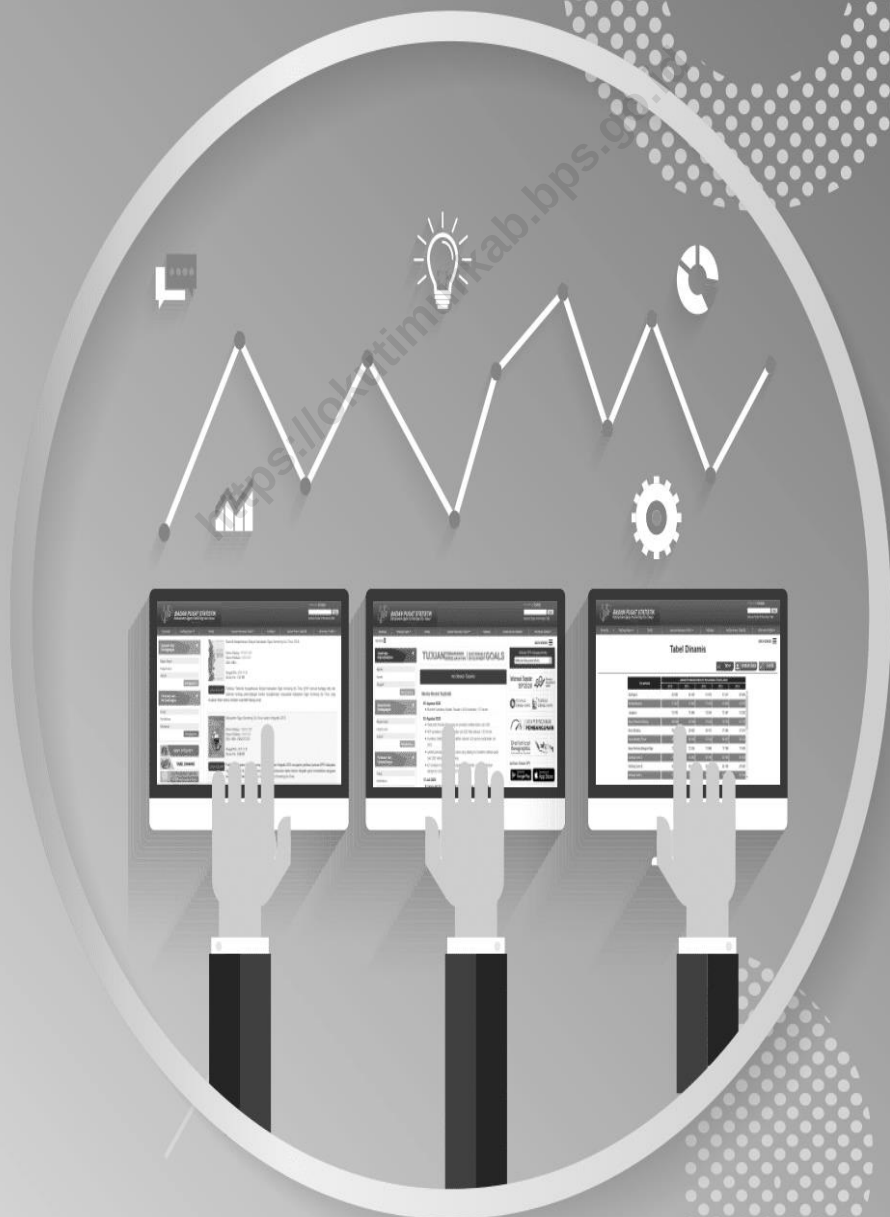


ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2019



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2019



Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2019

ISBN : -
Nomor Publikasi : 16090.2027
Katalog BPS : 1399013.1609
Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm
Jumlah Halaman : xii + 56 hal

Naskah:

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:

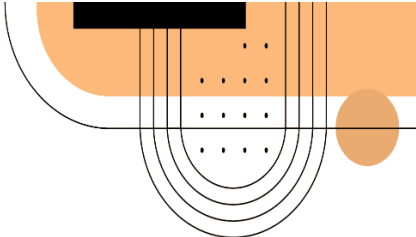
Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:

©BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Dicetak oleh :

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



TIM PENULIS

Pengarah	: Mukti Riadi, S.ST.,M.Si.
Koordinator	: Zahid Muttaqin, S.ST.
Penyusun	: Fitri Bunga Adelia, S.ST.
Penyunting	: Zahid Muttaqin, S.ST.
Cover dan Infografis	: Fitri Bunga Adelia, S.ST.

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

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2019 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2019 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Martapura, Desember 2020
BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Kepala,



Mukti Riadi, S.ST.,M.Si.

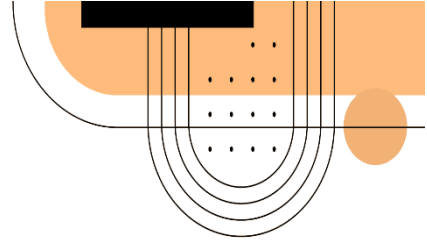
DAFTAR ISI

TIM PENULIS	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pemasaran Data	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Data	4
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan	5
1.4 Metodologi	6
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	6
1.4.2 Metode Analisis.....	6
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA.....	11
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik.....	13
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin	13
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	14
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama.....	15
2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama	17
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	18
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	20
2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan.....	21

BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....	23
3.1 Jenis Data yang Dicari	25
3.2 Level Data yang Dicari.....	27
3.3 Periode Data yang Dicari	28
3.4 Perolehan Data yang Dicari	30
BAB IV ANALISIS KEPUASAN DATA	33
4.1 Gambaran Umum Kepuasan Pengguna Data terhadap Kualitas Data	35
4.2 Kepuasan Pengguna Data berdasarkan Dimensi Kualitas Data	36
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	37
5.1 Gambaran Umum Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS	39
5.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS	41
5.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS	43
5.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	45
BAB VI KESIMPULAN.....	47
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

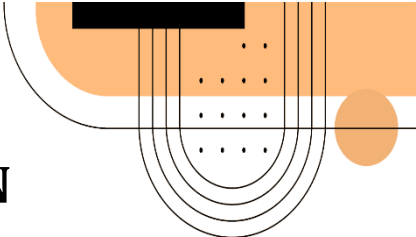
Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, dan kualitas pelayanan BPS..	10
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2019	13
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data menurut Jenis Kelamin PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2019	13
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	15
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	16
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	17
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	19
Tabel 2.7	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	20
Tabel 2.8	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	21
Tabel 3.1	Jenis Data yang paling banyak dicari Menurut ragam Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	26
Tabel 3.2	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	27
Tabel 3.3	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019 ..	29
Tabel 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019 ..	30
Tabel 3.5	Lima Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	31
Tabel 5.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019..	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Cartesius.....	7
Gambar 2.1	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	14
Gambar 2.2	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	15
Gambar 2.3	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	16
Gambar 2.4	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	18
Gambar 2.5	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	19
Gambar 2.6	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	21
Gambar 2.7	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	22
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	26
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	27
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	28

Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	29
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2019.....	36
Gambar 4.2	Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap data yang diperoleh dari penyedia BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut dimensi kualitas data tahun 2019	36
Gambar 5.1	Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	39
Gambar 5.2	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	40
Gambar 5.3	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	41
Gambar 5.4	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019.....	43
Gambar 5.5	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner VKD-P	53
----------------------------------	----

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

PENDAHULUAN

Gambaran Umum SKD 2019

Bab 1



TUJUAN

Mendapatkan bahan evaluasi sebagai pendukung peningkatan kualitas data informasi statistik



PELAKSANAAN

di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
pada Bulan Februari-Agustus 2019



ANALISIS

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Tabulasi Silang (Cross Tab Analysis)
3. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)
4. Analisis Kuadran (Importance and Performance Analysis)
5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Pemanfaatan data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS bersifat luas, baik bagi pemerintah maupun masyarakat umum. Oleh karena itu, BPS selalu berupaya merencanakan strategi pemasaran data dan informasi statistik yang berkualitas baik dari sisi kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, maupun penyajian data.

Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota. Selain dengan tatap muka atau data langsung ke unit PST, BPS juga menyediakan pelayanan melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik BPS merancang Survei Kebutuhan Data (SKD). SKD dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

SKD adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Pengguna data dapat memainkan peran aktif dalam meningkatkan kualitas data dan informasi statistik melalui SKD dengan memberikan penilaian terkait pelayanan yang diberikan BPS. SKD 2019 merupakan SKD pertama dengan metode pencacahan elektronik (online) yang memungkinkan responden melakukan perekaman sendiri pada Aplikasi SKD2019. Dengan demikian, diharapkan dapat memperoleh masukan lebih banyak dari konsumen, sehingga dapat meningkatkan kinerja BPS sebagai penyedia data dan informasi statistik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Secara khusus SKD 2019 bertujuan untuk :

1. Mengetahui segmentasi pengguna data;
2. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan pengguna;

3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;
4. Menghasilkan informasi bagi *subject matter* untuk perbaikan ketersediaan dan kualitas data yang dihasilkannya;
5. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Menyediakan data untuk mendukung pembentukan zona integritas.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2019 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pemasaran Data

Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebaran data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum, layanan resepsionis, layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Data

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan data. Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) dengan *Data Quality Assessment Framework* (DQAF) menetapkan tiga faktor yang memengaruhi kepuasan data yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas. Sementara itu, *Food and Agriculture Organization* (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan. Sementara itu, dalam draf *Statistical Quality Assurance Framework* (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan.

Pelaksanaan SKD 2019 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama. Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (up to date) data.

1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit layanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang dijamin.

e. *Empathy* (empati)

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

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Pembedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari-Agustus 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu pencacahan manual menggunakan hardcopy kuesioner VKD2019 dan pencacahan elektronik (online). melalui aplikasi berbasis website yaitu Aplikasi SKD2019. Responden pada SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2019 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2019 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

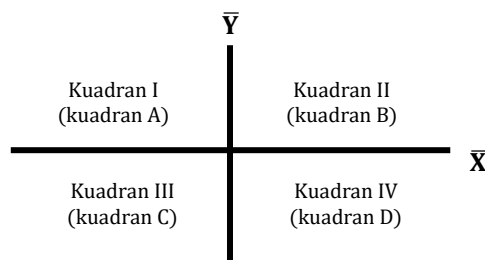
b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan $\bar{Y}$ dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan $\bar{X}$.

Gambar 1.1 Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran pertama** (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- **Kuadran kedua** (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

- **Kuadran ketiga** (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran keempat** (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

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

dengan :

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

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

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

dengan :

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

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{IH}{IK}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK_k = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK_k akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di PST wilayah BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data, dan kesesuaian data.

SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Bab 2

93,33%
Pengguna Data

Menggunakan data BPS
sebagai rujukan utama

Mayoritas
Pengguna
Data BPS

berjenis kelamin
laki-laki
70 %



berpendidikan terakhir
DIV / S1
63,33%



bekerja sebagai
PNS/TNI
/Polri
36,67%



bekerja di instansi
Pemerintah
Daerah
46,67%



menggunakan layanan
Data mikro/ Peta digital
/Softcopy
publikasi
66,67%



menggunakan fasilitas
Datang
langsung
ke PST
50%



SEGMENTASI PENGGUNA DATA

Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki target responden sebanyak 30 orang seperti yang diperlihatkan pada tabel 2.1. Pengumpulan data memenuhi terealisasi 100 persen dengan mewawancarai langsung pengguna data yang berkunjung ke PST.

Tabel 2.1 Target dan Realisasi Pengguna Data PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2019

Pengguna Data	Target	Realisasi	Persentase
Pengunjung	30	30	100

Dari 30 pengguna data yang berkunjung ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, terdapat 28 pengguna data (93,33 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara sisanya, 6,67 persen menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

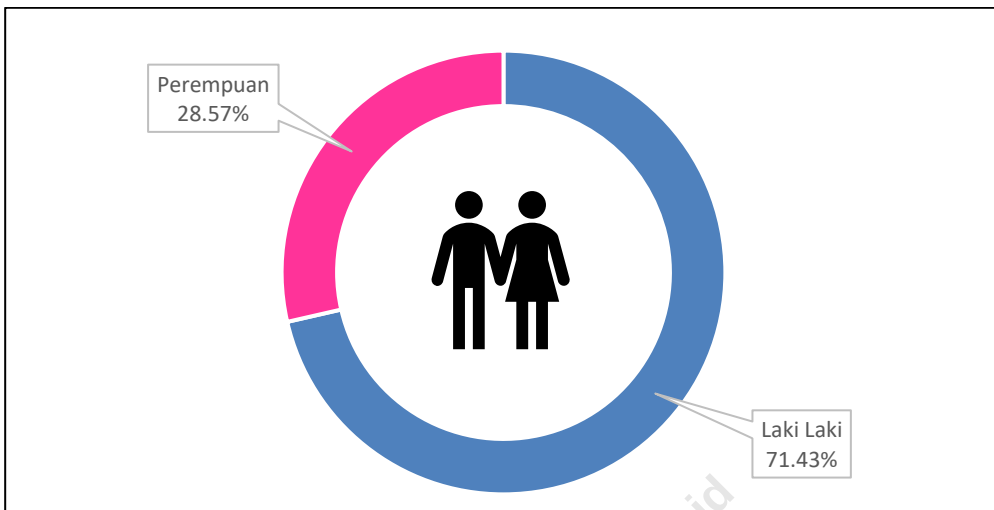
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Pengguna data di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur didominasi oleh laki-laki. Berdasarkan tabel 2.2, dari 30 pengguna data di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 70 persen diantaranya atau 21 orang berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, 30 persen lainnya atau 9 orang berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data menurut Jenis Kelamin PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2019

Pengguna Data (orang)	Jenis Kelamin (%)		Jumlah (%)
	Laki-laki	Perempuan	
30	70	30	100



Gambar 2.1 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Hasil yang tidak berbeda ditunjukkan oleh penggunaan data BPS sebagai rujukan utama. Dari 28 pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, 71 persen diantaranya laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama merupakan pengguna data dengan jenis kelamin laki-laki.

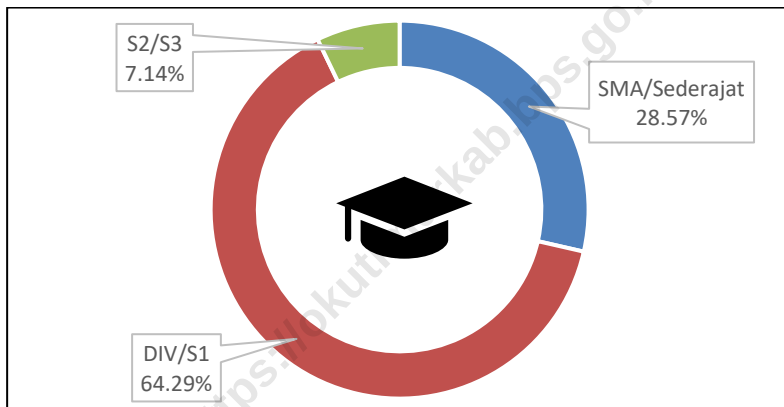
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sangat penting bagi BPS. Hal ini disebabkan karena pengguna data berasal dari berbagai kalangan pendidikan. Untuk itu, sangat penting kita mengetahui karakteristik pengguna data menurut tingkat pendidikan. Karakteristik pengguna data menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/Sederajat, SLTA/Sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3.

Berdasarkan Tabel 2.2, pengguna data di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur didominasi oleh lulusan perguruan tinggi. 63,33 persen merupakan lulusan DIV/S1 dan 6,67 persen lulusan S2/S3. Sementara itu, 30 persen lainnya merupakan lulusan SMA/ sederajat. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data BPS berasal dari kalangan yang berpendidikan cukup tinggi sehingga BPS harus menyiapkan pelayan data yang berkualitas dari segi pendidikan.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
SLTP/Sederajat	0
SLTA/Sederajat	30
D1/D2/D3	0
D4/S1	63,33
S2/S3	6,67
Jumlah	100,00



Gambar 2.2 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Berdasarkan Gambar 2.2, persentase pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama juga didominasi oleh lulusan DIV/S1 sebanyak 6,29 persen. Sebagian besar pengguna data dengan tingkat Pendidikan terakhir DIV/S1 tersebut merupakan PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dalam hal perencanaan kegiatan pemerintahan.

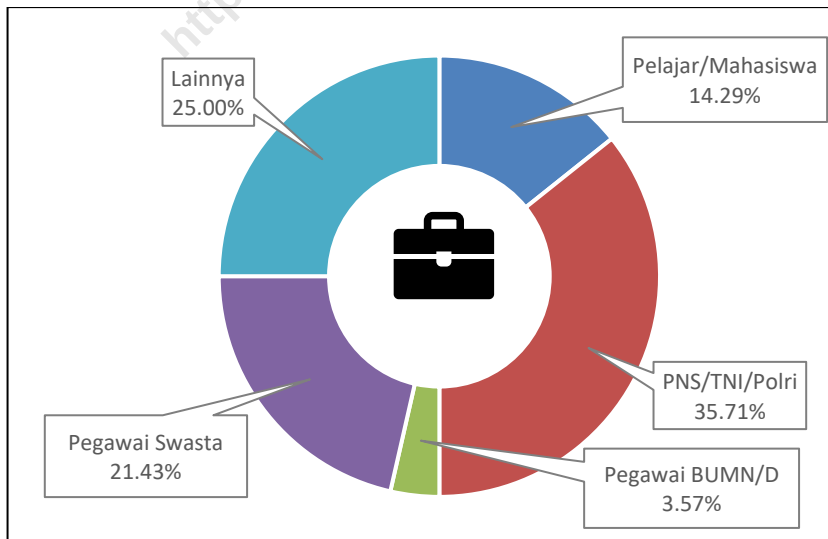
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2019, pekerjaan utama adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan dimana pekerjaan utama tersebut terbagi dalam tujuh kelompok, antara lain pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pengguna data menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS.

Berdasarkan Tabel 2.3, pengguna data di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut pekerjaan utama paling banyak berasal dari kalangan PNS/TNI/Polri mencapai 36,67 persen. Sementara itu, 23,33 persen merupakan pegawai, 20 persen bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan 3,33 persen merupakan pegawai swasta. Selain itu, terdapat 13,33 persen pengguna data berasal dari kalangan akademisi dan 3,33 persen merupakan wiraswasta.

Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
Pelajar/ Mahasiswa	13,33
PNS/TNI/Polri	36,67
Pegawai BUMN/D	3,33
Pegawai Swasta	20
Wiraswasta	3,33
Lainnya	23,33
Jumlah	100,00



Gambar 2.3 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Pemanfaatan data BPS sebagai sumber data utama menurut pekerjaan utama dapat diidentifikasi melalui rujukan utama (Gambar 2.3). Identifikasi ini menunjukkan bahwa pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama paling banyak berasal dari kalangan pengguna data dengan pekerjaan utama PNS/TNI/Polri mencapai 35,71 persen. Selain itu, terdapat pula pengguna data dengan pekerjaan utama pegawai swasta sebanyak 21,43 persen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Gambar 2.3 juga menunjukkan bahwa terdapat pula sebanyak 14,29 persen pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa serta 3,57 persen merupakan pegawai BUMN/D. Sementara itu, pengguna data dengan pekerjaan utama wiraswasta belum menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

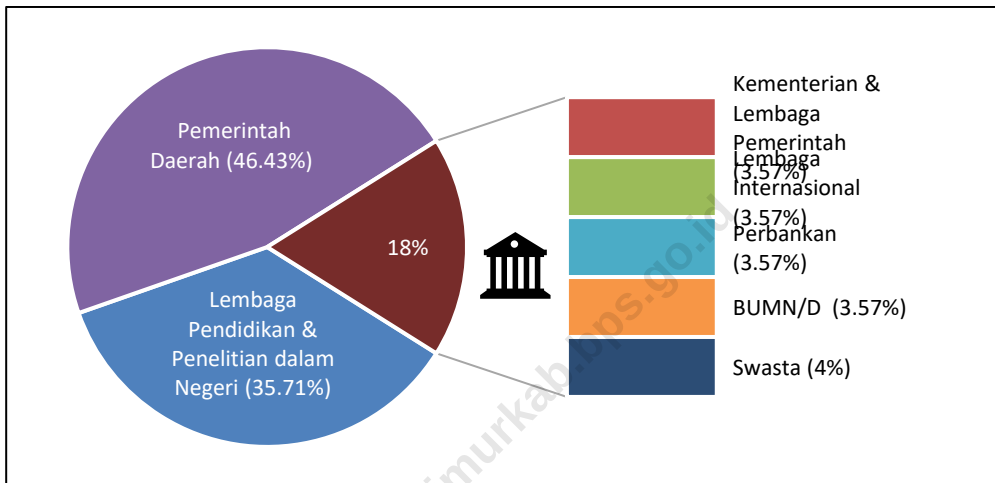
2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada Tabel 2.5. Pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, pengguna data berasal dari berbagai instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Pengguna data sebagian besar berasal dari pemerintah daerah sebesar 46,67 persen dan Lembaga Pendidikan dan penelitian dalam negeri sebesar 33,33 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat diperlukan bagi pemerintah serta lembaga pendidikan dan penelitian.

Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	33,33
Kementerian & Lembaga Pemerintah	3,33
Lembaga Internasional	3,33
Pemerintah Daerah	46,67
Perbankan	3,33
BUMN/D	3,33
Swasta	6,67
Jumlah	100,00

Hasil yang serupa juga tercermin dari persentase pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Berdasarkan gambar 2.4, pengguna data BPS yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama paling banyak juga berasal dari Kalangan pemerintah daerah dimana 92,86 persen diantaranya menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.



Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

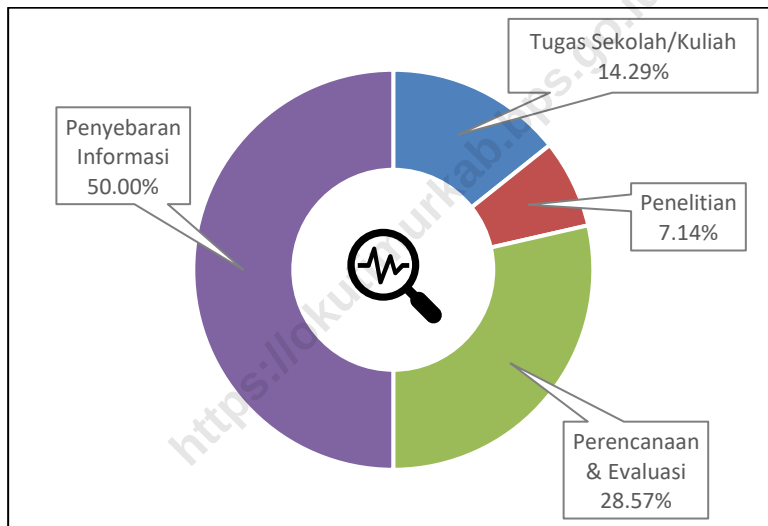
Disisi lain, terdapat pula pengguna data dari Lembaga Pendidikan dan penelitian dalam negeri, kementerian dan Lembaga pemerintah, Lembaga internasional, perbankan, dan BUMN/D, serta swasta yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai instansi/institusi juga menggunakan data BPS sebagai rujukan utamanya.

2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2019, pemanfaatan data BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data memanfaatkan data BPS untuk penyebaran informasi (46,67 persen). Selain itu, data BPS juga dimanfaatkan dalam kegiatan perencanaan maupun evaluasi sebanyak 33,33 persen pengguna data. Bagi dunia Pendidikan, data BPS juga dimanfaatkan oleh pengguna data untuk menyelesaikan tugas sekolah/kuliah (13,33 persen) dan penelitian (6,67 persen).

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
Tugas Sekolah/kuliah	13,33
Penelitian	6,67
Penyebaran Informasi	46,67
Perencanaan dan Evaluasi	33,33
Jumlah	100,00



Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Gambar 2.5 menunjukkan gambaran tentang segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut pemanfaatan data. Berdasarkan rujukan utama, separuh dari pengguna data memanfaatkan data BPS untuk penyebaran informasi. Sementara itu, pemanfaatan data untuk perencanaan dan evaluasi sebanyak 28,57 persen sedangkan untuk kegiatan Pendidikan sebanyak 21,43 persen dari total pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. 14,29 persen diantaranya untuk tugas sekolah/kuliah sedangkan 7,14 persen lainnya digunakan untuk kegiatan penelitian.

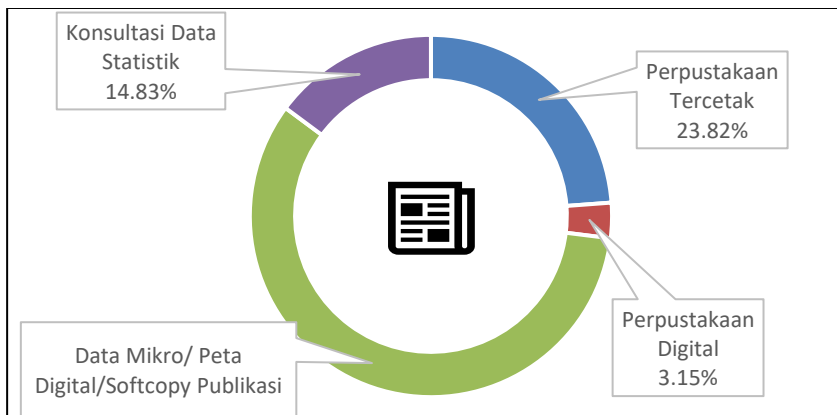
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Pelayanan publik BPS adalah berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak; perpustakaan digital; penjualan buku; penjualan data mikro, peta digital, dan softcopy publikasi; konsultasi data statistik; serta konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik. Gambaran persentase pengguna data berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 2.7. Terlihat bahwa layanan data mikro/peta digital/ softcopy publikasi adalah yang paling diminati oleh pengguna data yaitu sebesar 66,67 persen. Oleh karena itu, peningkatan kualitas data selalu menjadi perhatian utama sebagai salah satu upaya pelayanan prima BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Tabel 2.7 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Jenis Layanan yang Digunakan	Pengguna Data
Perpustakaan Tercetak	16,67
Perpustakaan Digital	3,33
Penjualan Buku	0
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy Publikasi	66,67
Konsultasi Data Statistik	13,33
Konsultasi Kegiatan& Rekomendasi Stat	0
Jumlah	100,00

Keragaman yang terjadi pada segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut jenis layanan juga terlihat pada gambar 2.6. Pengguna data yang menjadikan data BPS sebagai rujukan utama paling banyak memanfaatkan layanan data mikro/peta digital/ soft copy publikasi mencapai 58,20 persen. Sementara itu, untuk pengguna layanan perpustakaan tercetak yang menggunakan data statistik sebagai rujukan utama sebanyak 23,82 persen sedangkan perpustakaan digital hanya 3,15 persen. Persentase pengguna yang menjadikan BPS sebagai rujukan utama melalui layanan konsultasi data statistik sebesar 14,83 persen.



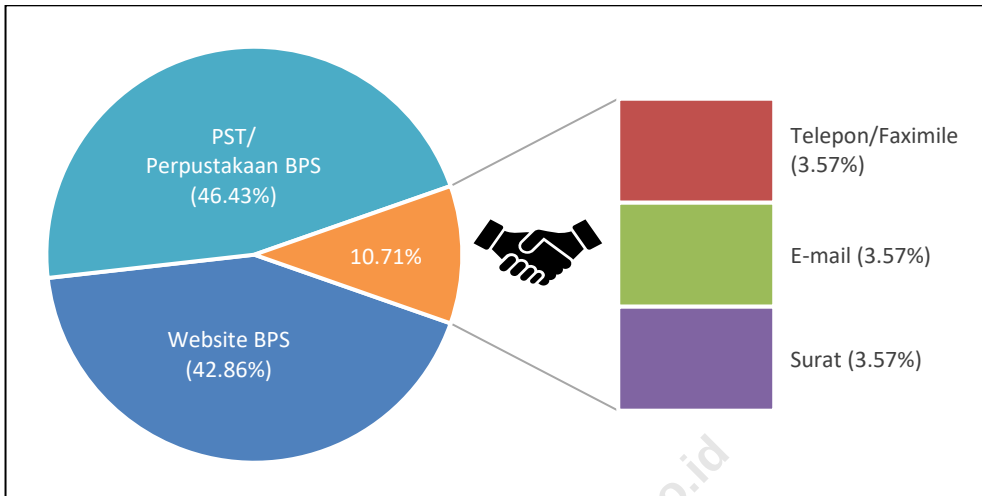
Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

BPS menyediakan beberapa pilihan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Tabel 2.8 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data cenderung berkunjung langsung ke PST atau memanfaatkan website untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengguna data yang berkunjung langsung ke PST mencapai separuh (50 persen) dari total pengguna data sedangkan 40 persen lainnya menggunakan fasilitas website. Sementara itu, pengguna data yang memanfaatkan fasilitas telepon,email, maupun surat masing-masing sebesar 3,33 persen.

Tabel 2.8 Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Fasilitas Utama	Pengguna Data
Website	40
Telepon	3,33
Email	3,33
Surat	3,33
PST	50
Jumlah	100,00



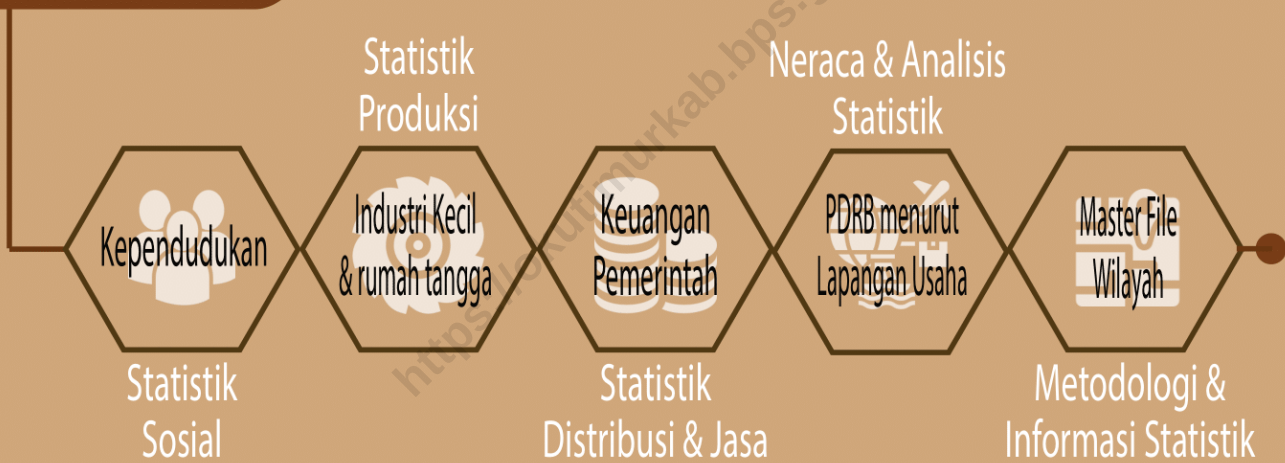
Gambar 2.7 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Keragaman yang terjadi pada pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS juga tercermin dari gambar 2.7. Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya berkunjung langsung ke PST atau menggunakan website BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya persentase pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan memanfaatkan kedua fasilitas tersebut masing-masing 46,43 persen dan 42,86 persen. Sementara itu, Pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama dengan menggunakan fasilitas telepon/faximile, email, atau surat masing-masing sebesar 3,57 persen.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab 3

Jenis Data
yang paling
banyak dicari



1. Ogan Komering Ulu Timur dalam angka
2. PDRB menurut Lapangan Usaha
3. Statistik Kesejahteraan Rakyat

Publikasi
yang paling
banyak dicari

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini berisikan bahasan tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, pada bab ini juga dibahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Unit analisis pada publikasi ini adalah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada PST BPS pusat, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.

Orang-data adalah satuan yang dipakai untuk menggambarkan jumlah data yang dicari untuk setiap pengguna data dan jenis data. Contohnya adalah seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka akan dihitung menjadi lima orang-data. Contoh lainnya adalah seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

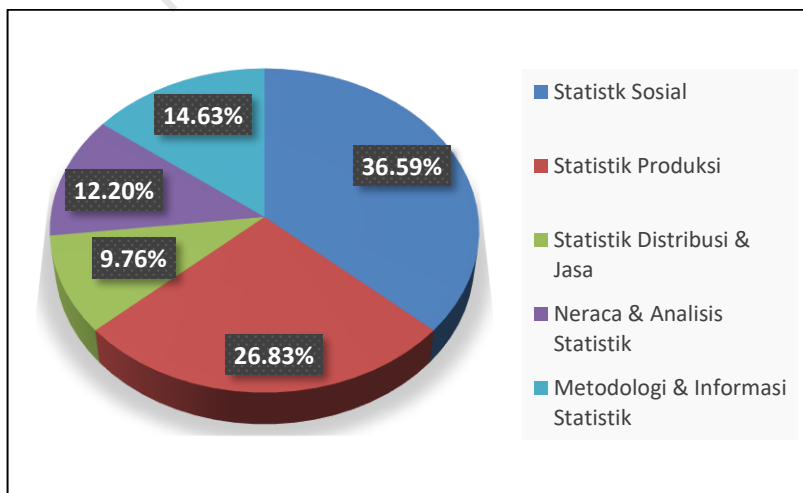
3.1 Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dicari oleh setiap pengguna data dibagi menurut kelompok data. Kelompok data adalah sekumpulan data yang terbagi menjadi lima kelompok yaitu, data sosial, produksi, distribusi, neraca, serta metodologi. Pembagian ini merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab bidang-bidang teknis yang terdapat pada struktur organisasi BPS provinsi/kabupaten/kota.

Jumlah orang-data untuk penghasil data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 41 orang-data. Tabel 3.1 menunjukkan jenis data yang paling banyak dicari adalah kelompok data statistik sosial yaitu sebesar 36,59 persen. Pada kelompok ini, sebanyak 13 orang-data mencari data kependudukan. Kelompok data lainnya yang diminati adalah data statistik produksi sebesar 26,83 persen. Sementara itu, persentase terendah adalah jenis data pada kelompok data statistik distribusi dan jasa yaitu sebesar 2,41 persen.

Tabel 3.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

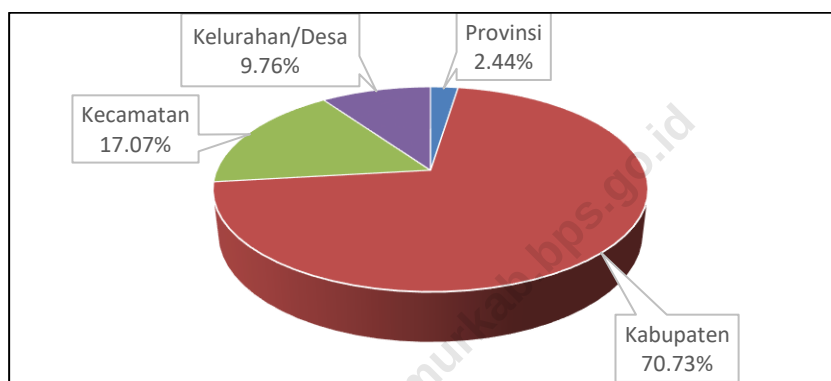
Ragam Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
Statistik Sosial	Kependudukan	13
	Kesehatan	1
	Sosial dan Budaya	1
Statistik Produksi	Pertanian	2
	Tanaman Pangan	2
	Hortikultura	1
	Industri Besar dan Sedang	1
	Industri Kecil dan Rumah Tangga	4
	Konstruksi	1
	Keuangan Pemerintah	3
Statistik Distribusi dan Jasa - jasa	Pariwisata	1
	PDRB menurut Lapangan Usaha	5
Metodologi dan Informasi Statistik	Keadaan Geografi	3
	Peta Wilayah	3



Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

3.2 Level Data yang Dicari

Berdasarkan level data, pengguna data mencari data yang lebih rinci seperti pada tingkat penyajian kabupaten/kota hingga kecamatan. Pengguna data paling banyak mencari data pada tingkat kabupaten/kota, sebanyak 70,73 persen. Lalu, diikuti oleh data pada level kecamatan dan kelurahan/desa yang masing-masing sebesar 17,07 persen dan 9,76 persen. Lebih rinci mengenai level data yang dicari pengguna ditunjukkan pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Level penyajian data dapat pula dibedakan menurut ragam data statistik yang ada di BPS. Tabel 3.2 menunjukkan bahwa pada setiap ragam data hampir sebagian besar data yang dicari merupakan data pada level kabupaten/kota. Disisi lain, terdapat juga sebagian kecil pengguna data yang mencari data hingga ke level desa/kelurahan, sebanyak 20 persen dari orang data kelompok social dan 6,67 persen dari orang data kelompok metodologi dan informasi statistik.

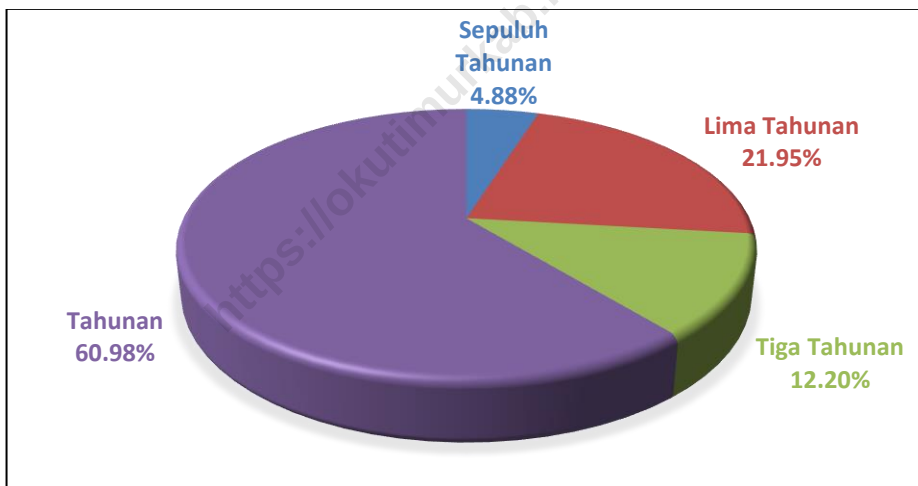
Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
Provinsi	0	9,09	0	0	0
Kab/kota	46,67	72,73	100,00	100,00	83,33
Kecamatan	33,33	18,18	0	0	0
Desa/Kelurahan	20,00	0	0	0	16,67
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.3 Periode Data yang Dicari

Periode data dalam SKD 2019 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Saat ini BPS di tingkat Kabupaten/Kota baru dapat menyediakan data dengan periode tahunan. Data dengan periode mingguan dan harian belum dapat disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sementara itu, data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi.

Gambar 3.3 menunjukkan sebaran orang-data menurut periode data. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari, sebanyak 60,98 persen. Selain itu, terdapat pula beberapa pengguna data yang mencari data sepuluh tahunan sebanyak 4,88 persen, lima tahunan sebanyak 21,95 persen, dan tiga tahunan sebanyak 12,20 persen dari total orang data.



Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

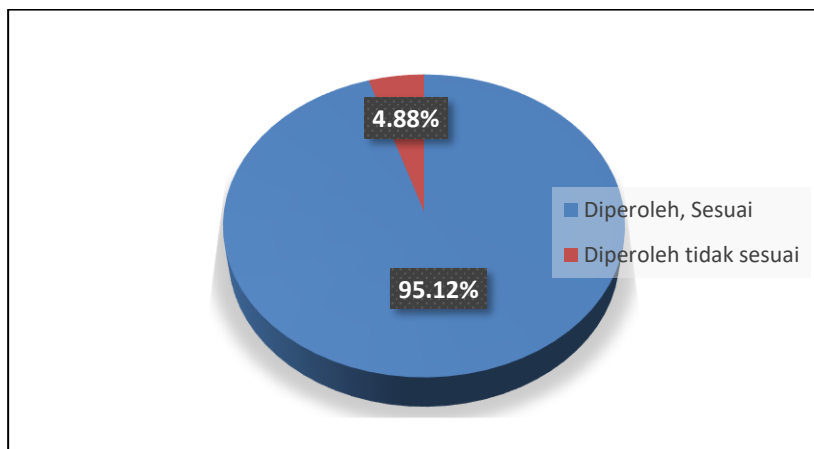
Sebaran pengguna data berdasarkan periode data juga disajikan melalui Tabel 3.3 yang dibedakan menurut ragam data. Pada kelompok data sosial, produksi, distribusi dan jasa, serta metodologi, menunjukkan bahwa sebagian besar data yang dicari oleh pengguna data merupakan data dengan periode tahunan. Sementara itu, pada kelompok data neraca dan analisis statistik sebagian besar data yang dicari merupakan data dengan periode lima tahunan, dengan persentase mencapai 80,00 persen dari total orang data kelompok tersebut.

Tabel 3.3 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
Sepuluh Tahunan	6,67	0	0	0	16,67
Lima Tahunan	0	27,27	0	80,00	33,33
Tiga Tahunan	6,67	27,27	25,00	0	0
Tahunan	86,67	45,45	75,00	20,00	50,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD menghasilkan persentase perolehan data apakah data yang yang dicari dapat diperoleh atau tidak oleh pengguna data. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang sesuai adalah jenis data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna data. Data yang diperoleh namun tidak sesuai adalah jenis data yang diperoleh tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data antara yang diperoleh dengan yang dicari pengguna data. Sementara itu, perolehan data tidak diperoleh adalah jenis data yang dicari tidak diperoleh oleh pengguna data.



Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa terdapat 95,12 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun sebanyak 4,88 persen menyatakan memperoleh data yang dicari namun tidak sesuai. Ketidaksesuaian data yang diperoleh disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis data yang tersedia dengan yang dibutuhkan oleh pengguna data.

Tabel 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
Diperoleh, Sesuai	93,33	90,91	100,00	100,00	100,00
Diperoleh, tidak sesuai	6,67	9,09	0	0	0
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Peroleh data juga dapat dirinci menurut ragam data. Berdasarkan Tabel 3.4, ragam data distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik yang dicari oleh pengguna data semuanya diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna data. Sementara itu, pada ragam data sosial dan produksi terdapat sebagian kecil data yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna data, masing-masing-masing sebesar 6,67 persen dan 9,09 persen.

3.5 Publikasi yang Paling Banyak Dicari

Publikasi BPS, baik *softcopy* maupun *hardcopy*, menyajikan data BPS dalam bentuk agregat atau data yang telah diolah dan siap dipakai konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2019, publikasi dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah Publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka. Selain itu, publikasi Produk Domestik Regional Bruto menurut Lapangan Usaha juga menjadi terbanyak kedua yang dicari oleh pengguna data.

Tidak hanya dalam bentuk publikasi, data PDRB dalam bentuk tabulasi data series juga termasuk dalam jenis data mikro yang banyak dicari oleh pengguna data. Adapun lima publikasi/data mikro yang paling banyak dicari oleh konsumen dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat dilihat lebih rinci pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Lima Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

No.	Publikasi/Data Mikro yang paling Banyak Dicari
1.	Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka
2.	Produk Domestik Regional Bruto menurut Lapangan Usaha Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
3.	Tabulasi data series PDRB menurut lapangan usaha (tabel dinamis website BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)
4.	Peta Kecamatan
5.	Statistik Kesejahteraan Rakyat

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab 4

Tingkat Kepuasan
Pengguna Data
Terhadap Kualitas
Data BPS

PUAS

100%



TIDAK PUAS

0%



Tingkat Kepuasan
Pengguna Data
berdasarkan Dimensi
Kualitas Data

96,77%



KELENGKAPAN

100%



AKURASI

100%



KEMUTAKHIRAN

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini membahas tentang kepuasan pengguna data terhadap kualitas data yang diperoleh pengguna data dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Satuan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna data adalah orang-data. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap pengguna data dengan jenis data yang dicari.

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan variable pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel yang dimaksud adalah:

1. Kelengkapan data

Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data

2. Akurasi Data

Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

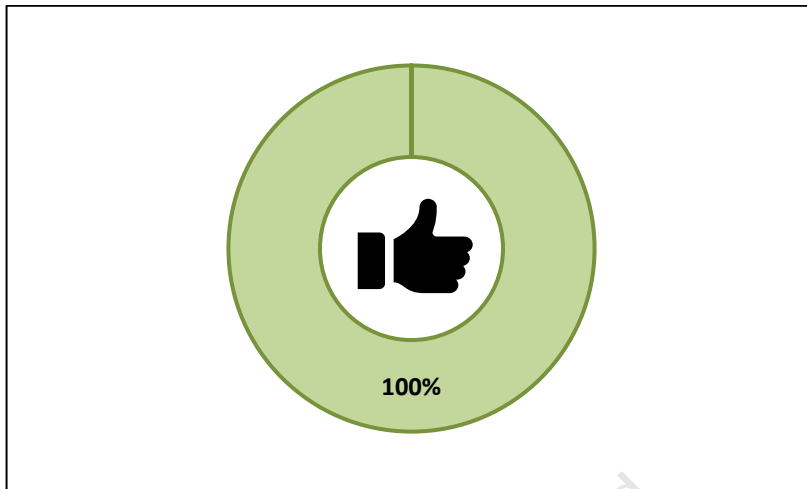
3. Kemutakhiran data

Data yang dihasilkan oleh BPS *up to date*/ terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum. Selain itu, kepuasan konsumen juga disajikan menurut kualitas data dan ragam data. Ketiga variable yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas data tersebut diperoleh dari isian konsumen pada Blok II kolom 10 sampai 12 kuesioner VKD2019.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan Pengguna Data terhadap Kualitas Data

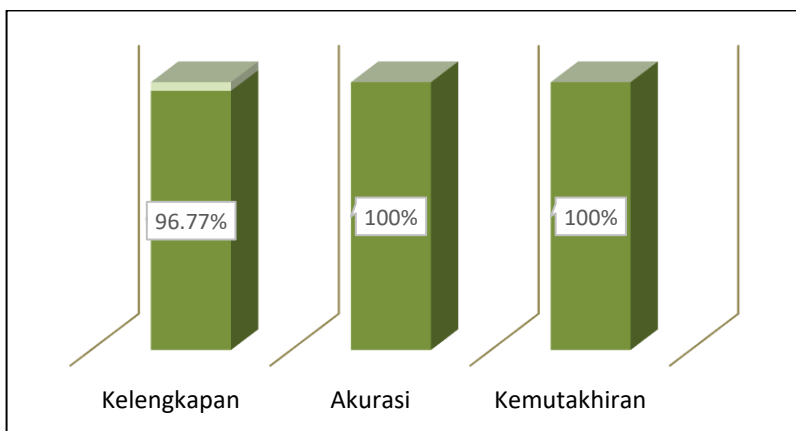
Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur disajikan dalam Gambar 4.1. Berdasarkan hasil SKD 2019, setiap pengguna data menyatakan puas dengan kualitas data yang disajikan oleh PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Kondisi ini tercermin dari persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang mencapai 100 persen. Hal tersebut merupakan prestasi yang harus dipertahankan. Oleh karena itu, kualitas dari data yang akan disajikan selalu menjadi prioritas utama dalam kegiatan *monitoring*.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2019

4.2 Kepuasan Pengguna Data berdasarkan Dimensi Kualitas Data

Dikaji dari masing-masing dimensi kualitas data, hampir seluruh konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS berdasarkan kelengkapannya, keakuratan, maupun kemutakhirannya. Berdasarkan gambar 4.2, konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang diberikan mencapai 96,77 persen. Sementara itu, dari segi keakuratan dan kemutakhiran data yang disajikan, 100 persen konsumen data menyatakan puas.



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Pengguna Data terhadap data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut Dimensi Kualitas Data tahun 2019

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN BPS

Bab 5

Tingkat Kepuasan
Pengguna Data
Terhadap Layanan
Data BPS

PUAS

99,17%



TIDAK PUAS



0,83%

Indeks Kepuasan
Konsumen (IKK)
Terhadap Pelayanan
di PST BPS

75,13

86,59



2018

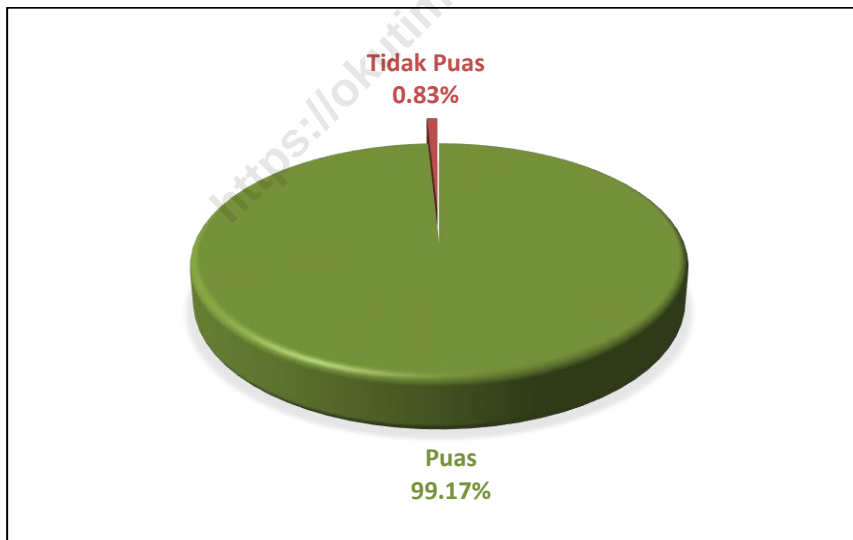
2019

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

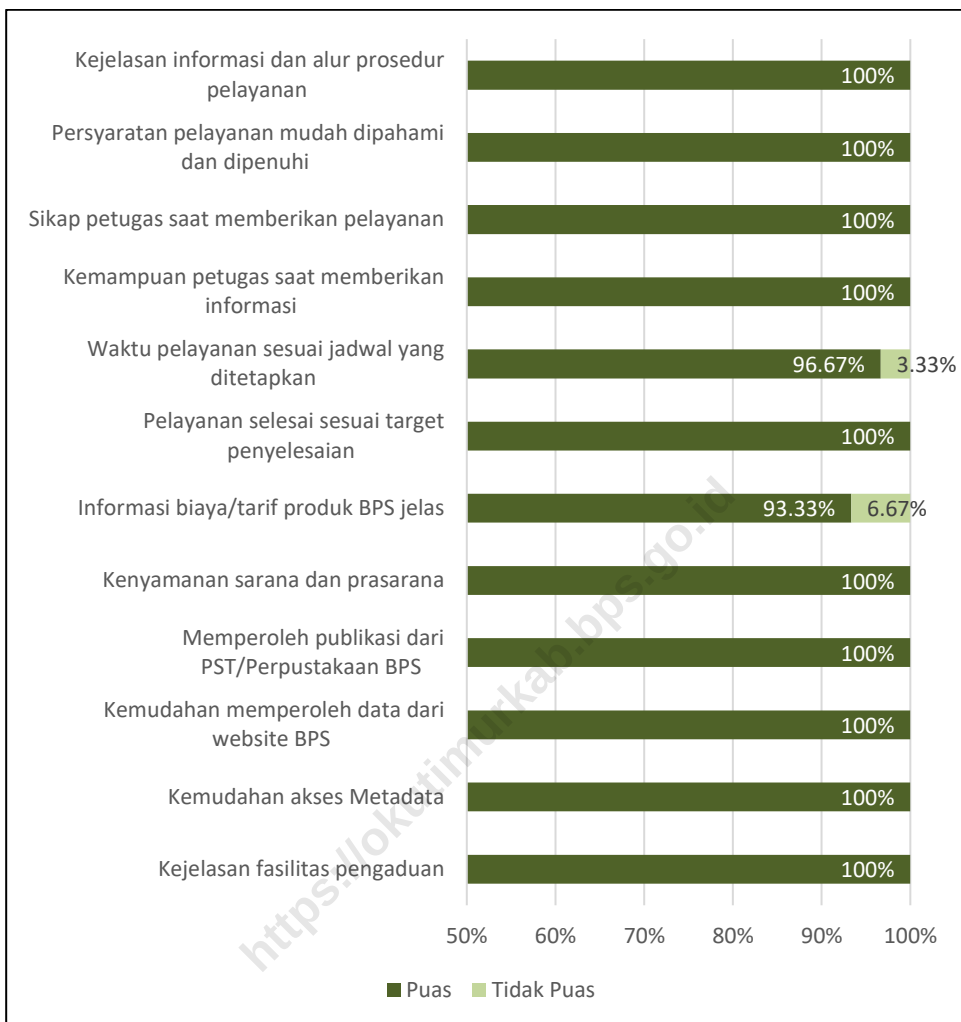
Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan pengguna data meliputi analisis persentase pengguna data yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah pengguna data (orang).

5.1 Gambaran Umum Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, pengguna data yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 99,17 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah sangat baik.



Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019



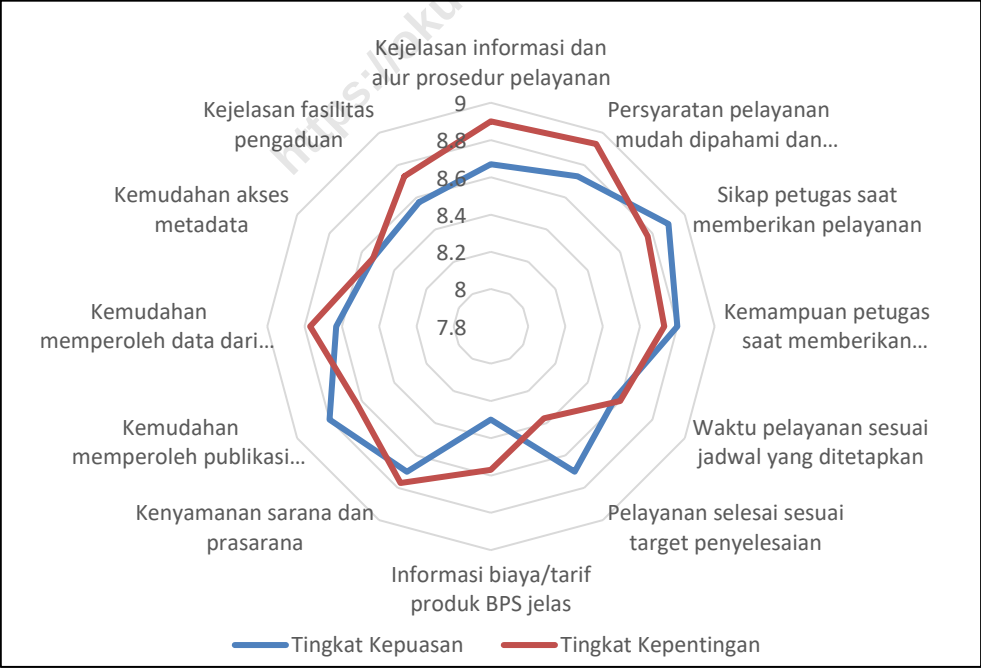
Gambar 5.2 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Kepuasan pengguna data BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayan. Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase pengguna data yang puas tertinggi atau mencapai 100 persen terdapat pada sepuluh dari dua belas atribut pelayanan. Dua atribut pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen belum mencapai 100 persen yaitu waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan (96,67 persen) dan informasi biaya/tarif produk BPS jelas (93,33 persen). Oleh sebab itu, pelayanan yang tepat waktu dan kejelasan terkait biaya produk BPS perlu ditingkatkan.

5.2 Gap Analysis Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS tergantung kepentingan pelayanan BPS bagi pengguna data tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna data akan berpengaruh pada seberapa puas pengguna data terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pengguna data yang dicakup dalam analisis ini adalah pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang memberikan penilaian puas terhadap pelayanan BPS.

Kepuasan pengguna data tersebut dianalisis lebih lanjut dengan *gap analysis* untuk memotret tingkat kepentingan (harapan) pengguna data dibandingkan dengan tingkat kepuasan (kinerja) pengguna data terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan pengguna data dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 5.3 Tingkat Kepentingan, Tngkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2019

Berdasarkan Gambar 5.3, tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki gap yang kecil. Hal ini tercermin dari pendeknya jarak titik radar dari skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada masing-masing atribut pelayanan. Gabungan titik skor dari masing-masing atribut pelayanan juga menghasilkan area radar yang luas dan hampir sama besar antara area radar tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Artinya pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah memuaskan konsumen dan kepuasan tersebut sudah hampir sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan tabel 5.1, beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu timur memiliki gap positif, salah satunya atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dengan gap sebesar 0,33. Gap positif mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan BPS sudah melebihi harapan konsumen. Sebaliknya, gap negatif menggambarkan kepuasan yang dirasakan belum sesuai dengan harapan konsumen. Atribut pelayanan dengan gap negatif paling besar yaitu informasi biaya/ tarif produk BPS yang jelas dengan gap -0,27.

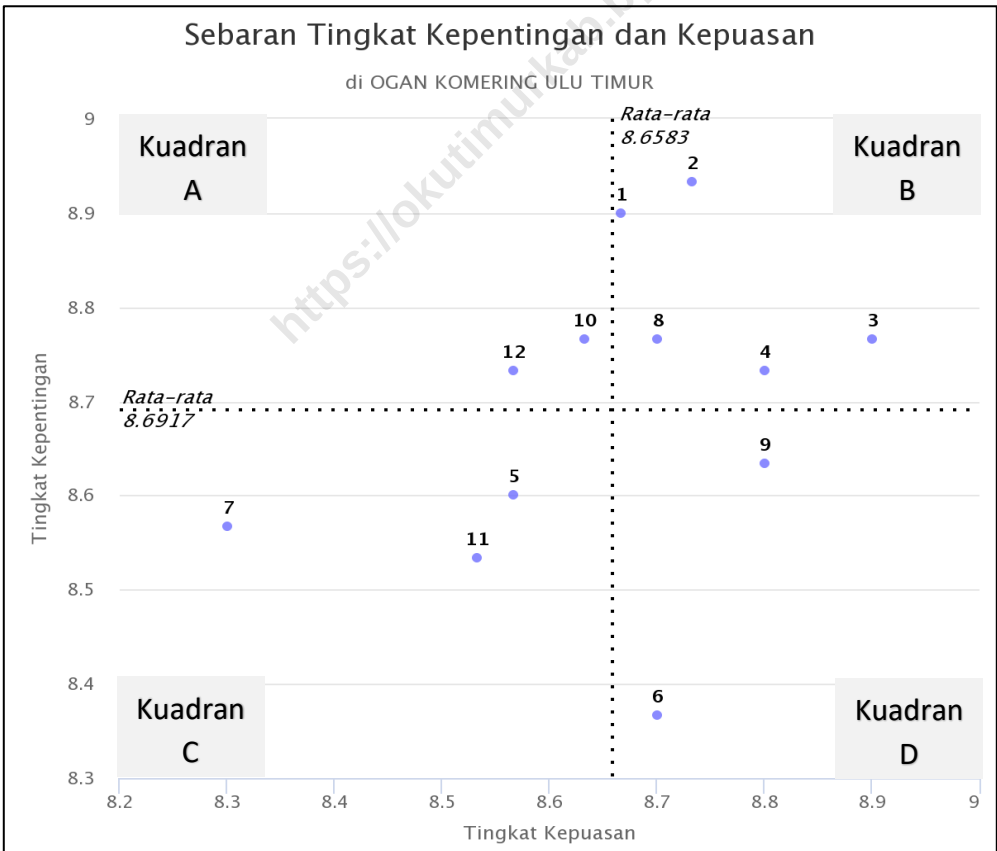
Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2019

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,67	8,90	-0,23
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,73	8,93	-0,20
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,90	8,77	0,13
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,80	8,73	0,07
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,57	8,60	-0,03
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,70	8,37	0,33
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,30	8,57	-0,27
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,70	8,77	-0,07
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST BPS	8,80	8,63	0,17
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,63	8,77	-0,14
11.	Kemudahan akses metadata	8,53	8,53	0
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,57	8,73	-0,16

5.3 Importance and Performance Analysis Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. 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. maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat dianalisis.

Dalam IPA, upaya perbaikan kinerja dilakukan dalam rangka mencapai target nilai kinerja sesuai dengan rata-rata kinerja hasil penilaian pengguna data serta mencapai target nilai harapan sesuai dengan rata-rata harapan yang diinginkan pengguna data.



Gambar 5.4 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2019

Keterangan:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
5. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
8. Kenyamanan sarana dan prasarana
9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST BPS
10. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
11. Kemudahan akses metadata
12. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah :

1. Kemudahan memperoleh data dari website BPS
2. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran B memetakan atribut yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan yang dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
5. Kenyamanan sarana dan prasaran

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 5.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah :

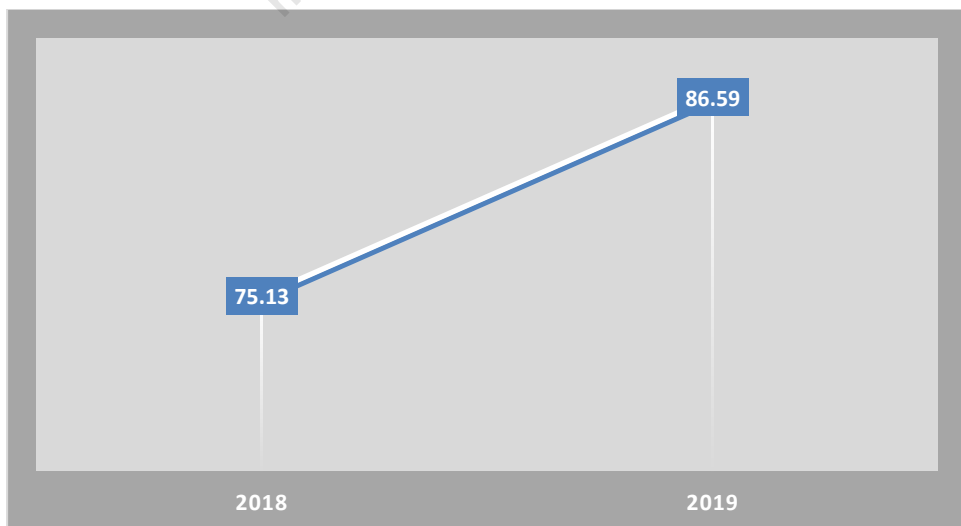
1. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
3. Kemudahan akses metadata

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran D sudah melebihi harapan pengguna data. Berdasarkan Gambar 5.4, atribut pelayanan PST BPS dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan pengguna data adalah:

1. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
2. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST BPS

5.4 Indeks kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2019 sebesar 86,59, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mengalami kenaikan signifikan sebesar 11,46 poin dari 75,13 pada tahun 2018. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen data semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 5.5 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2018-2019

KESIMPULAN

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

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.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data hasil SKD 2019 meliputi analisis deskriptif, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan, analisis kuadran Importance and Performance Analysis (IPA) dan penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan :

1. Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa 93,33 persen pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Mayoritas pengguna data merupakan lulusan DIV/ S1 (63,33 persen) dan sebagian berstatus sebagai PNS/TNI/Polri (36,67 persen). Hampir separuh (46,67 persen) pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu timur merupakan pegawai di lingkungan pemerintah daerah.
2. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah data mikro/peta digital/softcopy publikasi (66,67 persen). Sementara itu, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah berkunjung langsung ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (50 persen)
3. Publikasi/data mikro yang paling banyak dicari oleh pengguna data yaitu publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu timur dalam angka. Sementara berdasarkan ragam data, jenis data BPS yang paling banyak dicari oleh pengguna data yaitu data statistik sosial sebanyak 36,59 persen. Sebagian besar diantaranya mencari data yang berkaitan dengan kependudukan (sebanyak 13 orang data).
4. Level dan periode data yang dicari oleh pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur juga beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data (70,73 persen). Dari segi periode data, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh pengguna data (60,98 persen).

5. Kepuasan pengguna data terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut kualitas data menunjukkan 100 persen pengguna data merasa puas terhadap data yang diperoleh. Dilihat dari masing-masing dimensi kualitas data, tingkat kepuasan pengguna data berdasarkan dimensi akurasi dan kemuktahiran mencapai 100 persen. Sementara pada dimensi kelengkapan, kepuasan pengguna data mencapai 96,77 persen.
6. Berdasarkan pelayanan data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan BPS mencapai 99,17 persen. Dilihat masing-masing atribut pelayanan, tingkat kepuasan konsumen mencapai 100 persen hampir pada semua atribut kecuali atribut waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan (96,67 persen) dan informasi biaya/tarif produk BPS jelas (93,33 persen)
7. Secara umum pelayanan data di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kecilnya nilai gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Artinya, pelayanan BPS sudah hampir sesuai dengan harapan konsumen.
8. Dari hasil *Importance and Performance Analysis*, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPs Kabupaten Ogan Komering Ulu timur yaitu kemudahan memperoleh data dari website BPS dan kejelasan fasilitas pengaduan.
9. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 86,59 persen, termasuk dalam kategori baik. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 11,46 poin dibandingkan IKK tahun 2018 yang sebesar 75,13 persen. Hal ini menunjukkan konsumen data semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

LAMPIRAN

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

Lampiran 1.
Kuesioner VKD17-P

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2019**

VKD19
No. Rekomendasi: V19.0000.001

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama Tanggal :	Pemeriksa Nama : Tanggal :	Nomor Responden :
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama	:	8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan <i>Bukit jalan lebih dari satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Skripsi/Tesis/Disertasi - 2 Penelitian - 4 Perencanaan - 8 Evaluasi - 16 Penyebaran Informasi - 32
2 Umur	:		
3 Jenis Kelamin	:	Laki-laki Perempuan	
4 Pendidikan Terakhir yang Damatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	SLTP/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	: Perpustakaan Tercetak - 1 Perpustakaan Digital - 2 Penjualan Buku - 4 Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi - 8 Konsultasi Data Statistik - 16 Konsultasi dan Rekomendasi - 32 Kegiatan Statistik
5 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	: Website BPS - 1 Telepon/Faksimili - 2 E-mail - 3 Surat - 4 PST/Perpustakaan BPS - 5 Layanan Statistik Online - 6 Lainnya (.....) - 0
6 Nama Instansi/Institusi	:		: Ya - 1 Tidak - 2
7 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	:	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 0	
11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	:		

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD17-P

[illegible]

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD17-P

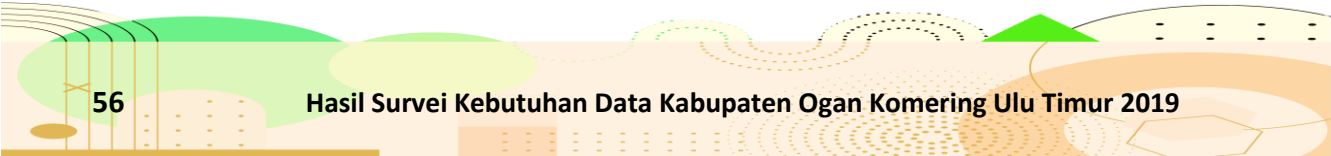
Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:			
		Sangat Tidak Penting/Puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Penting/Puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
* Untuk mengisi untuk responden yang belum pernah berkunjung/akses ke PST BPS
** Untuk mengisi untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD17-P

Blok IV. Catatan	
------------------	--

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



DATA

Mencerdaskan Bangsa



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Jl. Adiwiyata Km.07 (SP. Lingot) Kota Baru Selatan, Martapura (32181)
Telp/Fax: (0735) 481606, Email: bps1609@bps.go.id