

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2020



ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2020



**ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
2020**

ISSN: -

Nomor Publikasi: 16090.2127

Katalog: 1399013.1609

Ukuran Buku: 17,6 cm X 25 cm

Jumlah Halaman: viii + 51 hal/*pages*

Naskah:

BPS Ogan Komering Ulu Timur

Penyunting:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Gambar Kover:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Ilustrasi Kover:

Visualisasi Analisis Data

Diterbitkan oleh:

©BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Dicetak oleh:

CV. Lingga Jati

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

TIM PENYUSUN

Penanggungjawab Umum:

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

Editor:

Zahid Muttaqin, S.ST.

Penulis:

Fitri Bunga Adelia, S.ST.

Tabel dan Grafik:

Surya Wagito, S.ST.

Kover dan Infografis:

Kgs. M. Ilyas Murni, S.Kom.

KATA PENGANTAR

Badan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 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 konsumen. SKD 2020 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2020 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi anti Korupsi (IPAK), serta prioritas perbaikan pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada 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, Oktober 2021

Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



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

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Landasan dan Teori	3
1.4 Metodologi	5
1.5 Sistematika Penulisan	11
1.6 Target dan Realisasi Responden	12

BAB II Segmentasi Konsumen

2.1 Gambaran Umum Konsumen	14
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	15
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	18
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	19
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama Memperoleh Layanan BPS	20

BAB III Analisis Kepuasan Layanan

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	22
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	24
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	24
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	25
3.5 Importance and Performances Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS	27
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	29

BAB IV Analisis Prilaku Anti Korupsi

4.1 Penerapan Prilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	32
4.2 Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	34

BAB V Analisis Kebutuhan Data

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	36
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	37
5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data	37
5.4 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	38

5.5	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	39
5.6	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan	39
 BAB VI Analisis Kepuasan Kualitas Data		
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	42
6.2	Kepuasan Konsumen berdasarkan Aspek Kualitas Data	42
6.3	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	43
 BAB VII Penutup		
7.1	Kesimpulan	45
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	46
 Lampiran		48

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	9
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 2.1	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	19
Tabel 2.2	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	19
Tabel 2.3	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	18
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020	22
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	27
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Prilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	34
Tabel 5.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	39
Tabel 5.2	Jumlah Akses Menurut Judul Publikasi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Kartesius	7
Gambar 1.2	Persentase Responden SKD 2020 menurut Metode Pengumpulan Data	12
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	14
Gambar 2.2	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin, 2020	15
Gambar 2.3	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur, 2020	16
Gambar 2.4	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan, 2020	16
Gambar 2.5	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama, 2020	17
Gambar 2.6	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2020	18
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	22
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan, 2020	23
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Akses Data BPS, 2020	24
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Sarana dan Prasana, 2020	24
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tngkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020	25
Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	28

Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2018-2020	30
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Penerapan Prilaku Anti Korupsi, 2020	32
Gambar 4.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Terhadap Penerapan Prilaku Anti Korupsi , 2020	33
Gambar 5.1	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data, 2020	36
Gambar 5.2	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2020	37
Gambar 5.3	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Ragam Data, 2020	38
Gambar 5.4	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Perolehan Data, 2020	38
Gambar 5.5	Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data, 2020	40
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020	42
Gambar 6.2	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2020	43

BAB I

PENDAHULUAN

TUJUAN SKD

Mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik

ANALISIS SKD

Analisis deskriptif
Analisis tabulasi silang
Analisis kesenjangan
Analisis kuadran
IKK & IPAK

RESPONDEN SKD

Konsumen PST BPS Kabupaten OKU Timur periode 1 Januari 2020–akhir periode pencacahan

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk 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. Pemanfaatan data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS bersifat luas, baik bagi pemerintah maupun masyarakat umum.

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. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Oleh 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 rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan, BPS merancang Survei Kebutuhan Data (SKD). SKD dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

SKD adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Konsumen dapat memainkan peran aktif dalam meningkatkan kualitas data dan informasi statistik melalui SKD dengan memberikan penilaian terkait pelayanan yang diberikan BPS. SKD 2020 merupakan SKD pertama dengan metode pencacahan elektronik (online) yang memungkinkan responden melakukan perekaman sendiri pada Aplikasi SKD2020. 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 konsumen rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Hasil SKD 2020 juga dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

1. Kebutuhan data dari konsumen
2. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik
3. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
5. Indikator Kinerja Utama (IKU)
6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Pintu gerbang penyebaran data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau one gate service. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS dapat dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, serta tanpa tatap muka melalui website BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimile, e-mail, maupun surat.

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

1.3.2 Faktor Kepuasan Data

Pelaksanaan SKD 2020 menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama. Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran 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, kemitakhiran 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.

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. Maka, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *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.

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. *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.

e. *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.

1.3.4 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah konsumen dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- e. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian
- f. yang ada di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- g. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- h. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

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

1. Online E-mail, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
2. Online PST, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada web browser komputer yang disediakan di PST BPS.

Responden pada SKD 2020 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 2020 sampai periode akhir pencacahan.

1.4.2 Metode Analisis

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

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

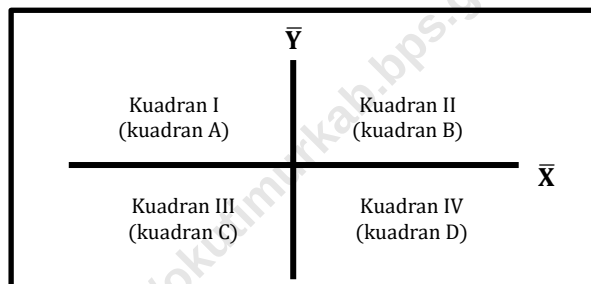
Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2020 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, 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. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas.

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

IKK atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2020 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS. IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK terhadap kualitas data BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ dengan $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
	$\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$	
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. 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 diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

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

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST. Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5. Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = Penimbang atribut pelayanan ke-i ($\sum w_i = 1$)

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK':

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

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

3. Menghitung IPAK

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

Rumus IPAK:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

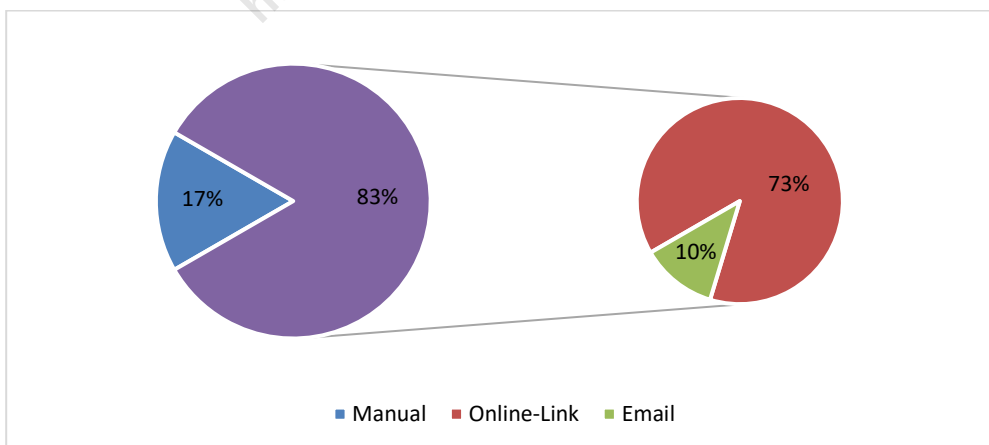
Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.
- Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.
- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan Blok II VKD20.

- Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan Blok II VKD20.
- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.
- Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.
- Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

1.6 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki taget responden sebanyak 30 orang dan terealisasi 100 persen. Dari 30 konsumen yang berkunjung ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada periode Januari 2020 hingga akhir periode pencacahan SKD 2020, terdapat 5 responden atau 20 persen dicacah secara manual menggunakan kuesioner VKD20. Sementara itu, 25 responden atau 80 persen lainnya dicacah secara online, 3 diantaranya melalui e-mail dan 22 responden melalui online-link.



Gambar 1.2 Persentase Responden SKD 2020 menurut Metode Pengumpulan Data

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN

MENURUT KARAKTERISTIK

Kelompok Umur
Jenis Kelamin
Pendidikan Tertinggi
Pekerjaan Utama
Instansi/Institusi

MENURUT JENIS LAYANAN

Pustaka Tercetak
Pustaka Digital
Penjualan Publikasi
Data Mikro
Konsultasi Data Statistik
Rekomendasi Kegiatan
Statistik

MENURUT FASILITAS UTAMA YANG DIGUNAKAN

Website BPS, Allstats BPS,
Silastik, Sirusa, Romantik Online,
Telepon, e-Mail, datang ke PST

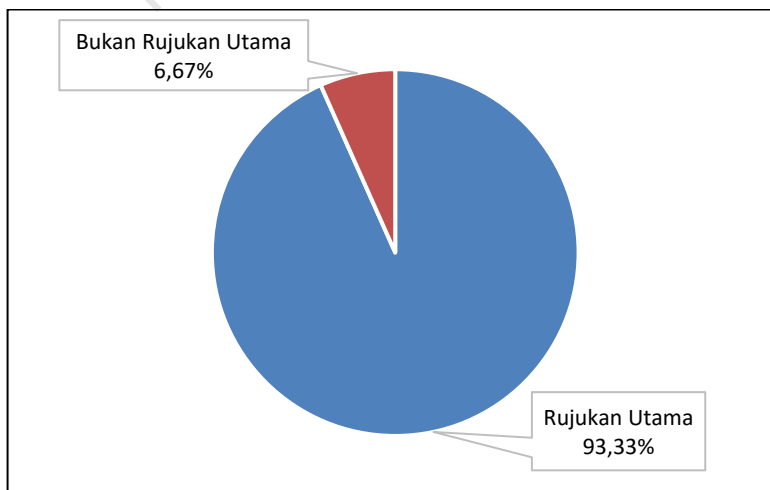
SEGMENTASI KONSUMEN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Segmentasi ini meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir, yang sejalan dengan visi BPS tahun 2020-2024 yaitu Penyedia data statistic berkualitas untuk Indonesia Maju.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 93,33%.



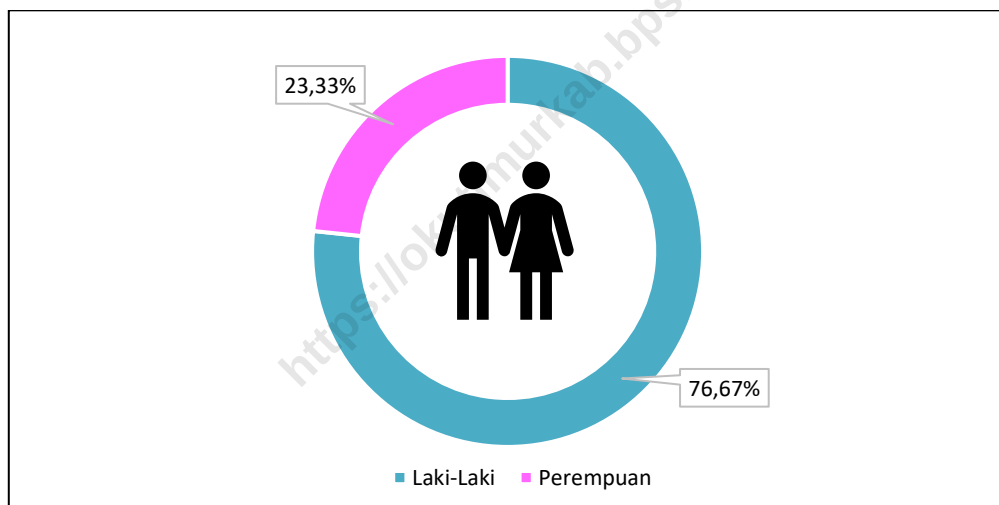
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

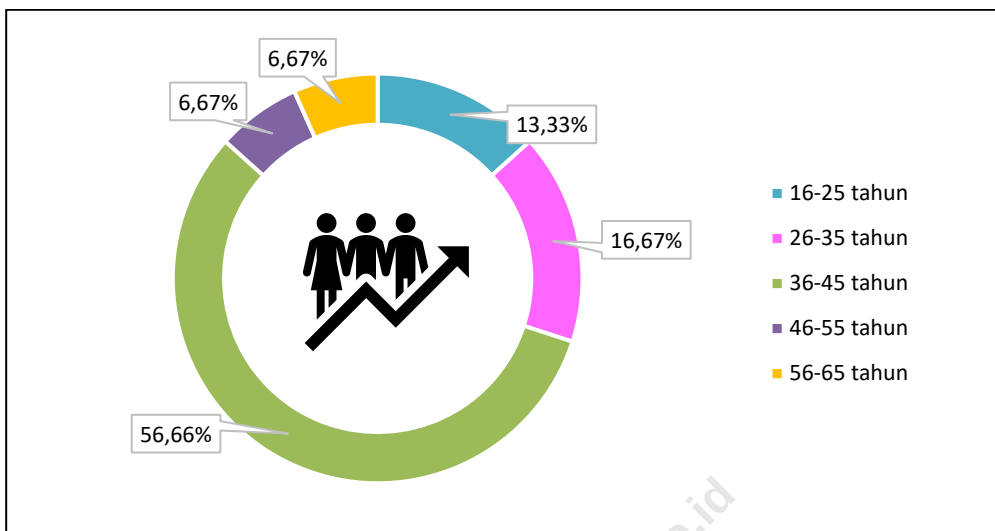
Konsumen di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur didominasi oleh laki-laki. Berdasarkan gambar 2.2, dari 30 kosumen data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 76,67 persen diantaranya atau 23 orang berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, 23,33 persen lainnya atau 7 orang berjenis kelamin perempuan.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin, 2020

Konsumen Berdasarkan Kelompok Umur

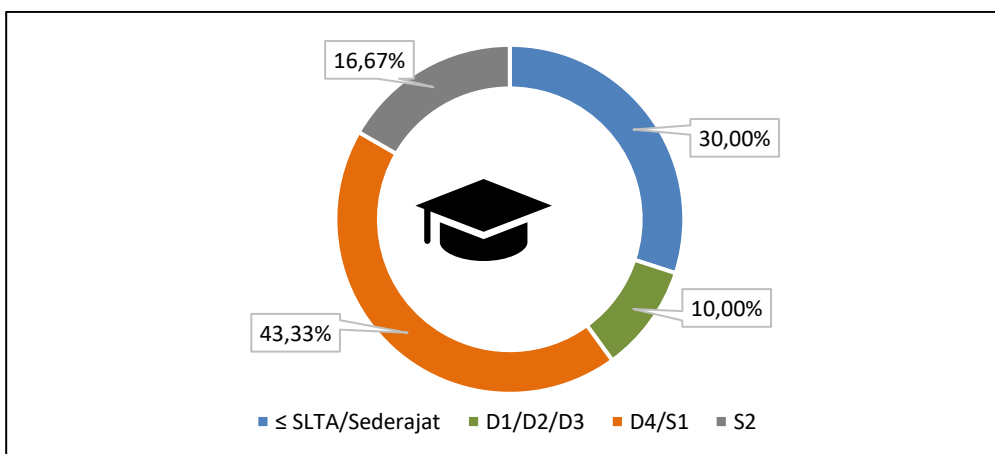
Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dikelompokkan menjadi 7 kelompok umur, mulai dari kurang dari 16 tahun hingga lebih dari 65 tahun. Berdasarkan gambar 2.3, tidak ada konsumen yang berusia kurang dari 16 tahun atau lebih dari 65 tahun. Konsumen PST dominan berusia diantara 36-45 tahun, yaitu sebanyak 56,66 persen. Sementara itu, 13,33 persen konsumen berusia 16-25 tahun, 16,67 persen berusia 26-35 tahun, dan sisanya masing-masing sebanyak 6,67 persen berusia antara 46-55 tahun dan 56-65 tahun.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur, 2020

Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

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

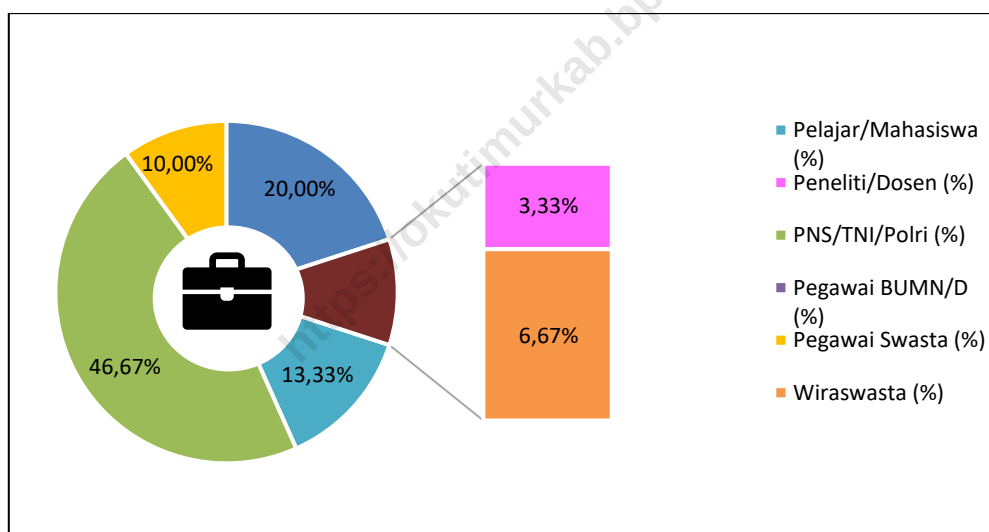


Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan, 2020

Berdasarkan Gambar 2.4, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berpendidikan tertinggi Diploma IV/Sarjana dengan besaran persentase mencapai 43,33 persen. Sementara itu, konsumen dengan Pendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SMA/Sederajat sebanyak 30 persen. Terdapat pula konsumen dengan Pendidikan tertinggi Diploma 1/2/3 sebesar 10 persen dan magister sebesar 16,67 persen.

Konsumen Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2020, 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. Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS.

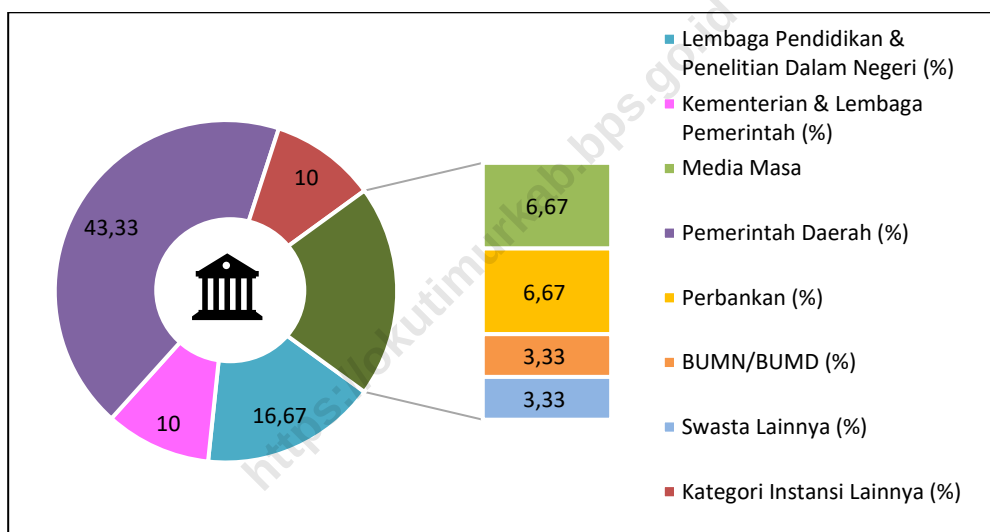


Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama, 2020

Hasil SKD tahun 2020 menunjukkan bahwa Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bekerja sebagai PNS/TNI/Polri. Berdasarkan gambar 2.5, konsumen PST yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri mencapai 46,67 persen. Sementara itu, konsumen yang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa sebanyak 13,37 persen dan peneliti/dosen sebanyak 3,33 persen. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 10 persen dan wiraswasta sebanyak 6,67 persen. Sisanya, 20 persen konsumen PST merupakan pekerja utama lainnya yang tersebar diberbagai bidang.

Konsumen Berdasarkan Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Persentase konsumen menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada gambar 2.6. Berdasarkan gambar 2.6, konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tahun 2020 berasal dari berbagai kalangan instansi/institusi. Mayoritas konsumen bekerja di pemerintah daerah dengan persentase sebesar 43,33 persen. Sementara itu, 16,67 persen bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian dalam Negeri dan 10 persen konsumen bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah. Selain itu, terdapat pula konsumen yang berasal dari media masa dan perbankan masing-masing 6,67 persen serta pegawai BUMN/BUMD dan swasta masing-masing 3,37 persen. Sementara sisanya, 10 persen konsumen berasal dari berbagai kalangan instansi lainnya.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2020

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2020, pemanfaatan data BPS terdiri atas lima kategori, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, untuk kegiatan pemerintah, untuk keperluan komersial, digunakan dalam penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Hasil SKD 2020 (tabel 2.1) menunjukkan bahwa sebagian konsumen data memanfaatkan hasil kunjungan untuk kegiatan pemerintah (50,00 persen). Kondisi ini bersesuaian dengan pekerjaan dari konsumen data yang Sebagian besar merupakan PNS/TNI Polri yang bekerja di pemerintahan daerah.

Tabel 2.1 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Konsumen Data (%)
Tugas Sekolah/kuliah	13,33
Pemerintah	50,00
Komersial	10,00
Penelitian	13,33
Pemanfaatan lainnya	13,33
Jumlah	100,00

Sementara itu, Sebagian konsumen data lainnya memanfaatkan data BPS untuk berbagai kegunaan. Konsumen yang memanfaatkan hasil kunjungan ke PST untuk kegiatan tugas sekolah/kuliah dan penelitian masing-masing sebanyak 13,33 persen. Selain itu, terdapat pula 10 persen konsumen yang memanfaatkan hasil kunjungan ke PST untuk kegiatan komersial dan 13,33 persen lainnya untuk berbagai pemanfaatan lainnya.

2.4 Konsumen 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 statistik; serta rekomendasi statistik.

Tabel 2.2 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

Jenis Layanan yang Digunakan	Konsumen Data (%)
Perpustakaan Tercetak	30,00
Perpustakaan Digital	46,00
Penjualan Buku	0
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy Publikasi	8,00
Konsultasi Statistik	14,00
Rekomendasi Statistik	2,00
Jumlah	100,00

Berdasarkan tabel 2.2, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memanfaatkan perpustakaan digital untuk memperoleh pelayanan statistik dengan persentase sebesar 46,00 persen. Selain perpustakaan digital, perputakaan tercetak juga menjadi salah satu jenis layanan yang banyak digunakan oleh konsumen, dengan persentase sebesar 30,00 persen. Sementara itu, 20,00 persen lainnya memanfaatkan berbagai jenis layanan statistik, dimana 8,00 persen diantaranya menggunakan layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi, 14,00 persen menggunakan layanan konsultasi statistik, dan 2,00 persen lainnya menggunakan layanan rekomendasi statistik.

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

BPS menyediakan beberapa pilihan fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Tabel 2.3 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen cenderung memanfaatkan website BPS dan berkunjung langsung ke PST untuk memperoleh data yang diperlukan. konsumen yang memanfaatkan fasilitas website BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu timur untuk memperoleh pelayanan data BPS mencapai 46,67 persen. Sementara itu, konsumen yang datang langsung ke PST mencapai 36,67 persen. Sisanya, konsumen menggunakan fasilitas sirusa, e-mail/surat, dan melalui layanan telepon/faximile masing-masing sebanyak 3,33 persen dari total konsumen.

Tabel 2.3 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

Fasilitas Utama	Konsumen Data (%)
Website BPS	46,67
AllstatsBPS	0
Silastik	3,33
Sirusa	0
Romantik	0
Telepon/Faximilie	3,33
E-mail/Surat	3,33
Datang langsung ke PST	36,67
Jumlah	100,00

BAB III

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

89,74%

Persentase kepuasan
konsumen PST BPS
Kabupaten OKU Timur
terhadap layanan BPS

88,89%

Persentase kepuasan
konsumen PST BPS
Kabupaten OKU Timur
terhadap akses data BPS

90,00%

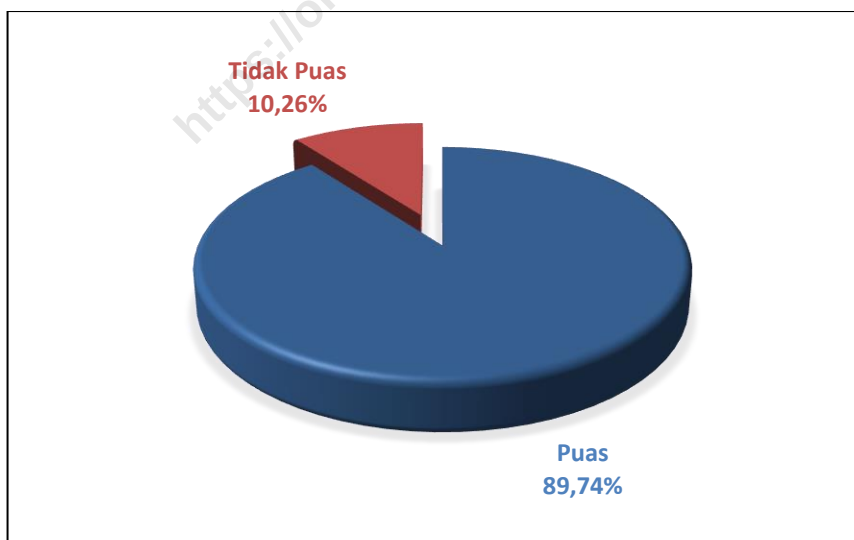
Persentase kepuasan konsumen
PST BPS Kabupaten OKU Timur
terhadap sarana dan prasarana

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

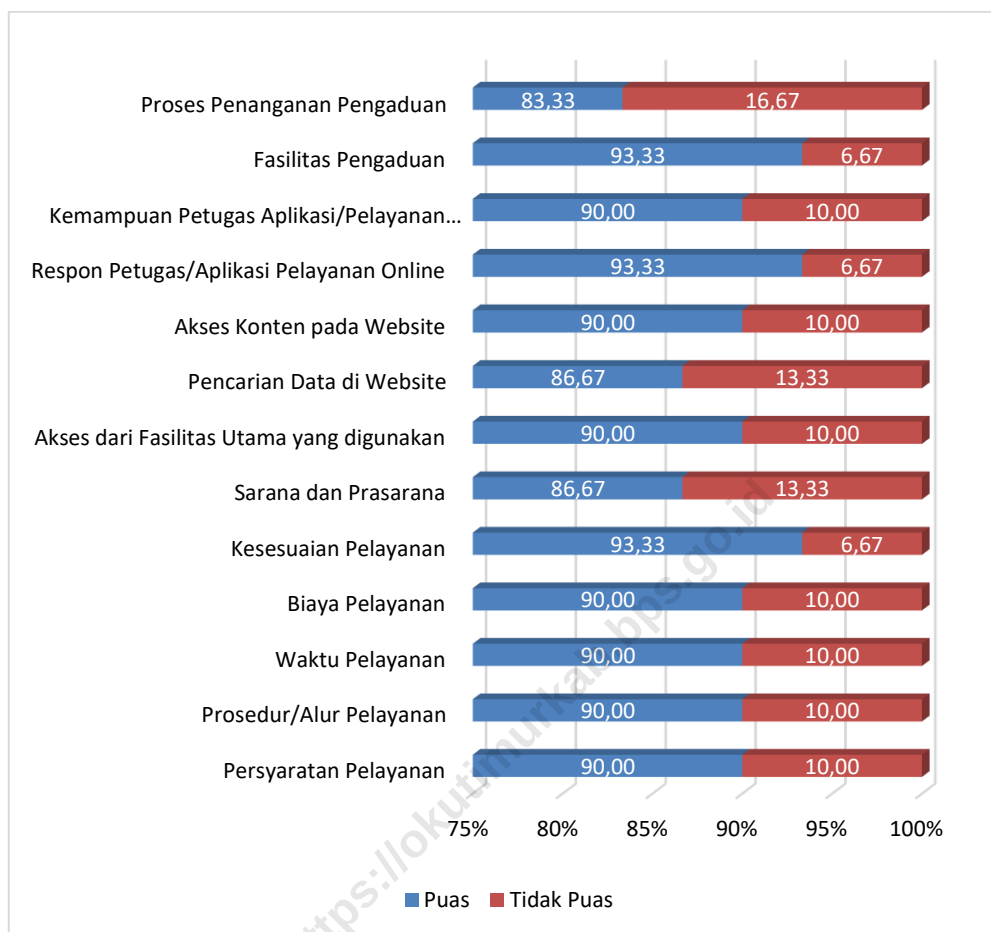
Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance Analysis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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan metode perhitungan baru sebesar 89,74 persen. Sementara dengan menggunakan metodologi perhitungan SKD tahun 2019, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mencapai 98,20 persen, angka tersebut mengalami penurunan 0,97 persen dibandingkan tahun lalu dengan kepuasan layanan sebesar 99,17 persen.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

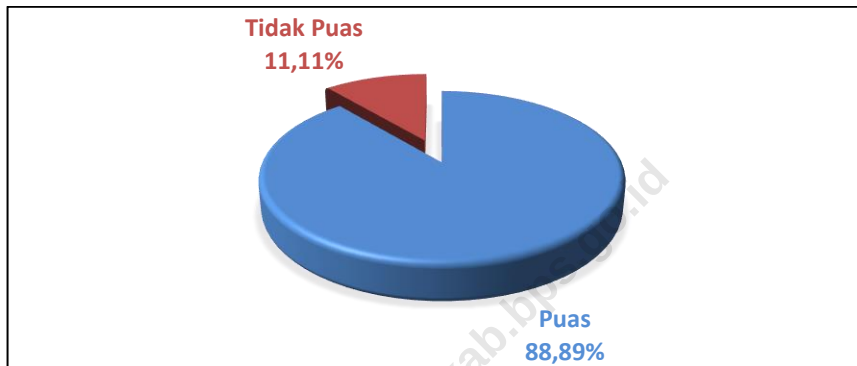


Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan, 2020

Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS untuk masing-masing atribut pelayanan mencapai 83 persen hingga 93 persen. Atribut pelayanan dengan persentase konsumen yang merasa puas lebih dari 90 persen yaitu terkait kesesuaian pelayanan yang diterima, respon petugas/aplikasi pelayanan online, dan keberadaan fasilitas pengaduan dengan persentase mencapai 93,33 persen. Sementara atribut dengan persentase konsumen yang merasa puas kurang dari 90 persen yaitu terkait sarana dan prasarana, kemudahan pencarian data di website, dan proses penanganan pengaduan. Berdasarkan analisis kepuasan konsumen pada masing-masing atribut pelayanan, upaya yang dapat dilakukan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan salah satunya dengan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan baik di ruang PST maupun di website BPS.

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

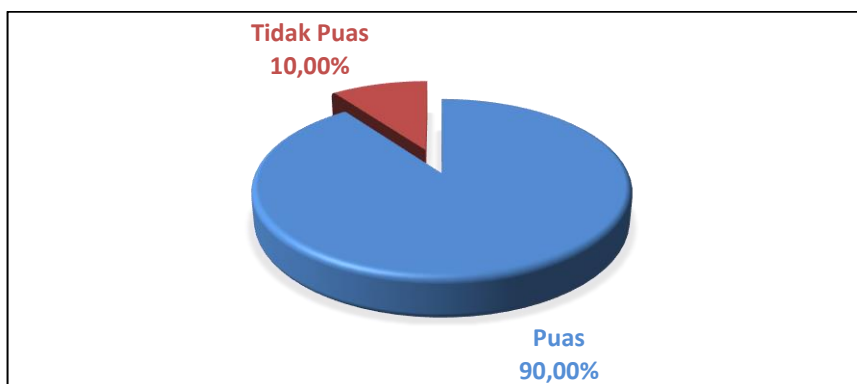
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang puas terhadap akses data BPS sebesar 88,89 persen.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Akses Data BPS, 2020

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta fasilitas pengaduan. Berdasarkan gambar 3.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang puas terhadap sarana dan prasarana PST sebesar 90,89 persen.

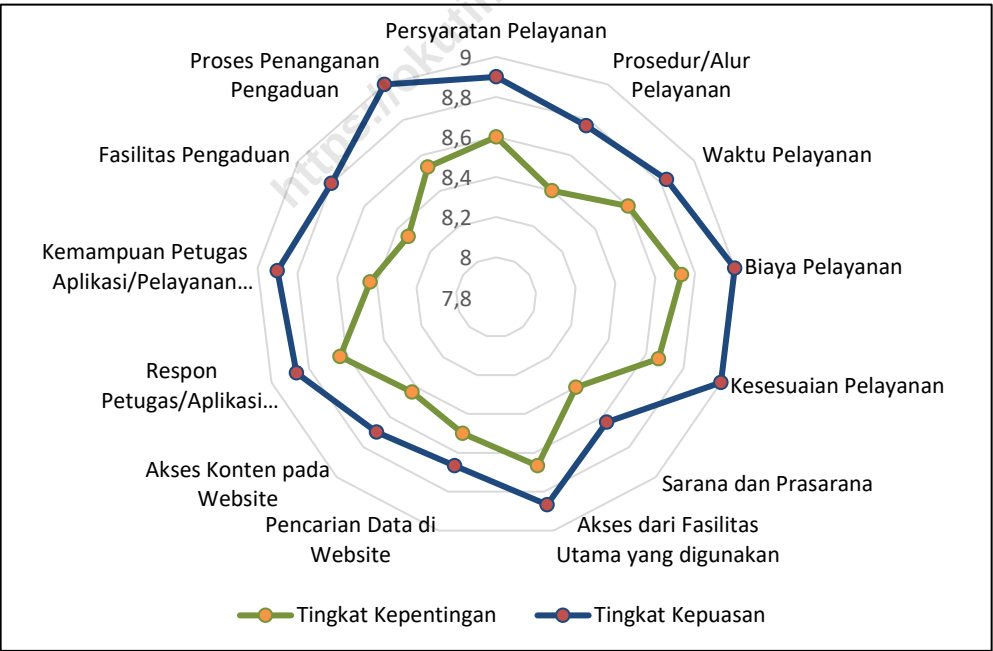


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Sarana dan Prasana, 2020

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

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

Kepuasan konsumen tersebut dianalisis lebih lanjut dengan *gap analysis* untuk memotret tingkat kepentingan (harapan) konsumen dibandingkan dengan tingkat kepuasan (kinerja) konsumen terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen 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 3.5 Tingkat Kepentingan, Tngkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020

Berdasarkan Gambar 3.5, 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 dengan area radar tingkat kepuasan lebih besar dari pada area radar tingkat kepentingan. Artinya, pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah memuaskan konsumen dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi bahkan melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan tabel 5.1, semua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu timur memiliki gap positif. Atribut pelayanan dengan nilai gap positif paling tinggi yaitu terkait kemampuan petugas aplikasi/pelayanan online, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan dengan nilai gap positif 0,47. Sebaliknya, atribut pelayanan dengan gap positif paling kecil yaitu terkait kemudahan pencarian data di website dengan nilai gap positif 0,17.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan Pelayanan	8,60	8,90	0,30
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	8,40	8,77	0,37
3.	Waktu Pelayanan	8,60	8,83	0,23
4.	Biaya Pelayanan	8,73	9,00	0,27
5.	Kesesuaian Pelayanan	8,67	9,00	0,33
6.	Sarana dan Prasarana	8,40	8,63	0,23
7.	Akses dari Fasilitas Utama yang digunakan	8,67	8,87	0,20
8.	Pencarian Data di Website	8,50	8,67	0,17
9.	Akses Konten pada Website	8,43	8,70	0,27
10.	Respon Petugas/Aplikasi Pelayanan Online	8,63	8,87	0,23
11.	Kemampuan Petugas Aplikasi/Pelayanan Online	8,43	8,90	0,47
12.	Fasilitas Pengaduan	8,33	8,80	0,47
13.	Proses Penanganan Pengaduan	8,53	9,00	0,47

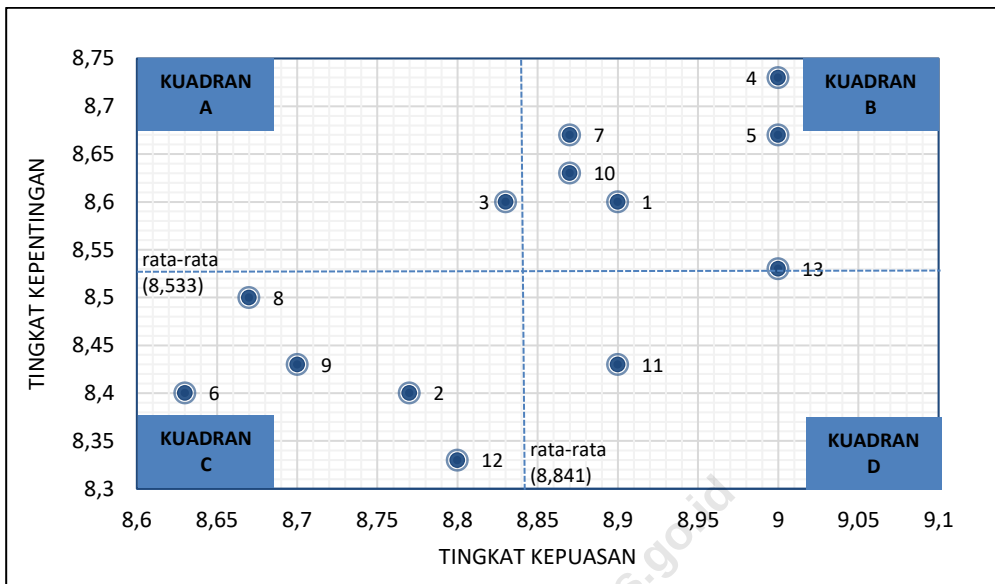
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen 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.

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan Pelayanan	8,60	8,90	103,49
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	8,40	8,77	104,37
3.	Waktu Pelayanan	8,60	8,83	102,71
4.	Biaya Pelayanan	8,73	9,00	103,05
5.	Kesesuaian Pelayanan	8,67	9,00	103,85
6.	Sarana dan Prasarana	8,40	8,63	102,78
7.	Akses dari Fasilitas Utama yang digunakan	8,67	8,87	102,31
8.	Pencarian Data di Website	8,50	8,67	101,96
9.	Akses Konten pada Website	8,43	8,70	103,16
10.	Respon Petugas/Aplikasi Pelayanan Online	8,63	8,87	102,70
11.	Kemampuan Petugas Aplikasi/Pelayanan Online	8,43	8,90	105,53
12.	Fasilitas Pengaduan	8,33	8,80	105,60
13.	Proses Penanganan Pengaduan	8,53	9,00	105,47

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan konsumen menurut atribut pelayanan. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian masing-masing atribut melebihi 100 persen. Artinya, tingkat kepuasan konsumen melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi ialah terkait keberadaan fasilitas pengaduan sebesar 105,60 persen. Sementara itu, atribut terkait kemudahan pencarian data di website memiliki tingkat kesesuaian paling kecil yaitu 101,96 persen. Hal ini sejalan dengan hasil analisis *gap* yang dibahas pada subbab sebelumnya.



Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

Keterangan:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
7. Kemudahan akses dari fasilitas utama yang digunakan
8. Kemudahan pencarian data di website
9. Kemudahan akses unduh konten pada website
10. Respon petugas/aplikasi pelayanan online
11. Kemampuan petugas/aplikasi pelayanan online
12. Keberadaan Fasilitas pengaduan
13. Proses penanganan pengaduan

Kuadrant 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 kuadrant A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS yaitu terkait ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.

Kuadran B memetakan atribut 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 dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Kemudahan akses dari fasilitas utama yang digunakan
5. Respon petugas/aplikasi pelayanan online

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

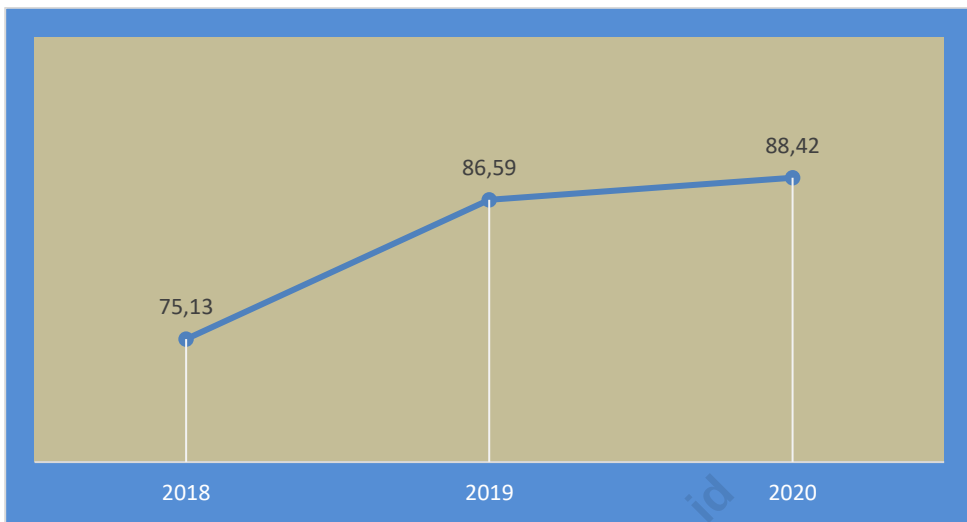
1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
2. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
3. Kemudahan pencarian data di website
4. Kemudahan akses unduh konten pada website
5. Keberadaan Fasilitas pengaduan

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 konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan konsumen adalah:

1. Kemampuan petugas/aplikasi pelayanan online
2. Proses penanganan pengaduan

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 BPS. Pada SKD 2020, 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 2020 sebesar 88,42, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori Baik.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2018-2020

Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tahun 2018 hingga tahun 2020 mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur semakin puas dengan pelayanan statistik yang diberikan. Pada tahun 2018, nilai IKK sebesar 75,13 dan mengalami peningkatan 11,46 poin menjadi 86,59 di tahun 2019. Pada tahun 2020, nilai IKK meningkat Kembali 1,83 poin menjadi 88,42.

BAB IV

ANALISIS PRILAKU ANTI KORUPSI

IPAK

Indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST

93,01%

Persentase kepuasan konsumen PST BPS Kabupaten OKU Timur terhadap penerapan perilaku anti korupsi

ASPEK IPAK

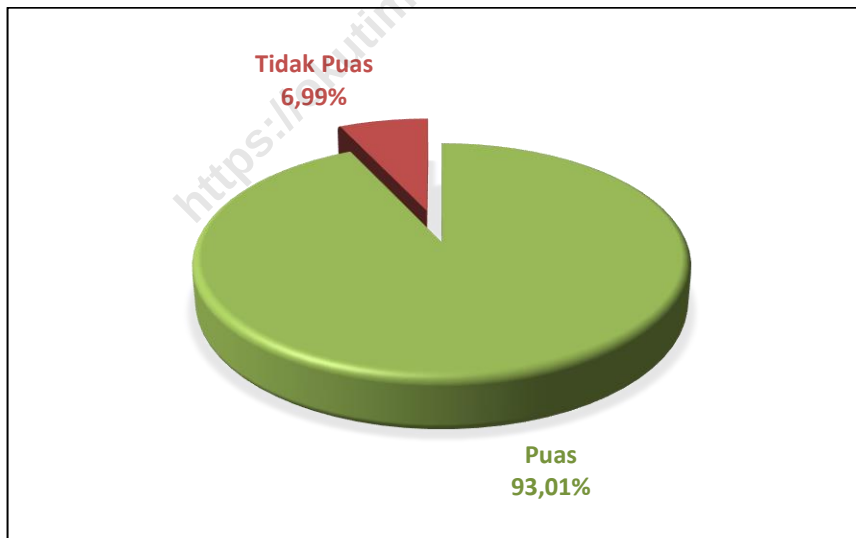
Tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada percaloan

ANALISIS PRILAKU ANTI KORUPSI

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

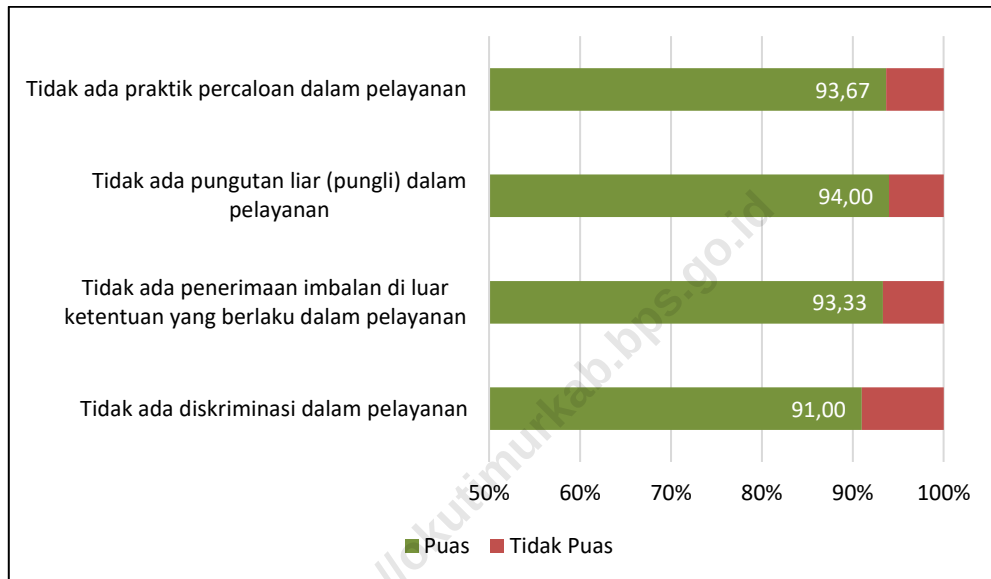
4.1 Penerapan Prilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebanyak 93,01%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Penerapan Prilaku Anti Korupsi, 2020

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



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Terhadap Penerapan Prilaku Anti Korupsi , 2020

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi mencapai lebih dari 90 persen pada setiap atribut. Konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan sebesar 94,00 persen.

Sementara itu, kepuasan konsumen pada atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan yaitu 93,67 persen dan tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan yaitu 93,33 persen. Atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan yaitu 91,00 persen. Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis.

Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. *Gap* dari masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat pada tabel 4.1.

Berdasarkan tabel 4.1, semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif dengan nilai range *gap* antara 0,4 hingga 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pada setiap atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Atribut pelayanan terhadap penerapan perilaku anti korupsi dengan *gap* positif terbesar yaitu tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 0,63.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,67	9,10	0,43
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	8,73	9,33	0,60
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,90	9,40	0,50
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,73	9,37	0,63

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



LEVEL DATA

Nasional, Provinsi,
Kabupaten,
Kelurahan/Desa,
Individu, Lainnya

PERIODE DATA

10 Tahunan, 5 Tahunan,
Tahunan, Semesteran,
Triwulanan, Bulanan,
Lainnya



RAGAM DATA

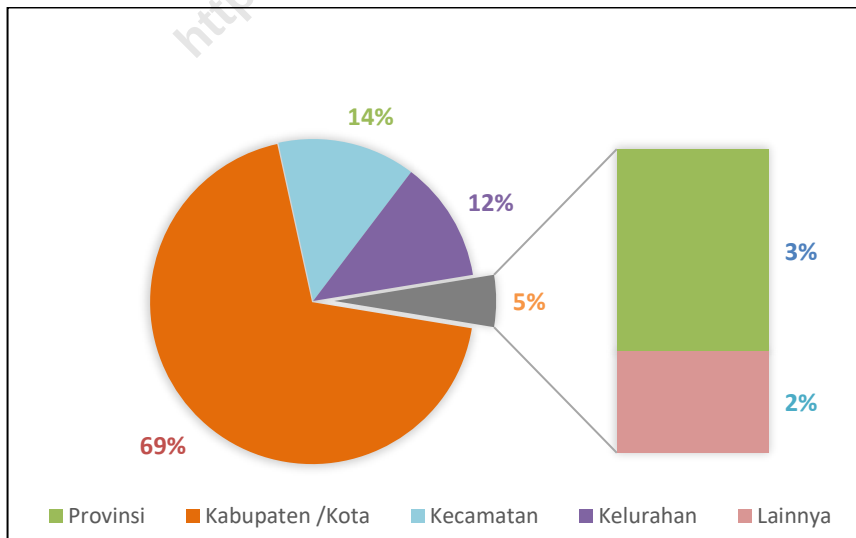
Statistik Sosial, Statistik
Distribusi, Statistik Produksi,
Nerwilis, dan IPDS

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi level data, periode data, ragam data dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen. 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). Jumlah orang data di PST BPS Kabupaten Ogan Komereng Ulu Timur yaitu 58 orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

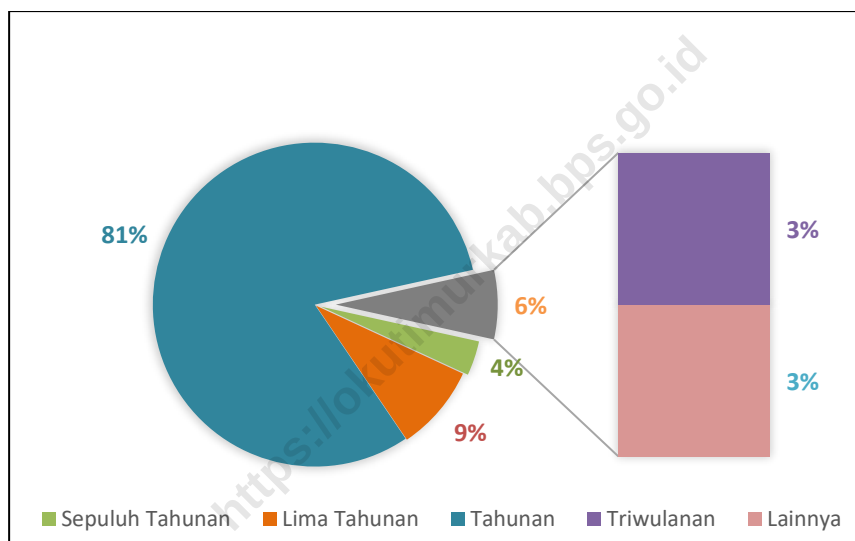
Tingkat penyajian/level data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komereng Ulu Timur berdasarkan hasil SKD 2020 pada gambar 5.1, yaitu data pada level provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan/desa, dan level data lainnya. Dari 58 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komereng Ulu Timur, persentase data yang paling banyak dibutuhkan konsumen yaitu data pada level kabupaten/kota sebesar 69 persen. Sementara itu, 3 persen diantara membutuhkan data level provinsi, 14 persen data level kecamatan, 12 persen data level kelurahan/desa, 2 persen data level lainnya.



Gambar 5.1 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komereng Ulu Timur Menurut Level Data, 2020

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

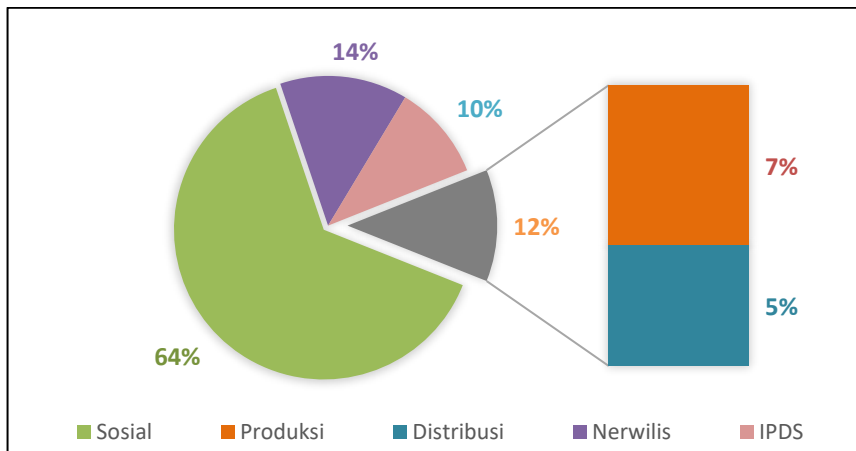
Periode data yang dicakup dalam SKD 2020 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur membutuhkan data periode tahunan, dengan persentase mencapai 81 persen dari total orang-data. Selain itu, 4 persen diantaranya juga membutuhkan data dengan periode sepuluh tahunan, dan 9 persen data dengan periode lima tahunan. Sementara data dengan periode triwulanan dan lainnya masing-masing sebesar 3 persen.



Gambar 5.2 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2020

5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data

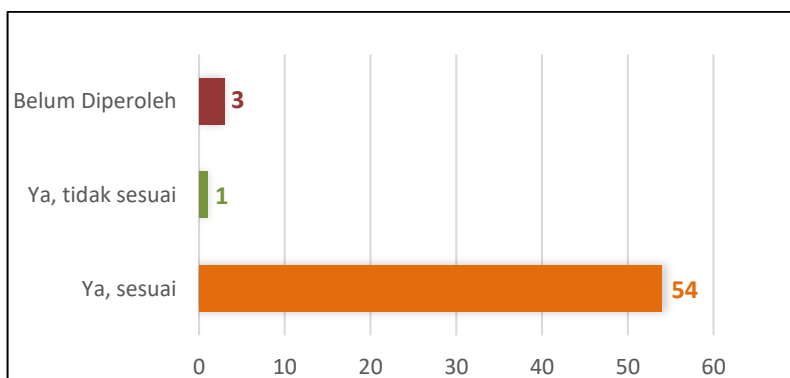
Ragam data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Ragam data tersebut adalah ragam data Statistik Sosial, Statistik Produksi, Statistik distribusi, dan Neraca Wilaya dan Analisis Statistik (nerwilis), serta ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS). Berdasarkan gambar 5.3, dari 58 orang-data, 64 persen diantaranya membutuhkan data Statistik Sosial. Selain itu, 14 persen orang-data membutuhkan data nerwilis, 10 persen diantaranya membutuhkan data IPDS. Sementara itu, 7 persen diantaranya membutuhkan data Statistik Produksi dan 5 persen lainnya membutuhkan data Statistik Distribusi.



Gambar 5.3 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Ragam Data, 2020

5.4 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Berdasarkan gambar 5.4, dari 58 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 55 orang-data diantaranya atau 94,83 persen sudah memperoleh data yang mereka butuhkan. 54 orang-data diantaranya menyatakan bahwa data yang mereka peroleh sesuai dengan yang mereka butuhkan sedangkan 1 orang-data lainnya menyatakan data yang diperoleh tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Kondisi tersebut salah satunya disebabkan oleh perbedaan variabel dan format data yang dibutuhkan dengan data yang tersedia. Sementara itu, 3 orang-data belum memperoleh data yang dibutuhkan. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut masih dalam tahapan penyiapan.



Gambar 5.4 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Perolehan Data, 2020

5.5 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

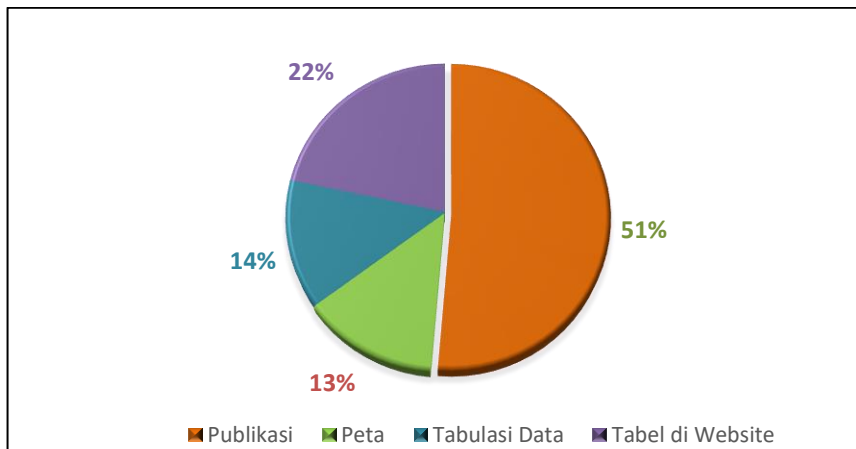
Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2020 pada tabel 5.1, data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik sosial. Sementara itu, data pertanian dan data harga konsumen/inflasi menjadi data yang paling banyak dicari pada ragam data statistik produksi dan statistik distribusi. Pada ragam data nerwilis, data PDRB menurut lapangan usaha masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan. Pada ragam data IPDS, peta wilayah merupakan jenis data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Tabel 5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

Ragam Data	Jenis Data yang Diperoleh
Statistik Sosial	Kependudukan
	Ketenagakerjaan
	Pendidikan
	Kemiskinan
Statistik Produksi	Pertanian
Statistik Distribusi	Harga Konsumen/Inflasi
Nerwilis	PDRB menurut Lapangan Usaha
	Indeks Pembangunan Manusia
IPDS	Peta Wilayah

5.6 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2020 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.5 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, belum ada konsumen yang memperoleh data melalui data mikro. Sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (51 persen). Sementara itu, 22 persen data diperoleh konsumen melalui sumber data peta. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi data dan peta berturut-turut sebesar 14 persen dan 13 persen.



Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data, 2020

Berdasarkan Gambar 5.10, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Pada tabel 5.3, jenis publikasi yang paling banyak dibutuhkan antara lain publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka dan PDRB menurut Lapangan Usaha. Bersesuaian dengan hasil SKD pada gambar 5.5, tabel 5.2 juga menampilkan website BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai kedua terbanyak yang diakses oleh konsumen. Sementara itu, data yang bersumber dari peta yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen yaitu peta wilayah desa sedangkan data yang bersumber dari tabulasi data yaitu data tabulasi inflasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Tabel 5.2 Jumlah Akses Menurut Judul Publikasi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

No.	Judul Publikasi	Jumlah Akses (Orang-Data)
1.	Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka	10
2.	Website BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	8
3.	Peta wilayah desa Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	5
4.	PDRB menurut lapangan usaha	2
5.	Tabulasi inflasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	2

BAB VI

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

93,75%

Persentase
konsumen yang
puas terhadap
kelengkapan data
BPS



IKK=88,42



95,83%

Persentase
konsumen yang puas
terhadap akurasi
data BPS

85,41%

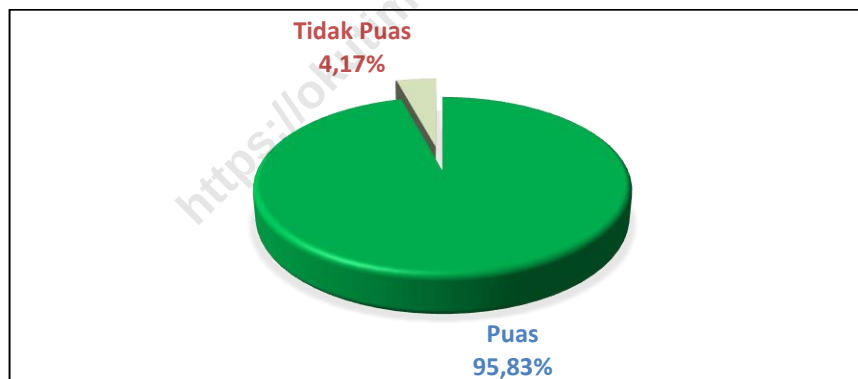
Persentase konsumen yang puas
terhadap kemutakhiran data BPS

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum, kelengkapan data, akurasi data, kemitaktirhan data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

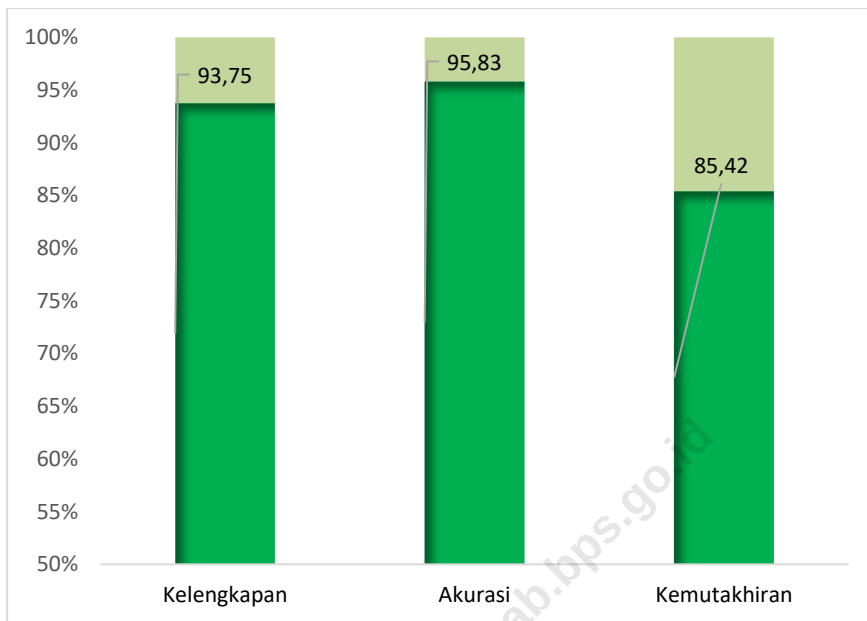
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mencapai persentase 95,83 persen.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2020

6.2 Kepuasan Konsumen berdasarkan Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2020 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitaktirhan data. Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 91% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi (93,02%).



Gambar 6.2 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2020

6.3 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2020 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah sebesar 88,42 persen, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas.

BAB VII

PENUTUP

IKK

88,42

IPAK

93,01

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Cakupan responden SKD 2020 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2020 di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2020. oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan elektronik (online) sebesar 83 persen dan pencacahan manual (papi) sebesar 17 persen.

7.1 Kesimpulan

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Berdasarkan analisis tersebut diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mencapai target 100 persen dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, yang digambarkan melalui responden SKD, Sebagian besar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (93,33 persen). Konsumen tersebut didominasi dari kalangan pemerintah daerah (43,33 persen), dimana Sebagian besar pemanfaatannya untuk kegiatan pemerintah (50,00 persen) dan menggunakan fasilitas website BPS (46,67 persen) untuk memenuhi kebutuhan data.
3. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mencapai 89,74 persen. Sementara itu, kepuasan konsumen terhadap akses data serta sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masing-masing mencapai 88,89 persen dan 90,00 persen. IKK terhadap layanan sebesar 88,42 persen dengan gap kepentingan dan kepuasan pada semua atribut pelayanan bernilai positif. Artinya, pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah memuaskan konsumen dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi bahkan melebihi harapan konsumen.

4. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 93,01 persen dengan gap kepentingan dan kepuasan pada semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi bernilai positif. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
5. Pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan Hasil SKD 2020 sebanyak 58 orang-data. 94,83 persen diantara telah memperoleh data yang dibutuhkan. Sebagian besar diantaranya membutuhkan data pada level kabupaten/kota (69 persen) dengan periode data tahunan (81 persen). Ragam data yang paling banyak diminati konsumen yaitu ragam data statistik sosial (64 persen) dengan jenis data berupa data kependudukan.
6. Data yang diperoleh oleh konsumen Sebagian besar bersumber dari publikasi (51 persen). Publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen yaitu Publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka Tahun 2021.
7. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS secara umum mencapai 95,83 persen. Berdasarkan aspek kualitas data, persentase kepuasan konsumen paling tinggi untuk aspek akurasi data (95,83 persen), diikuti oleh aspek kelengkapan (93,75 persen), dan aspek kemutakhiran (85,42 persen). IKK terhadap kualitas data sebesar 88,42 persen.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah perbaikan dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data pada website BPS mudah dicari.
4. Konten pada website BPS mudah diunduh.
5. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.



LAMPIRAN

 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020		VKD20
Keterangan Pencacahan (diliat oleh petugas)		
Pencacah Nama : Tanggal :	Pemeriksa Nama : Tanggal :	Nomor Responden : Kode Wilayah Nomor Urut
Blok I. Keterangan Responden		
1. Nama :	9. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tesis Sekolah / Tugas Kuliah : Pemerintahan : Komersial : Penelitian : Lainnya (.....)
2. Tahun Lahir :	10. Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pustaka Tersekat : Pustaka Digital : Penjualan Publikasi : Data Mikro : Konsultasi Statistik : Rekomendasi Kegiatan Statistik
3. E-mail :	11. Fasilitas Utama yang Digunakan <i>untuk Memeroleh Layanan BPS Pilih salah satu jawaban</i>	: Website BPS : AllState BPS (aplikasi android dan iOS) : Silastik (silastik.bps.go.id) : Sirusa (sirusa.bps.go.id) : Romantik Online (romantik.bps.go.id) : Telepon / Faksimile : E-mail / Surat : Datang langsung ke PST : Lainnya (.....)
4. Jenis Kelamin :	12. Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan?	: Ya : Tidak
5. Pendidikan Tertinggi yang Ditematkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	13. Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?	: Ya : Tidak
6. Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	7. Nama Instansi / Institusi :	
: Pelajar / Mahasiswa : Peneliti / Dosen : PNS / TNI / Polri : Pegawai BUMN / D : Pegawai Swasta : Wiraswasta : Lainnya (.....)	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri : Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri : Kementerian & Lembaga Pemerintah : Lembaga Internasional : Media Massa : Pemerintah Daerah : Perbankan : BUMN / BUMD : Swasta lainnya : Lainnya (.....)	

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan** dan **tingkat kepuasan** Saudara pada rincian pelayanan berikut?
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat Tidak Penting/Puas

Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Sarana 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
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari. ¹⁾	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh. ¹⁾	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Petugas pelayanan 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
11	Petugas pelayanan 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
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	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
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	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

¹⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.

²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



***BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR***

Jl. Adiwiyata Km.7 Sp.Lingot Kota Baru Selatan, Martapura (Telp:0735-481606)