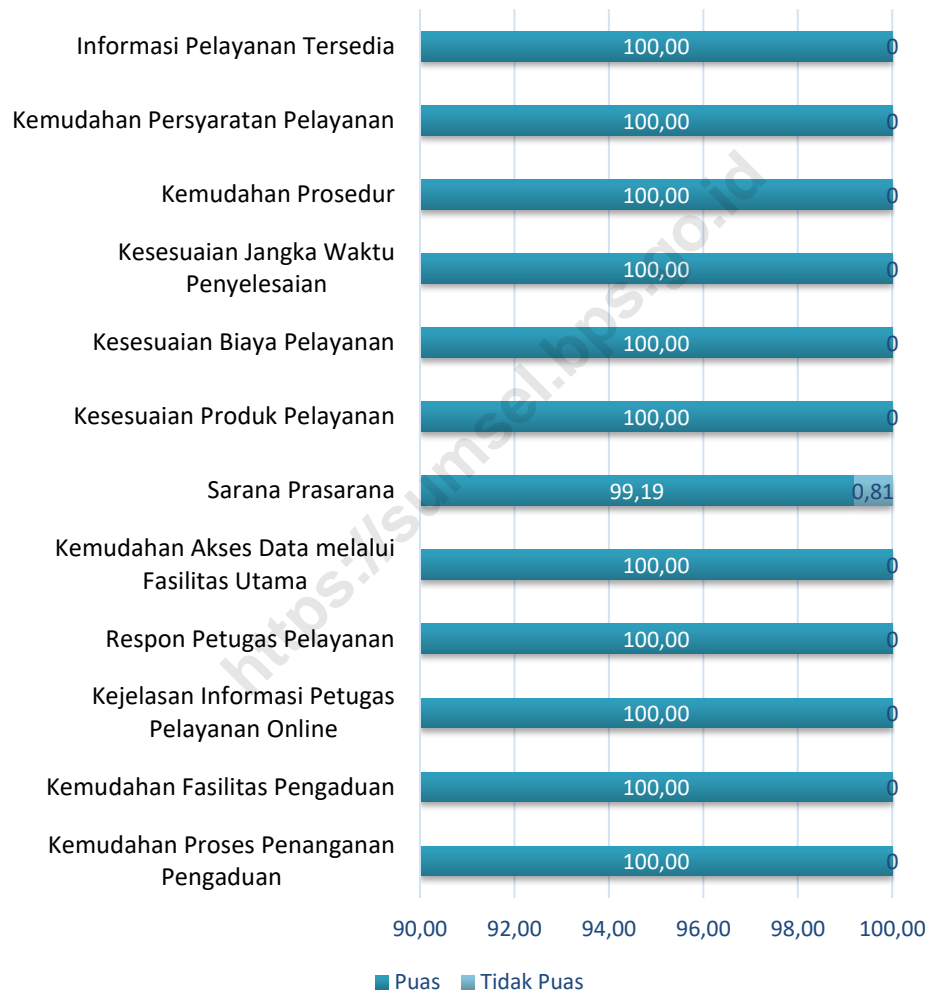
### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 99,93 persen. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan persentase kepuasan pelayanan konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun lalu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin baik.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Puas terhadap Pelayanan

Kepuasan pengguna data BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Gambar 3.2 memperlihatkan hampir semua atribut pelayanan memberikan tingkat kepuasan tertinggi kepada konsumen atau mencapai nilai 100,00 persen.



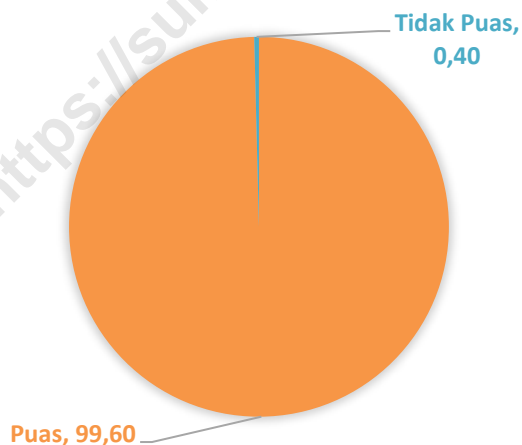
Gambar 3.2 Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap akses data pada tahun 2023 sebesar 100,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sangat puas terhadap kemudahan akses memperoleh data BPS.

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 99,50 persen.



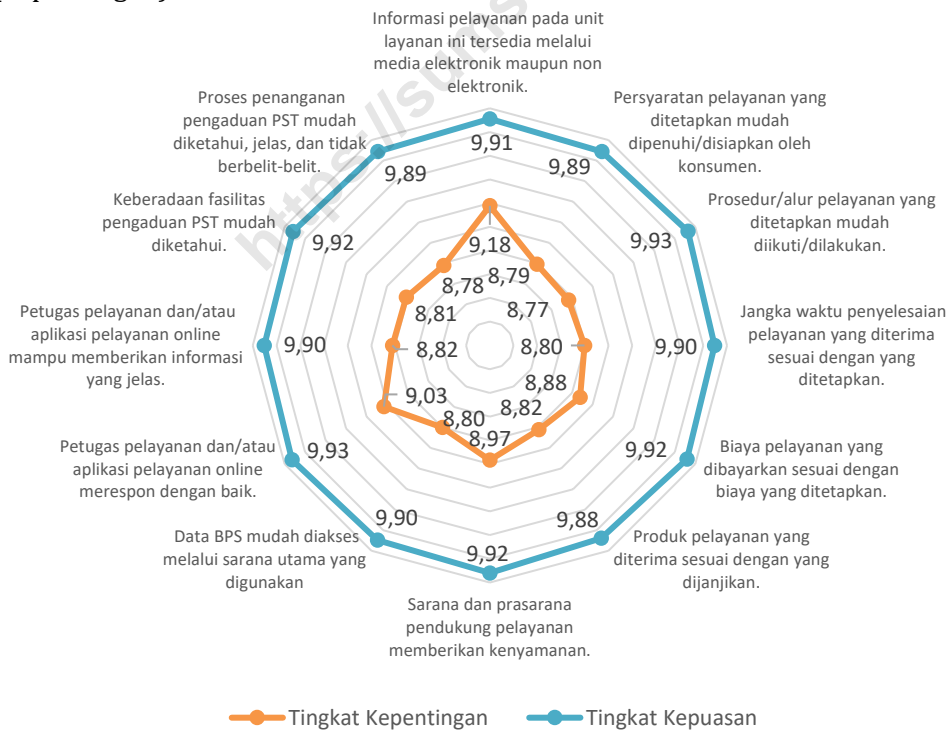
Gambar 3.3 Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan PST BPS bagi konsumen tersebut. Artinya,

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit sebesar 1,11. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut sangat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (0,73).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki *gap* 0,73 sampai 1,11 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah melebihi harapan konsumen atau pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	9,18	9,91	0,73
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,79	9,89	1,10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,77	9,93	1,16
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,80	9,90	1,10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,88	9,92	1,04

6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8,82	9,88	1,06
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8,97	9,92	0,95
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan	8,80	9,90	1,10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,03	9,93	0,90
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	8,82	9,90	1,08
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,81	9,92	1,10
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,78	9,89	1,11

### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS*

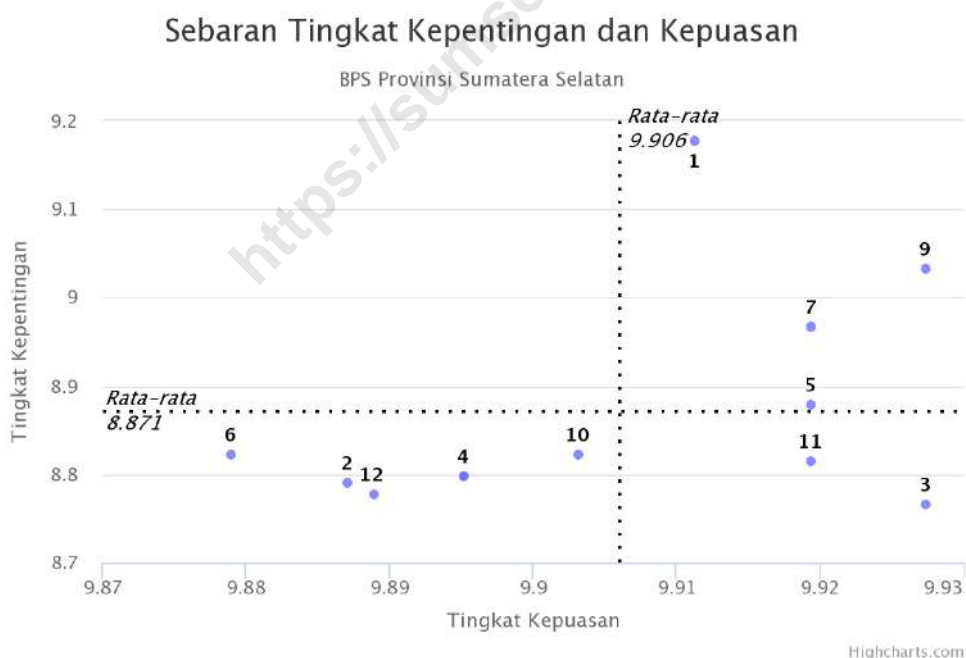
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS provinsi Sumatera Selatan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	9,18	9,91	108,00
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	8,79	9,89	112,48
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	8,77	9,93	113,25
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	8,80	9,90	112,47
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	8,88	9,92	111,72
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	8,82	9,88	111,97
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	8,97	9,92	110,61
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan	8,80	9,90	112,47
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	9,03	9,93	109,91
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	8,82	9,90	112,25
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	8,81	9,92	112,54

12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	8,78	9,89	112,66
----	---	------	------	--------

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut melebihi 100% artinya kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/ dilakukan (113,25%), sedangkan atribut informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (108,00%).



Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan*



Keterangan:

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/ dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Pada Gambar 3.5 terlihat bahwa kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Pada atribut pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak ada yang berada pada kuadran A.

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

- 1) Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik,
- 2) Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan,
- 3) Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,
- 4) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan

Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah:

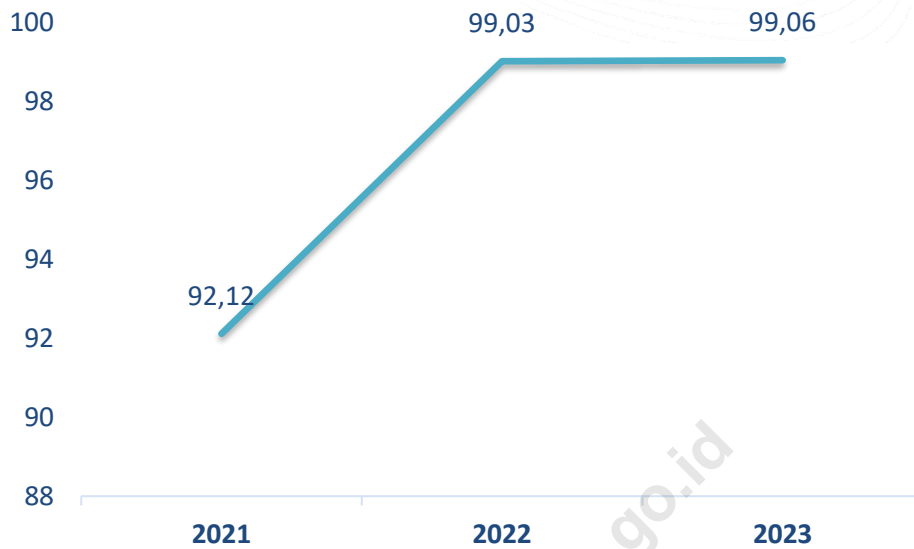
- 1) Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen,
- 2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,
- 3) Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan,
- 4) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas,
- 5) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit,
- 6) Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.

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 3.5, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/ dilakukan,
- 2) Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Pusat. Pada SKD 2023, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023 sebesar 99,06. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Pusat termasuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan



# BAB 4

## Analisis Perilaku Anti Korupsi

**IPAK =**  
**97,92**

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan



### **PENILAIAN PENERAPAN PERILAKU ANTI KORUPSI DAPAT DILIHAT BERDASARKAN 5 ATRIBUT ANTI KORUPSI**

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan
3. Tidak ada penerimaan gratifikasi
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan







## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

Kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi di berbagai sektor selalu menjadi prioritas pemerintah Indonesia, termasuk di sektor pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti penataan kebijakan dan regulasi, baik berupa instruksi/arahan maupun peraturan perundang-undangan, perbaikan tata kelola pemerintahan, membenahan proses pelayanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. BPS sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam penyediaan data dan informasi statistik juga telah melakukan berbagai upaya dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi, salah satunya melalui SKD yang menangkap persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

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

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan hasil SKD 2023, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 100,00%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Variabel yang dianalisis mencakup 5 (lima) variabel perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan; (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan; (3) tidak ada penerimaan gratifikasi; (4) Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; dan (5) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, keempat atribut menunjukkan persentase kepuasan sebesar 100,00%. Hasil ini sejalan dengan persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS yang juga menghasilkan tingkat kepuasan maksimum, yaitu sebesar 100%.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi



## 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 dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Sementara itu, atribut yang memiliki *gap* positif terbesar yaitu atribut tidak diskriminasi dalam pelayanan (0,93). Sedangkan atribut yang memiliki *gap* positif terkecil adalah atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,8).

Dengan nilai *range gap* 0,8 hingga 0,93 dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik bahkan melampaui harapan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,91	9,84	0,93
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	8,93	9,80	0,87
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	8,87	9,77	0,90
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,90	9,80	0,90
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,96	9,76	0,80

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

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. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi.

Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 97,92 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Nilai IPAK untuk PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mengalami kenaikan 0,12 persen dibandingkan Nilai IPAK tahun 2022 yang nilainya sebesar 97,80. Hal tersebut

menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin puas dengan perilaku anti korupsi yang diterapkan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

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



# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

**Publikasi** yang paling banyak dibutuhkan adalah:



PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM ANGKA

BRS LUAS PANEN DAN PRODUKSI PADI PROVINSI SUMATERA SELATAN

BUKU SAKU DATA DAN INDIKATOR SOSIAL PROVINSI SUMATERA SELATAN

ANALISIS HASIL LISTING SE2016 POTENSI EKONOMI PROVINSI SUMATERA SELATAN

SITUASI KETENAGAKERJAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN



## JENIS DATA TABEL DI WEBSITE

yang paling banyak dibutuhkan adalah:

2

PDRB menurut Lapangan Usaha

1

Ketenagakerjaan

3

Pendidikan







## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, 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 Sumatera Selatan dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

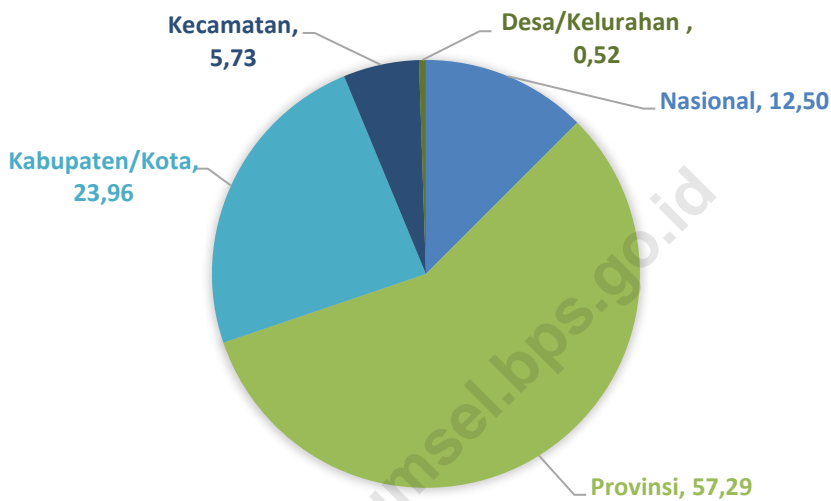
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Tingkat penyajian/ level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023.

Level data provinsi menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 57,29%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (23,96%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah level data desa/kelurahan (0,52%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1

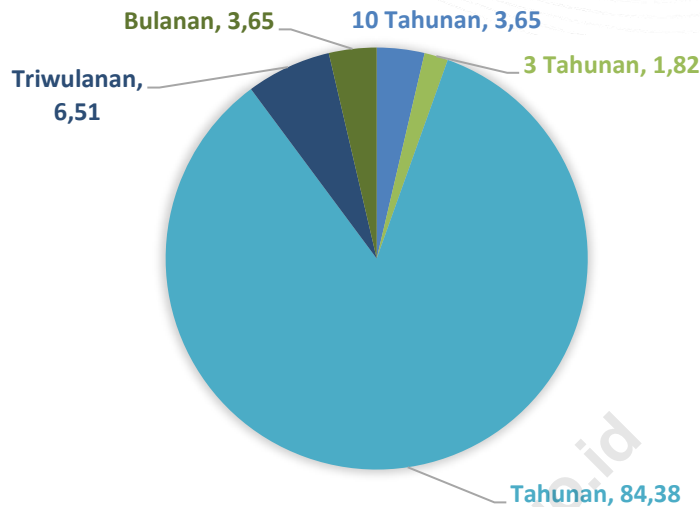


Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, dan harian. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 84,38%. Periode data dengan kebutuhan terendah adalah periode data tiga tahunan sebesar 1,82%.



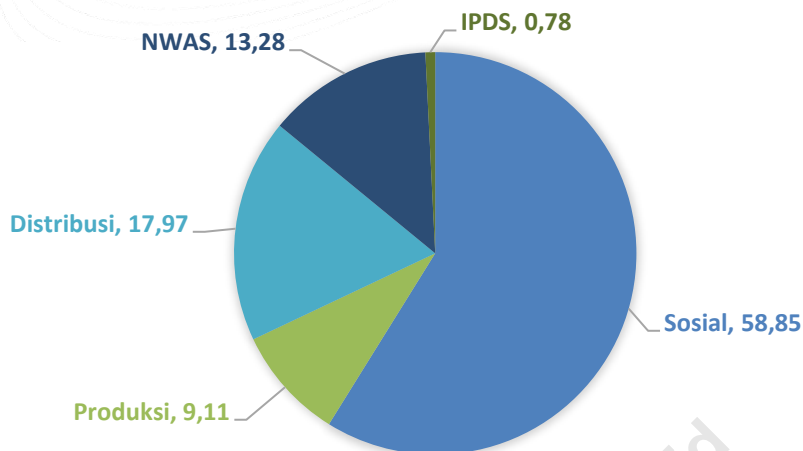


Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik distribusi, ragam data statistik neraca wilayah dan analisis statistik (NWAS), dan ragam integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS).

Gambar 5.3 menjelaskan persentase kebutuhan data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut ragam data. Sama seperti tahun 2022, ragam data statistik sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam statistik sosial yaitu sebesar 58,85%. Sementara itu, ragam data statistik distribusi menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data statistik sosial, yaitu sebesar 17,97 persen. kemudian ragam data NWAS, ragam data statistik produksi, dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 17,97%; 9,11%; dan 0,78%.

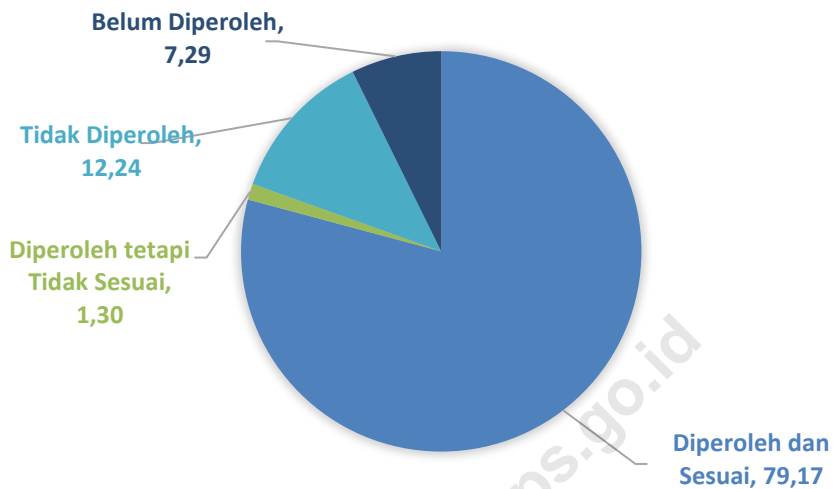


Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 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” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang 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, konsumen yang mencari data di BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 79,17% (Gambar 5.3). Sementara itu, 7,29% konsumen menyatakan belum memperoleh data. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan. Sedangkan 12,24% konsumen menyatakan bahwa data tidak diperoleh yang dapat

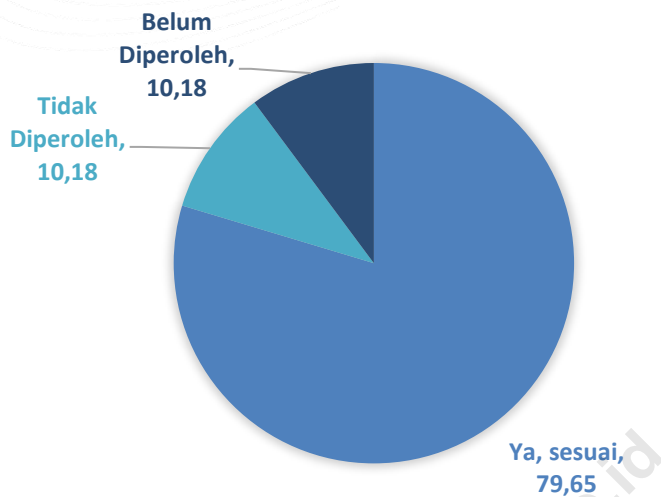
disebabkan data tersebut merupakan data statistik sektoral yang tidak terdapat di BPS Provinsi Sumatera Selatan.



Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehan Data

### Ragam Data Statistik Sosial

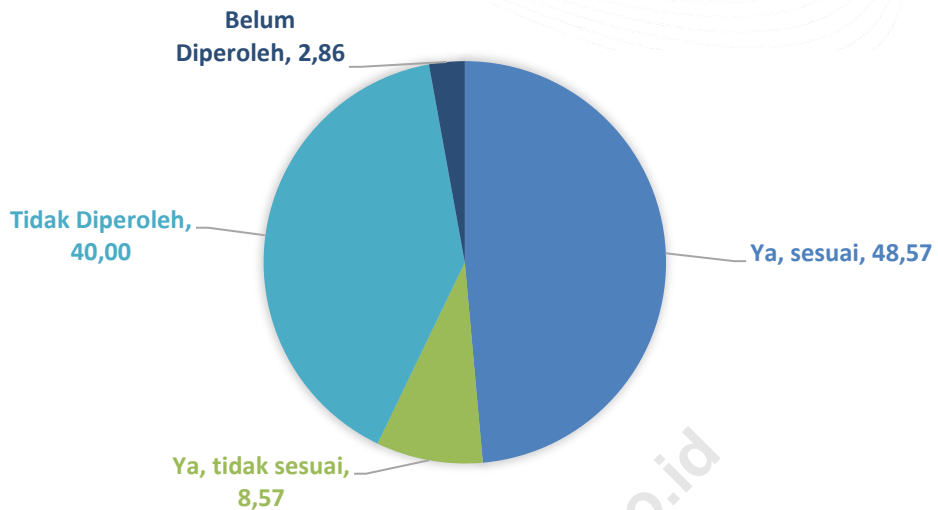
Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, yaitu sebesar 58,85 persen (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.5, 79,65 persen orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh sesuai dengan kebutuhan, 10,18 persen orang-data belum memperoleh data yang dibutuhkan karena sedang disiapkan oleh petugas layanan, dan sebanyak 10,18 persen orang-data tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.5 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Produksi

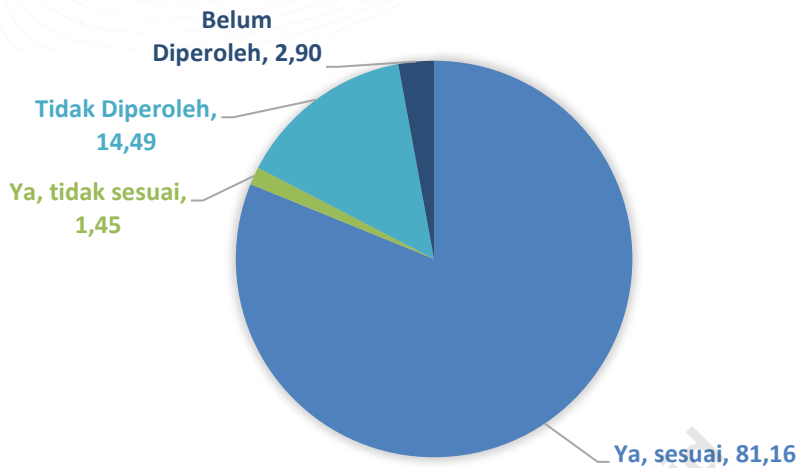
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 9,11 persen dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Gambar 5.6 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 48,57 persen orang-data memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 40,00 persen orang data tidak memperoleh data, dikarenakan data tersebut tidak tersedia di BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sedangkan 8,57 persen mendapatkan data tapi tidak sesuai dan sebanyak 2,86 belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.6 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

### Ragam Data Statistik Distribusi

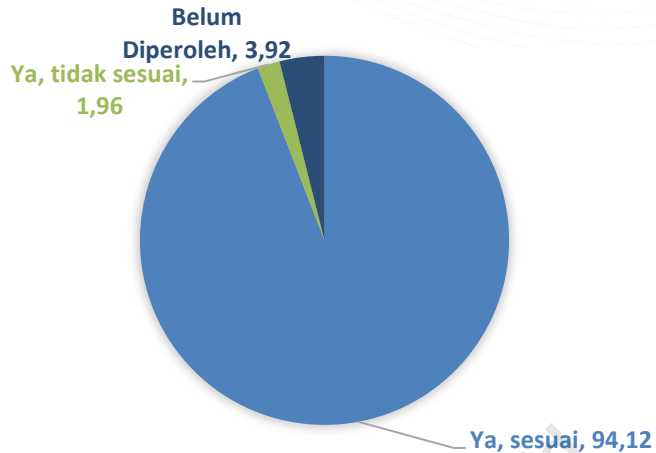
Data statistik distribusi dibutuhkan oleh 17,97% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.7, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data statistik distribusi, 81,16% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan dan sebanyak 1,45 memperoleh tapi masih belum sesuai dengan data yang dibutuhkan. Sedangkan sebanyak 14,49% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan dikarenakan data yang dibutuhkan tidak tersedia di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dan sebanyak 2,90% lainnya belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.7 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Distribusi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

### Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam NWAS adalah 13,28% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.8, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data NWAS, 94,12% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan dan 1,96 memperoleh data tapi tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan. Sementara itu, 3,92 persen belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.8 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

#### Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data IPDS adalah 0,78% dari total pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.9, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data IPDS, 100,00 persen memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan.



Gambar 5.9 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Tabel 5.1 menampilkan tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing - masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang-data. Data ketenagakerjaan menggeser posisi data kependudukan yang sebelumnya menjadi posisi pertama pada data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada ragam data statistik sosial tahun 2022. Sama halnya dengan ragam data statistik sosial, terjadi perubahan pada ragam data Produksi, Distribusi, dan IPDS yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Data neraca bahan makanan menggeser posisi data Industri Mikro dan Kecil, sementara data keuangan pemerintah menggeser posisi data inflasi/harga konsumen, serta keadaan geografi menggeser master file wilayah yang sebelumnya menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh.

Pada ragam data neraca wilayah dan analisis statistik masih data yang paling banyak dibutuhkan diperoleh adalah jenis data PDRB menurut lapangan usaha, dilanjutkan dengan jenis data indeks pembangunan manusia dan PDRB menurut pengeluaran

Tabel 5.1 Persentase Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

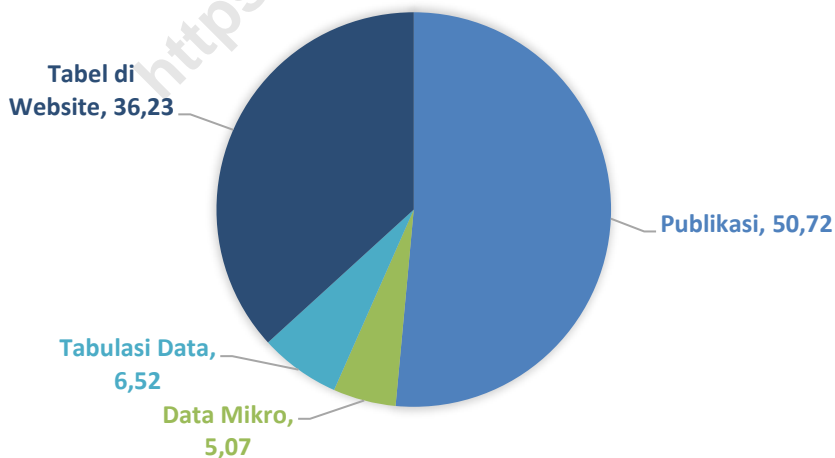
Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)
Statistik Sosial	Ketenagakerjaan
	Kependudukan
	Pendidikan
Statistik Produksi	Neraca Bahan Makanan
	Tanaman Pangan
	Industri Mikro dan Kecil
Statistik Distribusi	Keuangan Pemerintah
	Inflasi / Harga Konsumen
	Transportasi
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan Usaha
	Indeks Pembangunan Manusia



	PDRB menurut Pengeluaran
<b>Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik</b>	Keadaan Geografi
	Kuesioner Sensus dan Survei
	Kepuasan Konsumen

### 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.10 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi dan tabel di website dengan persentase masing-masing sebesar 50,72 persen dan 36,23 persen. Sementara itu, 6,52 persen data diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi dan sebanyak 5,07 persen merupakan data mikro.



Gambar 5.10 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.10, publikasi menjadi jenis sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tabel 5.2 menampilkan lima jenis publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sama dengan hasil SKD 2022, Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

Tabel 5.2 Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Publikasi
(1)	(2)
1	Provinsi Sumatera Selatan Dalam Angka
2	BRS Luas Panen dan Produksi Padi Provinsi Sumatera Selatan
3	Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan
4	Analisis Hasil Listing SE2016 Potensi Ekonomi Provinsi Sumatera Selatan
5	Situasi Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Gambar 5.10, tabel di website menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen kedua setelah publikasi. Tabel 5.3 menampilkan lima jenis data tabel di website yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Data ketenagakerjaan menjadi data yang menempati posisi pertama di website yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 5.3 Lima Jenis Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Jenis Data Tabel di Website
(1)	(2)
1	Ketenagakerjaan
2	PDRB Menurut Lapangan Usaha
3	Pendidikan
4	Kependudukan
5	Tanaman Pangan

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

Sejalan dengan visi BPS, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada Gambar 2.5. bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD (K/L/OPD) cukup mendominasi yaitu sebesar 50,81%. Berdasarkan hasil SKD 2023, 100% konsumen yang artinya seluruh konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data





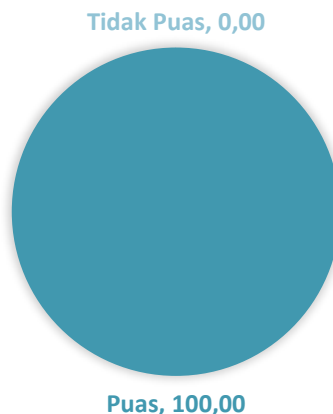


## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Bab ini juga menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data menurut ragam data yang disediakan BPS Provinsi Sumatera Selatan, mencakup ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrase pengolahan dan diseminasi statistik. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

### Kualitas Data

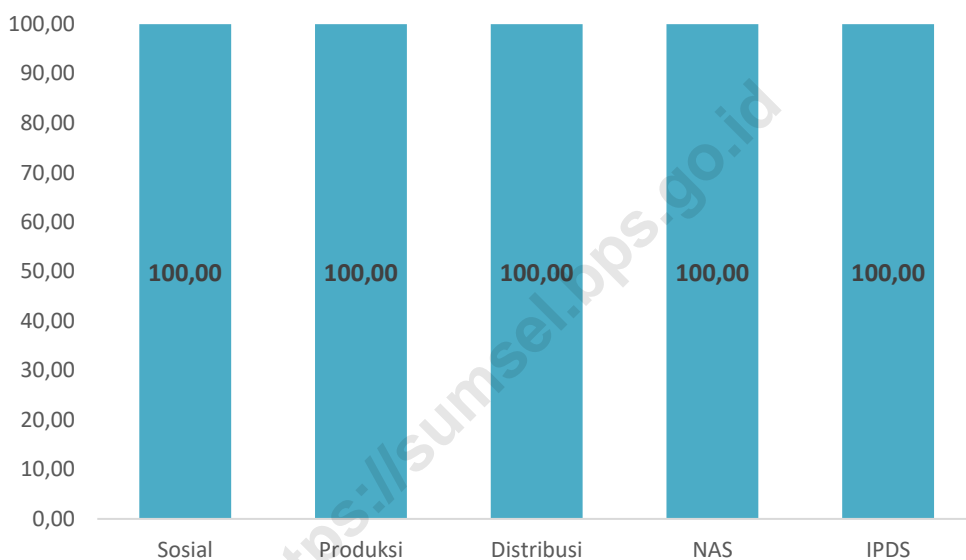
SKD2023 menyajikan kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum menurut dimensi kualitas data. Gambar 6.1 memperlihatkan bahwa seluruh konsumen merasa puas terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

### Kualitas Data dan Ragam Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Berdasarkan Gambar 6.2, seluruh ragam yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, dan integrasi pengolahan dan diseminasi statistik menunjukkan kepuasan maksimal yaitu sebesar 100,00 persen.



Gambar 6.2 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Ragam Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan



# BAB 7

## Penutup



**100,00%**

Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk

**Perencanaan dan Money**

**97,92**

Indeks Persepsi Anti Korupsi

**IPAK**

**99,60%**

Persentase konsumen yang merasa puas dengan

**Sarana dan Prasarana**







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan pelayanan BPS. Hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang melebihi target, yaitu 177,14 persen dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (44,35%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (50,00%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut

diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (45,16%).

3. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan cenderung menggunakan jenis layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah akses *website* (33,66%). Hal ini pun diperkuat dimana fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah *website* (40,00%).
4. Seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,93%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,73 sampai 1,11. Sehingga, dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen dan masing - masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 99,06. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 97,92. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.
7. Level dan periode data yang dibutuhkan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan juga beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data (57,29%).

Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data (84,38%).

8. Jenis data BPS dibagi menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah ketenagakerjaan, neraca bahan makanan, keuangan pemerintahan, PDRB menurut lapangan usaha, dan keadaan geografi.
9. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka, BRS Luas Panen dan Produksi Padi Provinsi Sumatera Selatan, Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi. Sementara itu, data tabel website dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen adalah ketenagakerjaan, PDRB menurut lapangan usaha, pendidikan, kependudukan dan tanaman pangan.
10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00%.

## **7.2. Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2023, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada unit pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Namun, ada perbaikan lain yang perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- 1) Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen,

- 2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,
- 3) Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan,
- 4) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas,
- 5) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit,
- 6) Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.

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



## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI: 10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.
- Badan Pusat Statistik. 2022. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2022. Jakarta: Badan Pusat Statistik.





# LAMPIRAN





# Metadada

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.

## Persentase Konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $Pi = \frac{x_i}{y} \times 100$   
dengan :  $Pi$  : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $x_i$  : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $y$  : Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



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

Satker PST	Jumlah Responden	Target SKD	Persentase Progress SKD
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Provinsi Sumatera Selatan</b>	124	70	177,14
<b>Kabupaten Kota</b>			
Ogan Komering Ulu	30	30	100,00
Ogan Komering Ilir	30	30	100,00
Muara Enim	34	30	113,33
Lahat	30	30	100,00
Musi Rawas	32	30	106,67
Musi Banyuasin	30	30	100,00
Banyuasin	36	30	120,00
OKU Selatan	30	30	100,00
OKU Timur	35	30	116,67
Ogan Ilir	45	30	150,00
Empat Lawang	31	30	103,33
Palembang	32	30	106,67
Prabumulih	30	30	100,00
Pagar Alam	30	30	100,00
Lubuk Linggau	30	30	100,00

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	:	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data
Konsep	:	Segmentasi capaian
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Capaian
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	-
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran capaian konsumen di masing-masing satker PST.

**Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Sumatera Selatan	53,23	46,77
Ogan Komering Ulu	53,33	46,67
Ogan Komering Ilir	53,33	46,67
Muara Enim	52,94	47,06
Lahat	33,33	66,67
Musi Rawas	40,63	59,38
Musi Banyuasin	36,67	63,33
Banyuasin	36,11	63,89
OKU Selatan	80,00	20,00
OKU Timur	51,43	48,57
Ogan Ilir	44,44	55,56
Empat Lawang	45,16	54,84
Palembang	46,88	53,13
Prabumulih	50,00	50,00
Pagar Alam	50,00	50,00
Lubuk Linggau	43,33	56,67

## **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	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pekerjaan Utama Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>Sumatera Selatan</b>	37,90	4,03	45,16	2,42	2,42	1,61	6,45
<b>OKU</b>	20,00	0,00	40,00	10,00	3,33	3,33	23,33
<b>OKI</b>	16,67	3,33	50,00	3,33	3,33	3,33	20,00
<b>Muara Enim</b>	0,00	0,00	44,12	0,00	0,00	2,94	52,94
<b>Lahat</b>	13,33	0,00	70,00	3,33	10,00	0,00	3,33
<b>Musi Rawas</b>	9,38	6,25	78,13	0,00	3,13	0,00	3,13
<b>Musi Banyuasin</b>	26,67	3,33	40,00	3,33	0,00	0,00	26,67
<b>Banyuasin</b>	25,00	5,56	27,78	2,78	0,00	0,00	38,89
<b>OKU Selatan</b>	3,33	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00	66,67
<b>OKU Timur</b>	5,71	20,00	54,29	5,71	5,71	2,86	5,71
<b>Ogan Ilir</b>	57,78	2,22	22,22	2,22	0,00	0,00	15,56
<b>Empat Lawang</b>	0,00	0,00	54,84	0,00	6,45	6,45	32,26
<b>Palembang</b>	0,00	3,13	78,13	9,38	3,13	0,00	6,25
<b>Prabumulih</b>	6,67	3,33	73,33	3,33	0,00	0,00	13,33
<b>Pagar Alam</b>	30,00	0,00	50,00	0,00	3,33	0,00	16,67
<b>Lubuk Linggau</b>	6,67	3,33	46,67	0,00	3,33	23,33	16,67



### **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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
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/ Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Sumatera Selatan</b>	37,10	50,00	4,03	8,06	0,81
<b>OKU</b>	20,00	60,00	10,00	3,33	6,67
<b>OKI</b>	16,67	70,00	3,33	10,00	0,00
<b>Muara Enim</b>	0,00	97,06	0,00	2,94	0,00
<b>Lahat</b>	13,33	73,33	3,33	10,00	0,00
<b>Musi Rawas</b>	15,63	65,63	0,00	12,50	6,25
<b>Musi Banyuasin</b>	26,67	70,00	0,00	3,33	0,00
<b>Banyuasin</b>	11,11	58,33	2,78	27,78	0,00
<b>OKU Selatan</b>	3,33	90,00	0,00	3,33	3,33
<b>OKU Timur</b>	8,57	62,86	5,71	20,00	2,86
<b>Ogan Ilir</b>	53,33	33,33	0,00	13,33	0,00
<b>Empat Lawang</b>	3,23	70,97	3,23	9,68	12,90
<b>Palembang</b>	3,13	84,38	3,13	6,25	3,13
<b>Prabumulih</b>	6,67	90,00	0,00	3,33	0,00
<b>Pagar Alam</b>	30,00	66,67	3,33	0,00	0,00
<b>Lubuk Linggau</b>	3,33	66,67	16,67	6,67	6,67

## **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 yang Digunakan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomen dari Keg. Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Sumatera Selatan</b>	16,29	17,71	5,43	28,00	25,14	7,43
<b>OKU</b>	16,28	0,00	0,00	25,58	39,53	18,60
<b>OKI</b>	4,76	2,38	2,38	71,43	14,29	4,76
<b>Muara Enim</b>	22,73	0,00	0,00	36,36	31,82	9,09
<b>Lahat</b>	57,14	0,00	0,00	17,14	25,71	0,00
<b>Musi Rawas</b>	7,32	0,00	0,00	65,85	24,39	2,44
<b>Musi Banyuasin</b>	16,00	0,00	0,00	50,00	20,00	14,00
<b>Banyuasin</b>	27,27	2,27	0,00	45,45	13,64	11,36
<b>OKU Selatan</b>	24,49	2,04	4,08	44,90	18,37	6,12
<b>OKU Timur</b>	33,33	0,00	2,22	24,44	31,11	8,89
<b>Ogan Ilir</b>	23,26	2,33	6,98	23,26	23,26	20,93
<b>Empat Lawang</b>	9,52	0,00	2,38	38,10	28,57	21,43
<b>Palembang</b>	16,92	1,54	3,08	36,92	38,46	3,08
<b>Prabumulih</b>	33,33	11,90	14,29	17,86	15,48	7,14
<b>Pagar Alam</b>	8,47	0,00	3,39	40,68	47,46	0,00
<b>Lubuk Linggau</b>	16,67	2,38	0,00	54,76	16,67	9,52

## **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Sumatera Selatan</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ulu</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ilir</b>	100,00
<b>Muara Enim</b>	100,00
<b>Lahat</b>	100,00
<b>Musi Rawas</b>	100,00
<b>Musi Banyuasin</b>	100,00
<b>Banyuasin</b>	100,00
<b>OKU Selatan</b>	96,43
<b>OKU Timur</b>	100,00
<b>Ogan Ilir</b>	100,00
<b>Empat Lawang</b>	100,00
<b>Palembang</b>	100,00
<b>Prabumulih</b>	100,00
<b>Pagar Alam</b>	100,00
<b>Lubuk Linggau</b>	100,00

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, <i>monitoring</i> , 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, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , 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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Sumatera Selatan</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ulu</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ilir</b>	100,00
<b>Muara Enim</b>	100,00
<b>Lahat</b>	100,00
<b>Musi Rawas</b>	100,00
<b>Musi Banyuasin</b>	100,00
<b>Banyuasin</b>	100,00
<b>OKU Selatan</b>	100,00
<b>OKU Timur</b>	100,00
<b>Ogan Ilir</b>	100,00
<b>Empat Lawang</b>	100,00
<b>Penukal Abab Lematang Ilir</b>	100,00
<b>Musi Rawas Utara</b>	100,00
<b>Palembang</b>	100,00
<b>Prabumulih</b>	92,22
<b>Pagar Alam</b>	100,00
<b>Lubuk Linggau</b>	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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Sumatera Selatan</b>	99,93
<b>Ogan Komering Ulu</b>	97,89
<b>Ogan Komering Ilir</b>	98,18
<b>Muara Enim</b>	98,93
<b>Lahat</b>	99,10
<b>Musi Rawas</b>	99,72
<b>Musi Banyuasin</b>	97,63
<b>Banyuasin</b>	100,00
<b>OKU Selatan</b>	100,00
<b>OKU Timur</b>	99,74
<b>Ogan Ilir</b>	99,80
<b>Empat Lawang</b>	95,93
<b>Palembang</b>	100,00
<b>Prabumulih</b>	98,79
<b>Pagar Alam</b>	100,00
<b>Lubuk Linggau</b>	99,39

## **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Sumatera Selatan</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ulu</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ilir</b>	100,00
<b>Muara Enim</b>	97,06
<b>Lahat</b>	100,00
<b>Musi Rawas</b>	100,00
<b>Musi Banyuasin</b>	96,67
<b>Banyuasin</b>	100,00
<b>OKU Selatan</b>	100,00
<b>OKU Timur</b>	100,00
<b>Ogan Ilir</b>	100,00
<b>Empat Lawang</b>	93,55
<b>Palembang</b>	100,00
<b>Prabumulih</b>	100,00
<b>Pagar Alam</b>	100,00
<b>Lubuk Linggau</b>	100,00

### **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**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Sumatera Selatan</b>	99,60
<b>Ogan Komering Ulu</b>	100,00
<b>Ogan Komering Ilir</b>	98,33
<b>Muara Enim</b>	100,00
<b>Lahat</b>	100,00
<b>Musi Rawas</b>	98,44
<b>Musi Banyuasin</b>	98,33
<b>Banyuasin</b>	100,00
<b>OKU Selatan</b>	100,00
<b>OKU Timur</b>	100,00
<b>Ogan Ilir</b>	98,89
<b>Empat Lawang</b>	100,00
<b>Palembang</b>	100,00
<b>Prabumulih</b>	98,33
<b>Pagar Alam</b>	100,00
<b>Lubuk Linggau</b>	98,33

## **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)
Sumatera Selatan	99,06
Ogan Komering Ulu	94,97
Ogan Komering Ilir	95,61
Muara Enim	96,16
Lahat	95,56
Musi Rawas	93,90
Musi Banyuasin	96,47
Banyuasin	96,37
OKU Selatan	95,14
OKU Timur	94,06
Ogan Ilir	97,44
Empat Lawang	92,92
Palembang	95,37
Prabumulih	91,88
Pagar Alam	95,74
Lubuk Linggau	94,00



## **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 VKD23.
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: <math>\bar{x}_i</math> = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i <math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1, 2, \dots, 12 = 12</math> 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)
Sumatera Selatan	97,92
Ogan Komering Ulu	96,20
Ogan Komering Ilir	97,20
Muara Enim	98,24
Lahat	98,20
Musi Rawas	95,07
Musi Banyuasin	96,33
Banyuasin	96,83
OKU Selatan	97,34
OKU Timur	96,06
Ogan Ilir	98,22
Empat Lawang	95,56
Palembang	98,38
Prabumulih	93,93
Pagar Alam	95,40
Lubuk Linggau	96,27

## **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><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i <math>x_i</math> = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1</math> (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

## Lampiran 13 Kuesioner VKD23

<b>RAHASIA</b>		<b>SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023</b>	<b>VKD23</b>
<p><small>Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik, 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 60/PermenpanRB/2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS, 4. Peraturan Kepala BPS No. 91 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.</small></p>			
<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;</li><li>2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;</li><li>3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;</li><li>4. Mengetahui pencapaian indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan</li><li>5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.</li></ol> <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.</p>			
<small>Pengantar</small>			

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Basis Hukum:  
 1. UU No. 18 Tahun 1997 tentang Statistik;  
 2. PP No. 31 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Statistik;  
 3. Peraturan Menteri Statistik No. 12 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Statistik;  
 4. Peraturan Menteri BPS No. 37 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Survei Statistik BPS.

Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : _____	Kode Wilayah	Nomor Urut
	Tanggal : _____					

#### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama : \_\_\_\_\_

2. Tahun lahir : \_\_\_\_\_

3. Jenis : \_\_\_\_\_

4. Nomor handphone\*  
\*Untuk keperluan survei ini : \_\_\_\_\_

5. Jenis kelamin : Laki-laki  Perempuan

6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan : S SLTA/Sederajat   
D1/O2/D3   
D4/S1   
S2   
S3

7. Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa   
Pilih salah satu jawaban : Peruli/Dosen   
ASN/TN/Polri   
Pegawai BUMN/BUMD   
Pegawai Swasta   
Wiraswasta   
Lainnya (.....)

8. Kategori instansi : Lembaga Negara   
Pilih salah satu jawaban : Kementerian & Lembaga Pemerintah   
TN/Polri/BIN/Kejaksaan   
Pemerintah Daerah   
Lembaga Internasional   
Lembaga Penelitian & Pendidikan   
BUMN/BUMD   
Swasta   
Lainnya (.....)

9. Nama Instansi : \_\_\_\_\_

10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah   
Pilih salah satu jawaban : Pemerintahan   
Komersial   
Penelitian   
Lainnya (.....)

11. Jenis layanan yang digunakan : Perpustakaan   
Pembelian Publikasi BPS   
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik   
Akses produk statistik pada Website BPS   
Konsultasi Statistik   
Rekomendasi Kegiatan Statistik   
Lainnya (.....)

12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring langsung   
Pilih salah satu jawaban : Website BPS / ANSStat BPS   
Suarai/E-mail   
Aplikasi diak (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)   
Lainnya (.....)

13. Apakah pernah melakukan pengabdian Pelayanan Statistik (PST)? : Ya   
Tidak

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

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

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting/puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah, dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website: <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail: <a href="mailto:bpsiq@bps.go.id">bpsiq@bps.go.id</a> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BARI3 Berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok III. Kebutuhan Data										
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)										
Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.										
No.	Data yang Dibutuhkan/dikonsultasikan			Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data		Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data		
	Rincian data beserta wilayah datanya <i>Misalnya:</i> - Kependudukan Provinsi Bengkulu - Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang - dll	Tahun Data	Level Data <sup>1)</sup>	Periode Data <sup>2)</sup>	Ya, sesuai Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya Tidak	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak puas Sangat puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>								

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)  
1. Nasional  
2. Provinsi  
3. Kabupaten/kota  
4. Kecamatan  
5. Desa/keurahan  
6. Indukdu  
7. Lainnya (sebutkan .....)

<sup>2)</sup> Kode periode data kolom (5)  
1. Sepuluh tahunan  
2. Lima tahunan  
3. Tiga tahunan  
4. Tahunan  
5. Semesteran  
6. Triwulanan  
7. Bulanan  
8. Wulan  
9. Harian  
10. Lainnya (sebutkan .....)



**Blok IV. Catatan**

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

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



## Lampiran 14 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Hasil Survei Kebutuhan Data 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Nomor : B-1250/16000/VS.560/09/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Palembang, 18 September 2023

Yth.  
Pelaksana Pelayanan Publik  
di BPS Provinsi Sumatera Selatan

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 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 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 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

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

Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sumatera Selatan,  
  
Moh. Wahyu Yulianto

Lampiran 1

Nomor : B-1250/16000/VS.560/09/2023

Tanggal : 18 September 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

#### Catatan Rekomendasi Tahun 2023

<b>Pertahankan Kinerja</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kemudahan Prosedur</li><li>3. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>4. Sarana Prasarana</li><li>5. Respon Petugas Pelayanan</li><li>6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li></ol>
<b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>
<b>Prioritas Utama</b>
-
<b>Aspek Pelayanan Lain</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>3. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i></li><li>6. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol>

## Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kebutuhan Data 2023

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																		
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2023		Tahun 2024							Penanggung Jawab						
			12	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12		
	Prioritas Utama																	
	Prioritas Rendah																	
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	1. Mentranformasikan akses persyaratan pelayanan dari PST Konvensional menjadi PST Digital melalui sistem inovasi online dan virtual khususnya terkait pelayanan difabel.																Rika Yurista
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	1. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan telah diterapkan pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.2015 dan tertuang pada Standar Pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. 2. Informasi terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan di disseminasikan kepada pengguna data melalui media sosial, media cetak, website, dll.																Rika Yurista
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Menyajikan produk pelayanan pada poster fasilitas sarana prasarana di Pelayanan Statistik Terpadu. 2. Publikasi pemangangan online produk pelayanan melalui media sosial (youtube), website dan E-Barcode Digital. 3. Menyajikan daftar produk pelayanan berupa katalog yang dapat diakses melalui website dan E-Barcode Digital. 4. Produk pelayanan telah di terapkan pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.2015																Rika Yurista
4	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	1. Mentranformasikan akses data dari PST Konvensional menjadi PST Digital melalui sistem inovasi yang dibangun, khususnya pelayanan kepada pengguna data difabel. 2. Membangun dan menyempurnakan inovasi pelayanan publik bagi pengguna layanan yaitu PST Digital Digital 24 Jam, Klik Jempol (layanan email blasting), Si Data Ekstotiss (layanan Android), dan layanan website. 3. Membangun fasilitas portal layanan publik PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. 4. Membangun fasilitas layanan whatsapp. 5. Membangun sarana komunikasi publik berupa Forum																Rika Yurista

5	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	<p>Komunikasi dan Konsultasi Pelayanan melalui Whatsapp Group untuk level pengguna jenis layanan yaitu : OPD Provinsi, OPD Kabupaten/Kota, dan Akademisi/Mahasiswa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat struktur informasi petugas pelayanan online PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.</li> <li>2. Menginformasikan daftar tim petugas pelayanan online PST BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui videografis yang di disseminasikan melalui media sosial (youtube), website dan E-Barcode Digital.</li> <li>3. Membuat SK Tim Petugas Pelayanan Online yang sudah terintegrasi dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.2015.</li> </ol>	Rika Yurista
6	Kemudahan Proses Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publikasi pemampangan online layanan pengaduan melalui media sosial (youtube), website dan E-Barcode Digital, dan stand pojok statistic.</li> <li>2. Menyajikan prosedur fasilitas pengaduan ke dalam bentuk videografis dan audiovisual untuk pengguna layanan.</li> <li>3. Menyediakan akses layanan pengaduan online melalui lapor.go.id dan layanan website <i>whistleblowing system</i> melalui pengaduan.bps.go.id diterapkan pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.2015.</li> </ol>	Rika Yurista

Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sumatera Selatan,



Mich Wahyu Yulianto





# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

---



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Kapten Anwar Sastro No.1131 Palembang 30129  
Telepon: (0711) 353174, Fax: (0711) 353174  
Email: bps1600@bps.go.id



9 772714 962004