



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
2021



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



ANALISIS HASIL

SURVEI

KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

2021



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR 2021

ISSN: -

Nomor Publikasi: 16090.2127

Katalog: 1399013.1609

Ukuran Buku: 17,6 cm X 25 cm

Jumlah Halaman: xii + 64 hal/*pages*

Naskah:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Penyunting:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Gambar Cover:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Ilustrasi Kover:

Visualisasi Analisis Data

Diterbitkan oleh:

©BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Dicetak oleh:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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 dan Pengolah Data:

Fitri Bunga Adelia, S.ST.

Kover dan Infografis:

Surya Wagito, S.ST.

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

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 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 2021 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2021 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2021 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 pelayanan 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 2021

Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



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

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan dan Teori	4
1.4 Metodologi	6
1.5 Sistematika Penulisan	12
1.6 Target dan Realisasi Responden	13
BAB 2 Segmentasi Konsumen	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen	17
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	18
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	21
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	22
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama Memperoleh Layanan BPS ...	23
BAB 3 Analisis Kepuasan Layanan	25
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	27
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	28
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	29
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	29
3.5 Importance and Performances Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS	32
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	34
BAB 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	35
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	37
4.2 Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	38
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	39
BAB 5 Analisis Kebutuhan Data	41
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	43
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	44
5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data	44
5.4 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	45

5.5	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	46
5.6	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan	47
BAB 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data		49
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	51
6.2	Kepuasan Konsumen berdasarkan Aspek Kualitas Data	51
6.3	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	52
BAB 7 Penutup		53
7.1	Kesimpulan	55
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	56
Lampiran		59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	10
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 2.1	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	22
Tabel 2.2	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	22
Tabel 2.3	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	23
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2021	31
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	31
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, 2021	39
Tabel 5.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	46
Tabel 5.2	Jumlah Akses Menurut Judul Publikasi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuadran Kartesius	8
Gambar 1.2	Persentase Responden SKD 2021 menurut Metode Pengumpulan Data	13
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	17
Gambar 2.2	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin, 2021	18
Gambar 2.3	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur, 2021	19
Gambar 2.4	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan, 2021	19
Gambar 2.5	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama, 2021	20
Gambar 2.6	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2021	21
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	27
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan, 2021	28
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Akses Data BPS, 2021	28
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Sarana dan Prasana, 2021	29
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tngkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2021	30
Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	32

Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2018-2021	34
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2021	37
Gambar 4.2	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2021	39
Gambar 5.1	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data, 2021	43
Gambar 5.2	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2021	44
Gambar 5.3	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Ragam Data, 2021	45
Gambar 5.4	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Perolehan Data, 2021	45
Gambar 5.5	Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data, 2021	47
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	51
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Berdasarkan Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	52
Gambar 6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021	52

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

PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen

TUJUAN UMUM SKD

mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen

DIMENSI KEPUASAN DATA

Kelengkapan Data
Akurasi Data
Kemutakhiran Data

PELAKSANAAN SURVEI

7 Juni 2021-31 Agustus 2021, responden adalah konsumen penerima layanan periode 1 Januari 2021 - akhir pencacahan



METODE PENCACAHAN

Secara online/cawi (online-link, online-email, dan online-PST) dan secara manual/papi (kuesioner VKD21)



INDIKATOR YANG DIHASILKAN

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan dan kualitas data BPS serta Indeks Prilaku Anti Korupsi (IPAK)



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 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. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Konsumen dapat memainkan peran aktif dalam meningkatkan kualitas data dan informasi statistik melalui SKD dengan memberikan penilaian terkait pelayanan yang diberikan BPS.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2021 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk membangun strategi dalam pemasaran dan peningkatan kualitas pelayanan data dan informasi statistik. Secara khusus, pelaksanaan SKD bertujuan untuk:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST;
4. Menyediakan data untuk penghitungan indikator SDGs;
5. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS;
6. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

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 Fungsi 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 2021 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). 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.

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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 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/fungsi yang ada di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang meliputi statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- f. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- g. 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 2021 dilakukan pada 7 Juni – 13 Agustus 2021. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *self enumeration* (responden mengisi kuesioner sendiri) secara manual atau elektronik. Pengumpulan data secara manual yaitu responden mengisi kuesioner dalam bentuk hardcopy atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Paper-and-Pencil Personal Interviewing*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD21. Sementara itu, pengumpulan data secara elektronik yaitu responden mengisi kuesioner melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pengumpulan data SKD 2021 secara elektronik, yaitu:

1. Online E-mail, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui link yang dikirimkan melalui e-mail.
2. Online PST, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui form entri pada web browser komputer yang disediakan di PST BPS.
3. Online Link, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD21 melalui link yang dibagikan kepada *customer list*.

Responden pada SKD 2021 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 2021 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*)

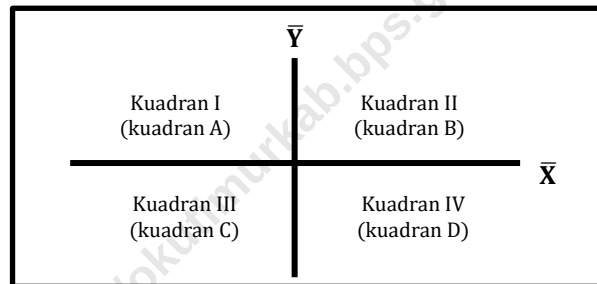
Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2021 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. 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. 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 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS. IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21. 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 2021 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, 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 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun 2019, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5. Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2021 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 VKD21.

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

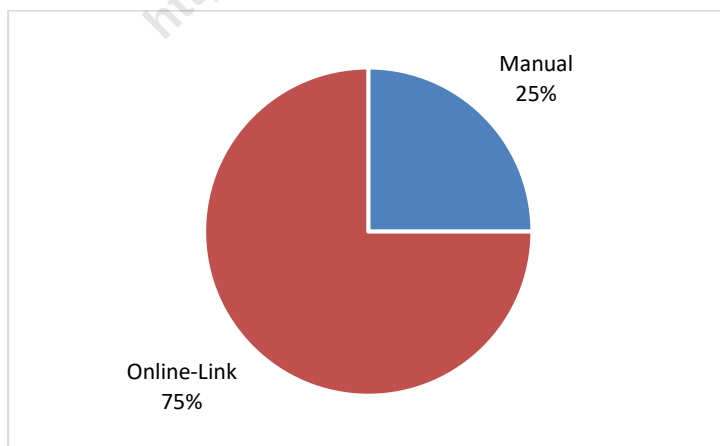
Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.
- Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.
- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan Blok II VKD21.

- 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 VKD21.
- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.
- 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 VKD21.
- Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 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 2021 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki taget responden sebanyak 30 orang dan terealisasi sebanyak 32 responden (106,67 persen dari target). Dari 32 responden, terdapat 24 responden atau 75 persen mengisi kuesioner SKD secara elektronik melalui online-link yang disebarkan kepada pengunjung PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada Januari 2021 hingga akhir periode pencacahan SKD. Sementara itu, 8 responden lainnya mengisi kuesioner SKD secara manual menggunakan kuesioner VKD21 pada saat berkunjung ke PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 1.2 Persentase Responden SKD 2021 menurut Metode Pengumpulan Data

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

SEGMENTASI KONSUMEN



71,88%

Konsumen
PST berjenis
kelamin laki-
laki



53,12%

Konsumen PST
berusia 36-45
tahun



40,63%

Konsumen PST
Berpendidikan DIV/S1



68,75%

Konsumen PST
bekerja di instansi
pemerintah
daerah

62,50%

Konsumen
PST bekerja
sebagai
PNS/TNI/
Polri



BAB 2

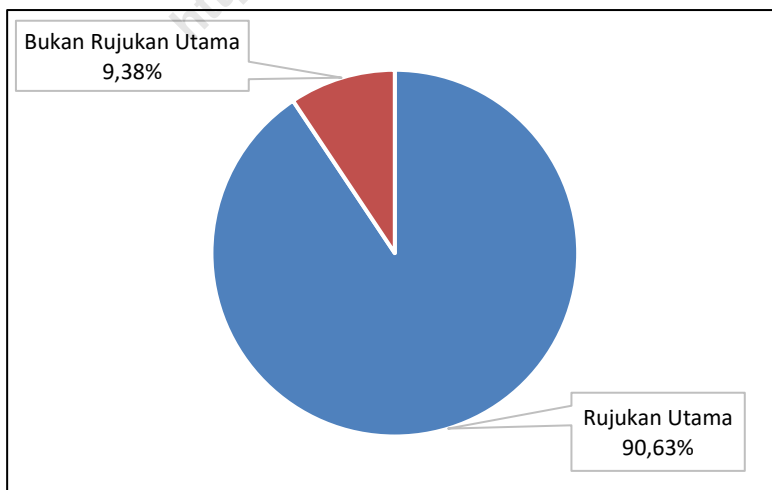
SEGMENTASI KONSUMEN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Segmentasi konsumen yang dimaksud adalah segmentasi responden SKD 2021 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 statistik 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 90.63 persen.



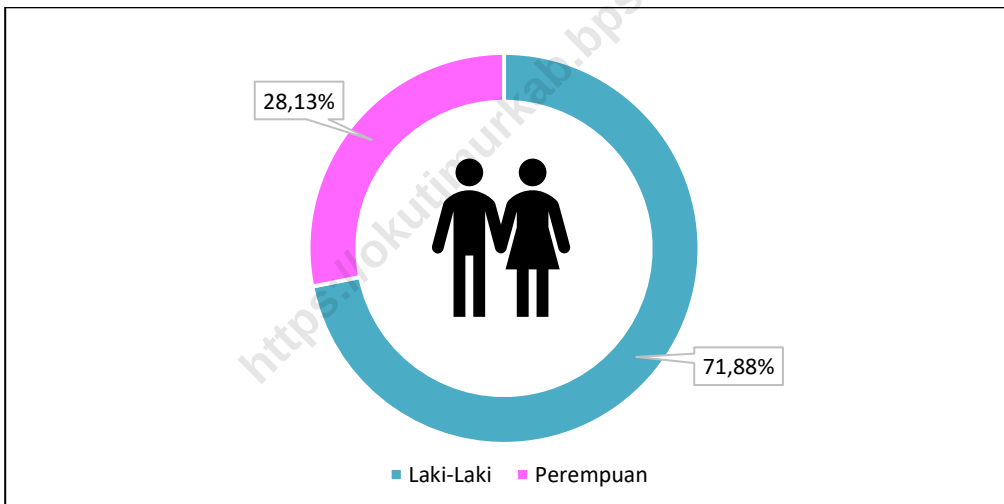
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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

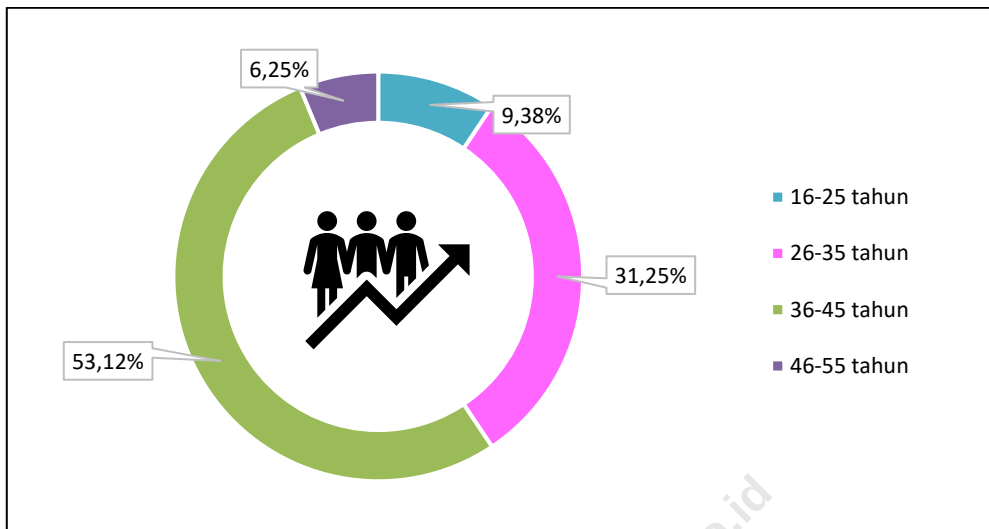
Konsumen di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur didominasi oleh laki-laki. Berdasarkan gambar 2.2, dari 32 kosumen data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 71.88 persen diantaranya atau 23 orang berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, 28.13 persen atau 9 orang lainnya berjenis kelamin perempuan.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin, 2021

Konsumen Berdasarkan Kelompok Umur

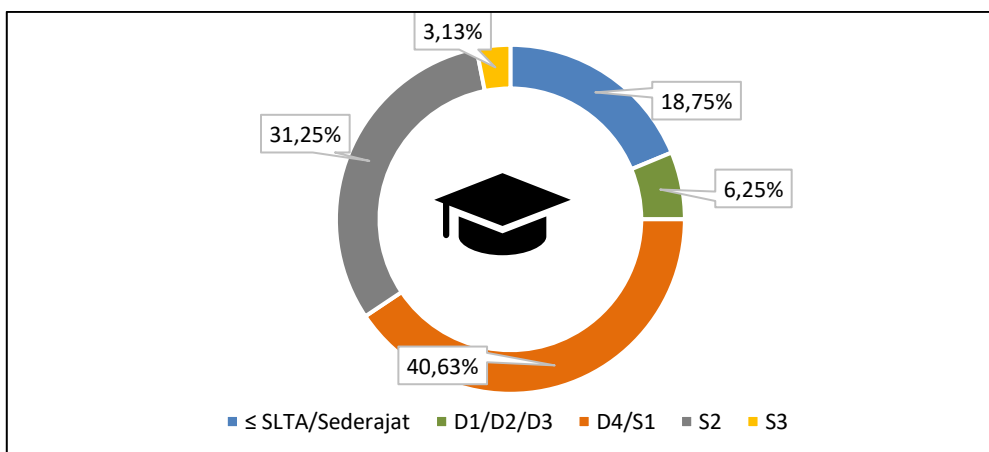
Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dikelompokkan menjadi 7 kelompok umur, mulai dari kurang dari 16 tahun hingga lebih dari 65 tahun. Berdasarkan gambar 2.3, tidak ada konsumen yang berusia kurang dari 16 tahun atau lebih dari 55 tahun. Konsumen PST dominan berusia diantara 36-45 tahun, yaitu sebanyak 53,12 persen. Sementara itu, 31,25 persen konsumen berusia 26-35 tahun, 9,38 persen berusia 16-25 tahun, dan 6,25 persen berusia antara 46-55 tahun.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur, 2021

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.

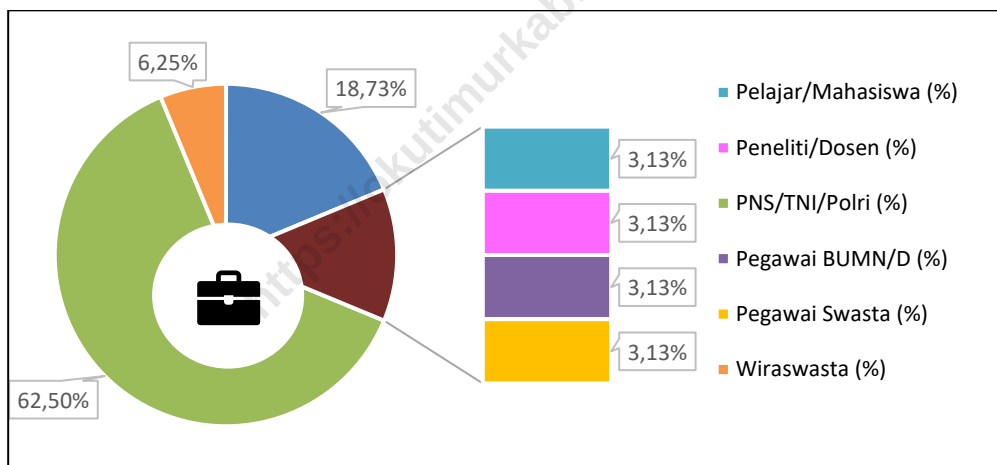


Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan, 2021

Berdasarkan Gambar 2.4, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berpendidikan tertinggi Diploma IV/Sarjana (S1) dengan besaran persentase mencapai 40,63 persen. Selain itu, terdapat pula 31,25 persen konsumen dengan pendidikan tertinggi magister (S2) dan 3,13 persen berpendidikan tertinggi doktor (S3). Sementara itu, konsumen dengan pendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SMA/Sederajat sebanyak 18,75 persen dan Diploma 1/2/3 sebesar 6,25 persen.

Konsumen Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2021, 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 penyebaran data BPS.

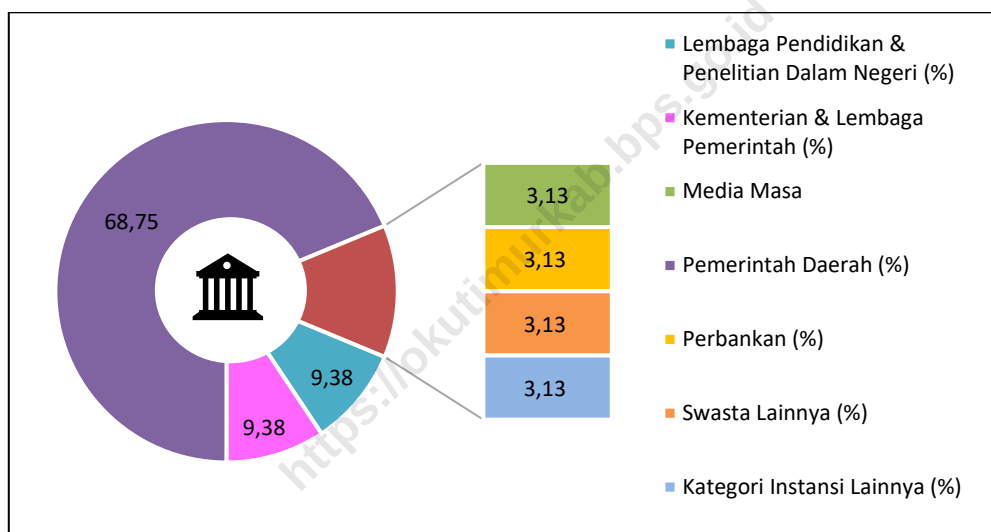


Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama, 2021

Hasil SKD tahun 2021 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 62,50 persen. Sementara itu, konsumen yang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, pegawai BUMN/D, dan pegawai swasta masing-masing sebanyak 3,13 persen. Selain itu, terdapat pula 6,25 persen konsumen yang bekerja sebagai wiraswasta. Sisanya, 18,73 persen konsumen memiliki pekerja utama lainnya yang tersebar di berbagai 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 2021 berasal dari berbagai kalangan instansi/institusi. Mayoritas konsumen bekerja di pemerintah daerah dengan persentase sebesar 68,75 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian dalam Negeri dan di Kementerian dan Lembaga Pemerintah masing-masing sebesar 9,38 persen. Selain itu, terdapat pula konsumen yang berasal dari media massa, perbankan, dan swasta masing-masing sebesar 3,13 persen. Sisanya, 3,13 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, 2021

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2021, 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 2021 (tabel 2.1) menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen data memanfaatkan hasil kunjungan untuk kegiatan pemerintah dengan persentase mencapai 75 persen dari total konsumen. 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, 2021

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Konsumen Data (%)
Tugas Sekolah/kuliah	3,13
Pemerintah	75,00
Komersial	9,38
Penelitian	9,38
Pemanfaatan lainnya	3,13
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 sebesar 3,13 persen, untuk komersial dan penelitian masing-masing sebanyak 9,38 persen. Selain itu, 3,13 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, 2021

Jenis Layanan yang Digunakan	Konsumen Data (%)
Perpustakaan	24,49
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	2,04
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	24,49
Konsultasi Statistik	42,86
Rekomendasi Statistik	6,12
Jumlah	100,00

Berdasarkan tabel 2.2, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memanfaatkan layanan konsultasi statistik dengan persentase sebesar 42,86 persen. Selain layanan konsultasi statistik, sebagian konsumen juga memanfaatkan layanan perpustakaan dan akses produk statistik pada website BPS dengan persentase masing-masing sebesar 24,49 persen. Layanan yang juga dimanfaatkan oleh konsumen yaitu pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik dengan persentase konsumen sebanyak 2,04 persen dan rekomendasi statistik sebanyak 6,12 persen.

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 berkunjung langsung ke PST untuk memperoleh data yang diperlukan. Persentase konsumen yang berkunjung langsung mencapai 53,19 persen. Selain itu, terdapat pula 27,66 persen konsumen yang memanfaatkan fasilitas website BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur untuk memperoleh pelayanan data. Selain melalui kunjungan langsung dan website BPS, terdapat pula konsumen yang memanfaatkan AllstatsBPS dan aplikasi PST Online untuk memperoleh layanan data BPS masing-masing sebanyak 4,26 persen. Sementara itu, 10,64 persen konsumen memanfaatkan berbagai fasilitas lainnya untuk memperoleh layanan data BPS, seperti melalui telepon, e-mail, atau whatsapp.

Tabel 2.3 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

Fasilitas Utama	Konsumen Data (%)
Website BPS	27,66
AllstatsBPS	4,26
Aplikasi PST Online	4,26
Datang langsung ke PST	53,19
Fasilitas lainnya	10,64
Jumlah	

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap
Layanan PST BPS

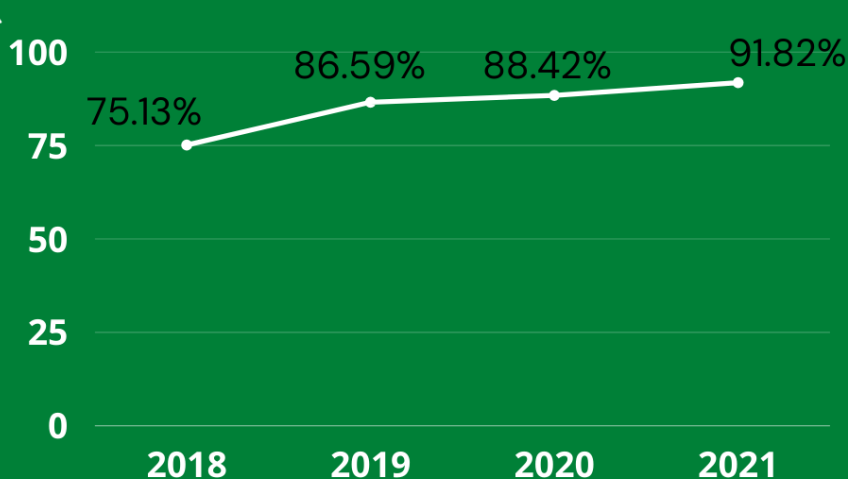


Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap
Akses Data PST BPS



Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap
Sarana dan
Prasarana PST BPS

Indeks Kepuasan
Konsumen (IKK)
Terhadap
Pelayanan PST



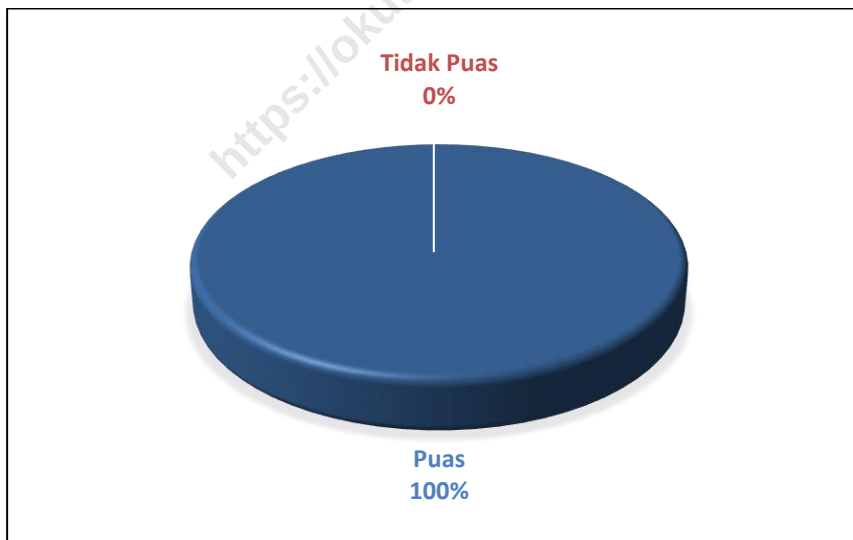
BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

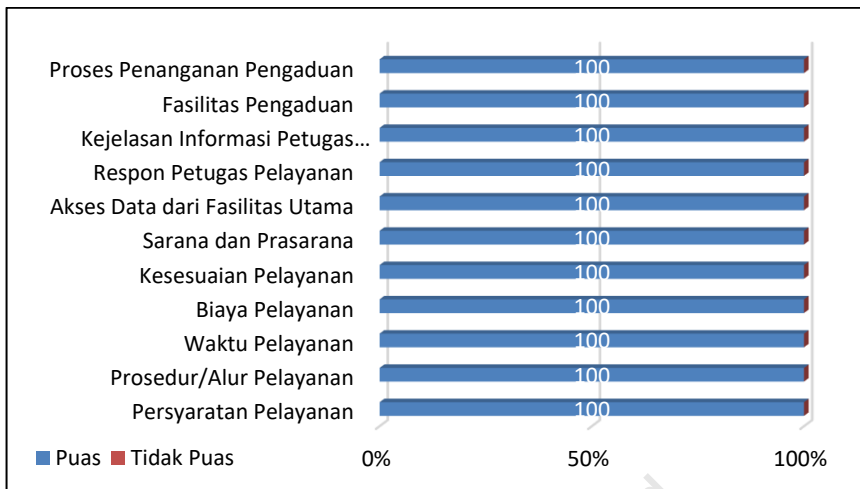
Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (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 semua konsumen menyatakan puas dengan pelayanan data yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Kondisi ini tercermin dari persentase kepuasan konsumen terhadap layanan data mencapai 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah optimal.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

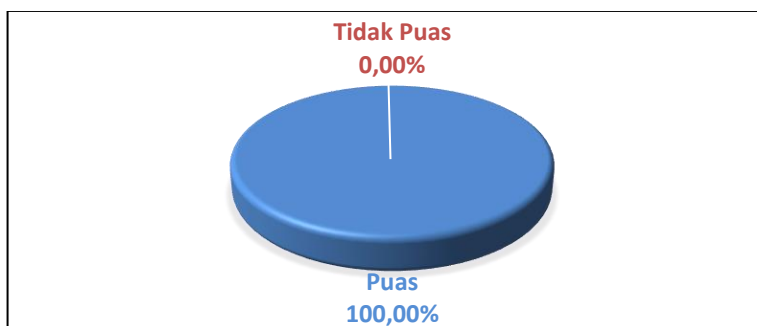


Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan, 2021

Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS pada semua atribut pelayanan mencapai 100 persen. Ukuran ini menunjukkan bahwa setiap atribut pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah optimal dan prestasi tersebut harus dipertahankan.

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

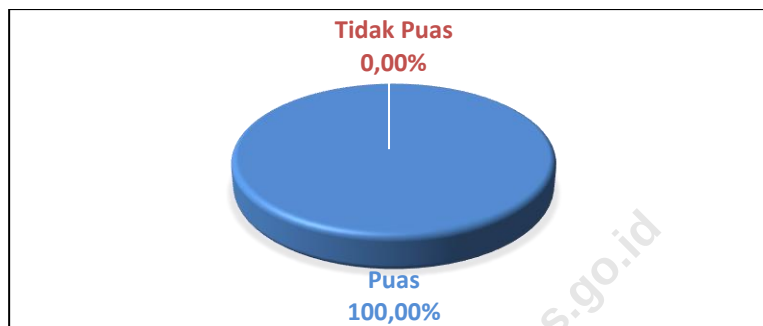
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang puas terhadap akses data BPS sebesar 100 persen.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Akses Data BPS, 2021

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 100 persen.

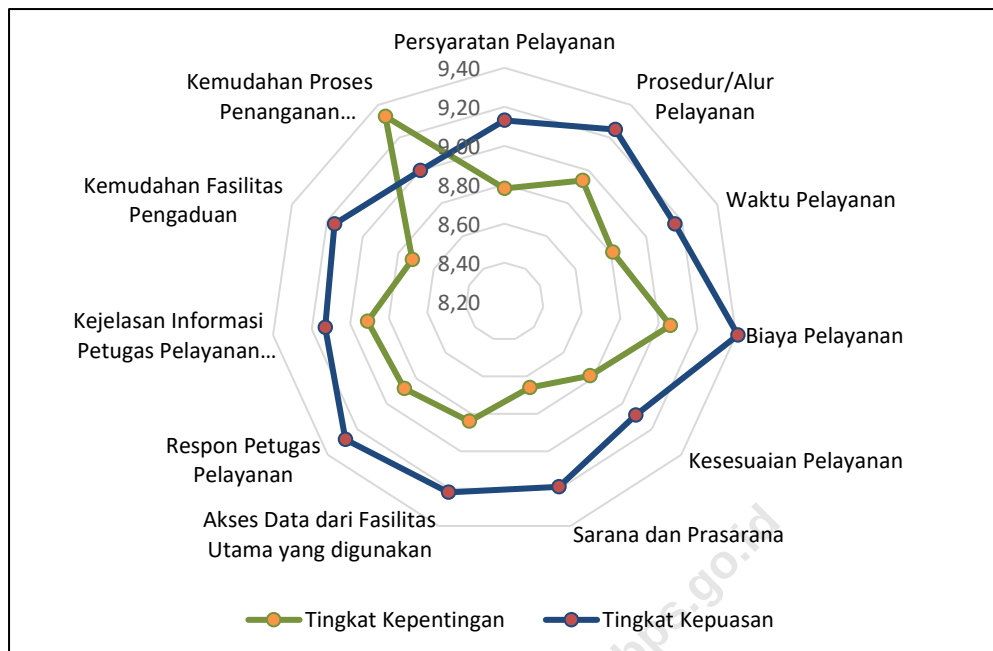


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Sarana dan Prasana, 2021

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 2021

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, 10 dari 11 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu timur memiliki gap positif. Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah melebihi harapan konsumen dimana hal tersebut dirasakan pada hampir semua atribut pelayanan. Atribut pelayanan dengan nilai gap positif paling tinggi yaitu terkait sarana dan prasarana dengan nilai gap positif 0,47. Sebaliknya, atribut pelayanan dengan gap negatif yaitu terkait kemudahan proses penanganan pengaduan.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan Pelayanan	8,78	9,13	0,35
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	8,94	9,25	0,31
3.	Waktu Pelayanan	8,81	9,16	0,35
4.	Biaya Pelayanan	9,06	9,41	0,35
5.	Kesesuaian Pelayanan	8,78	9,09	0,31
6.	Sarana dan Prasarana	8,66	9,19	0,53
7.	Akses Data dari Fasilitas Utama yang digunakan	8,84	9,22	0,38
8.	Respon Petugas Pelayanan	8,88	9,28	0,40
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8,91	9,13	0,22
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,72	9,16	0,44
11.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,33	9,00	-0,33

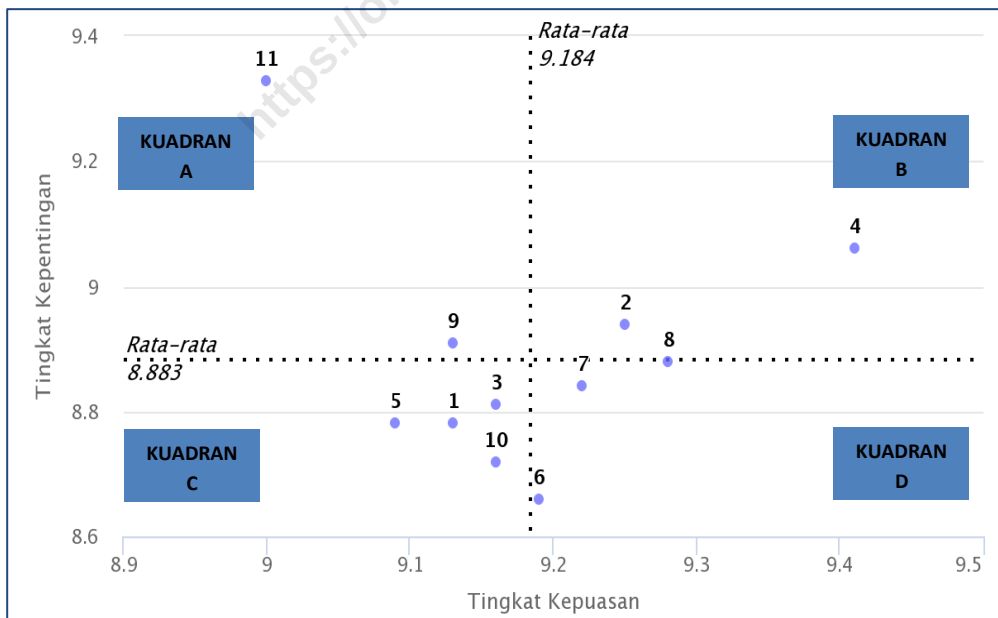
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan Pelayanan	8,78	9,13	103,91
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	8,94	9,25	103,50
3.	Waktu Pelayanan	8,81	9,16	103,90
4.	Biaya Pelayanan	9,06	9,41	103,79
5.	Kesesuaian Pelayanan	8,78	9,09	103,56
6.	Sarana dan Prasarana	8,66	9,19	106,14
7.	Akses Data dari Fasilitas Utama yang digunakan	8,84	9,22	104,24
8.	Respon Petugas Pelayanan	8,88	9,28	104,58
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8,91	9,13	102,46
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,72	9,16	105,02
11.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,33	9,00	96,43

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan konsumen menurut atribut pelayanan. 10 dari 11 atribut pelayanan memiliki tingkat kesesuaian 100 persen. Artinya, tingkat kepuasan konsumen melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi ialah terkait sarana dan prasarana sebesar 106,14 persen. Sementara itu, atribut terkait kemudahan proses penanganan pengaduan memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100 yaitu 96,43 persen. Oleh sebab itu, atribut pelayanan terkait kemudahan proses penanganan pengaduan menjadi prioritas utama dalam optimalisasi pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

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.



Gambar 3.6 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

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 data dari fasilitas utama yang digunakan
8. Respon petugas pelayanan
9. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
10. Kemudahan fasilitas pengaduan
11. Kemudahan proses penanganan 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 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS yaitu terkait kejelasan informasi petugas pelayanan online dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

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 perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yaitu Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan dan Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

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 :

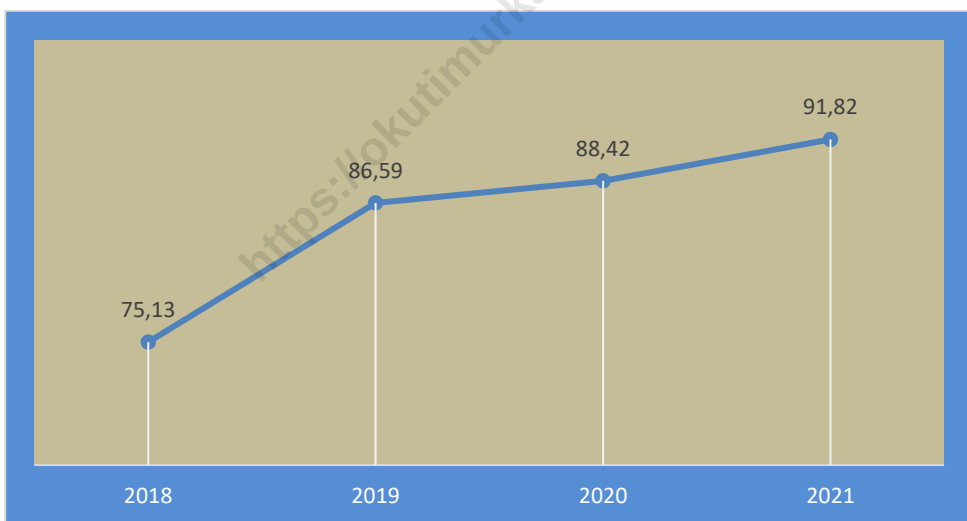
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
2. Waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Kemudahan fasilitas pengaduan

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. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
2. Kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan
3. Respon petugas pelayanan

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 2021, 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 2021 sebesar 91,82. 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 2018-2021

Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tahun 2018 hingga tahun 2021 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 16,69 poin menjadi 91,82 di tahun 2021.

ANALISIS PRILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)



TINGKAT
KEPUASAN
KONSUMEN
TERHADAP
PENERAPAN
PRILAKU
ANTI
KORUPSI

93,8%

Tidak ada diskriminasi

93,8%

Tidak ada penerimaan imbalan

95,0%

Tidak ada pungutan liar

95,6%

Tidak ada praktik percaloan

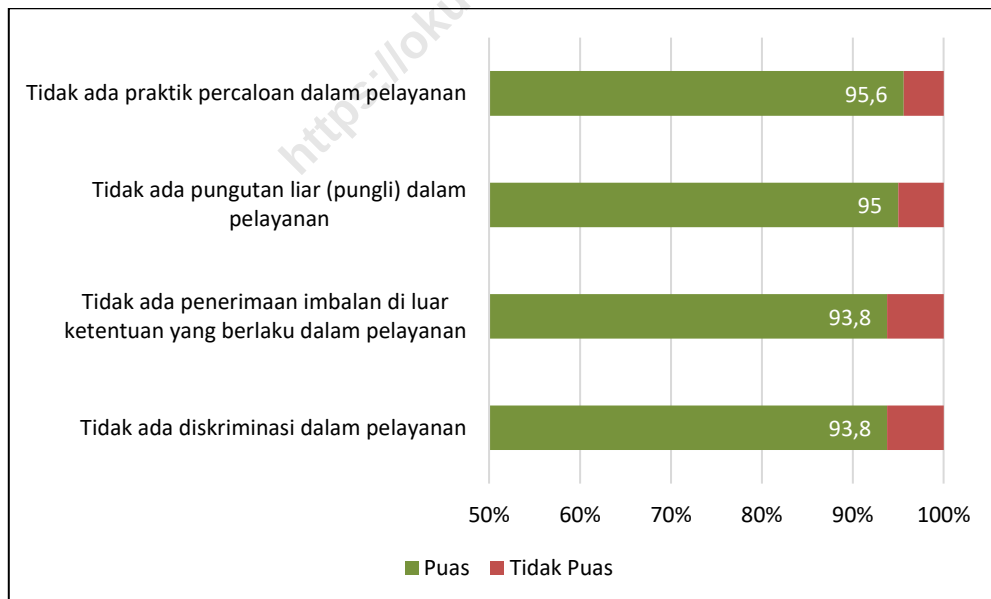
BAB 4

ANALISIS PERILAKU 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 Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup dalam SKD untuk menilai kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi di lingkungan BPS. Atribut tersebut 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 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi , 2021

Gambar 4.1 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. Persentase kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi paling besar pada perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dengan persentase sebesar 95,6 persen.

Selain itu, penerapan perilaku tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan juga memiliki tingkat kepuasan konsumen mencapai 95 persen. Sementara itu, kepuasan konsumen pada penerapan perilaku tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan masing-masing mencapai 93,8 persen.

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.

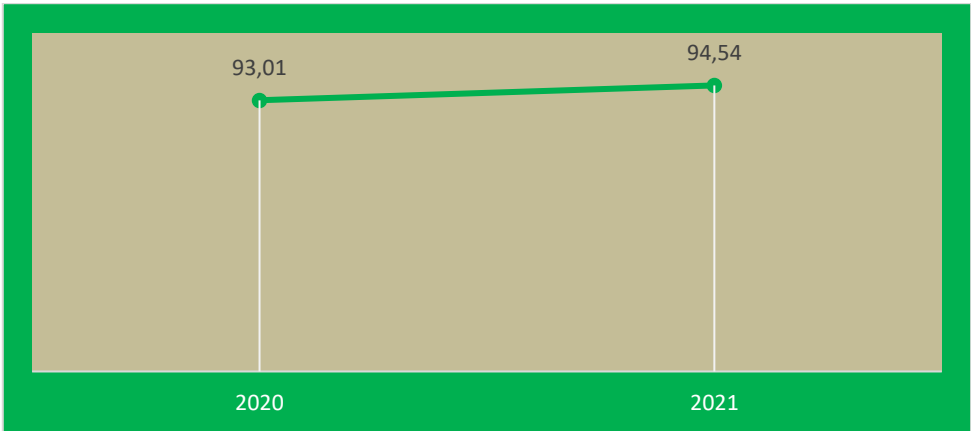
Berdasarkan tabel 4.1, semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif dengan nilai range *gap* antara 0,25 hingga 0,34. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pada setiap atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penerapan perilaku anti korupsi dengan *gap* positif terbesar yaitu tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan dengan nilai *gap* sebesar 0,34.

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, 2021

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,13	9,38	0,25
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,03	9,38	0,34
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,19	9,50	0,31
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,25	9,56	0,31

4.2 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) menggambarkan kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi dalam kegiatan pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Indikator ini mulai dihitung sejak SKD 2020. Berdasarkan Gambar 4.2, IPAK BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 94,54. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,53 poin dibandingkan tahun 2020. 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 4.2 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020-2021

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Level Data

79%

Konsumen
membutuhkan
data pada level
kabupaten/kota



Periode Data

92%

Konsumen
membutuhkan
data periode
tahunan



Ragam Data



53%

Konsumen
membutuhkan
data di bidang
Statistik Sosial



Sumber Data



72%

Data yang
diperoleh
konsumen
bersumber dari
Publikasi



Kabupaten Ogan Komering
Ulu Timur dalam Angka

Merupakan publikasi yang
paling banyak di akses oleh
konsumen PST

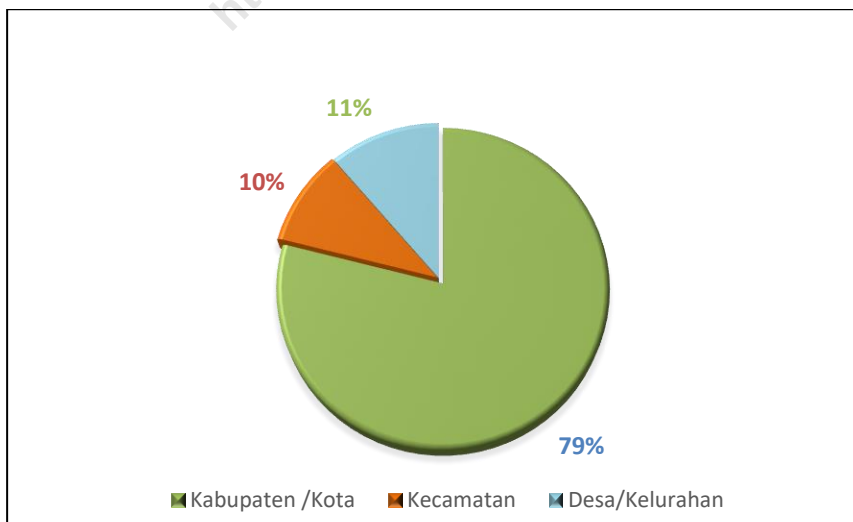
BAB 5

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 Komeri ng Ulu Timur yaitu 58 orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

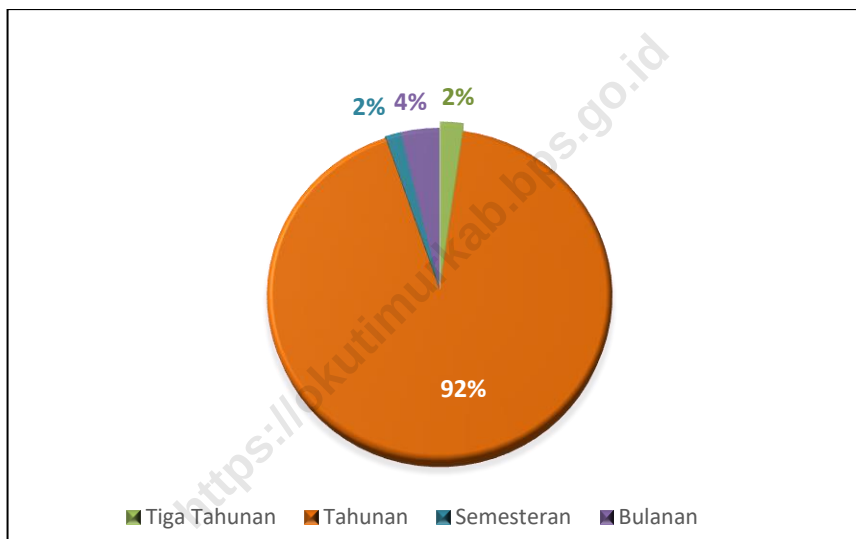
Tingkat penyajian/level data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komeri ng Ulu Timur berdasarkan hasil SKD 2021 pada gambar 5.1, yaitu data pada level provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan/desa, dan level data lainnya. Dari 58 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komeri ng Ulu Timur, persentase data yang paling banyak dibutuhkan konsumen yaitu data pada level kabupaten/kota sebesar 79 persen. Sementara itu, 10 persen diantara membutuhkan data level kecamatan, dan 11 persen lainnya membutuhkan data pada level desa/kelurahan.



Gambar 5.1 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komeri ng Ulu Timur Menurut Level Data, 2021

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

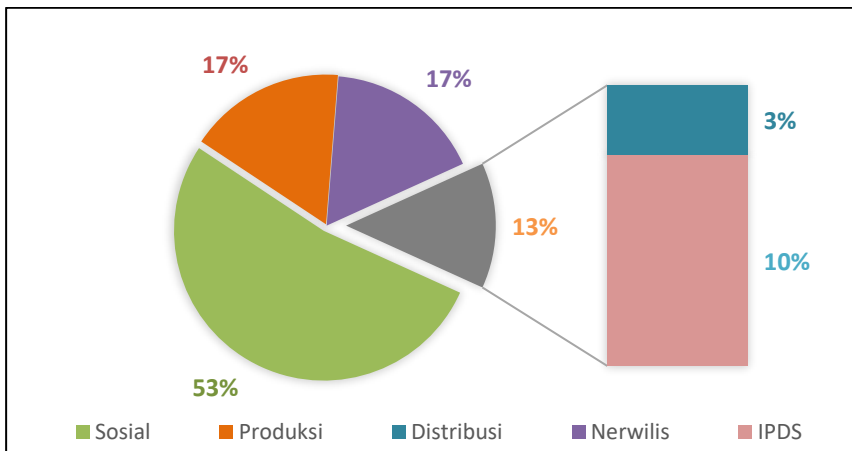
Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur membutuhkan data periode tahunan, dengan persentase mencapai 92 persen dari total orang-data. Selain itu, 4 persen diantaranya juga membutuhkan data dengan periode bulanan. Sementara itu, jumlah orang-data yang membutuhkan data dengan periode data tiga tahunan dan semesteran masing-masing sebanyak 2 persen.



Gambar 5.2 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2021

5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data

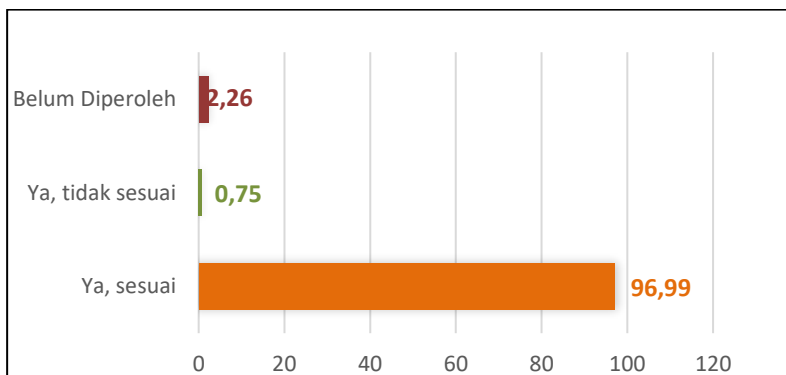
Ragam data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Ragam data tersebut adalah ragam data Statistik Sosial, Statistik Produksi, Statistik Distribusi, dan Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (nerwilis), serta ragam data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS). Berdasarkan gambar 5.3, dari 58 orang-data, 53,45 persen diantaranya membutuhkan data Statistik Sosial. Selain itu, persen orang-data yang membutuhkan data Statistik Produksi dan Nerwilis masing-masing sebesar 17,24 persen. Selain itu, terdapat pula 8,62 persen orang-data yang membutuhkan ragam data IPDS dan 3,45 persen orang-data membutuhkan ragam data Statistik Distribusi.



Gambar 5.3 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Ragam Data, 2021

5.4 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Berdasarkan gambar 5.4, dari 58 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 96,99 persen sudah memperoleh data yang mereka butuhkan dan data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan. Sementara itu, 0,75 persen dari 58 orang-data sudah memperoleh data namun data yang diperoleh belum sesuai dengan kebutuhan. Kondisi tersebut salah satunya disebabkan oleh perbedaan variabel dan format data yang dibutuhkan dengan data yang tersedia. Sementara itu, 2,26 persen lainnya 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, 2021

5.5 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

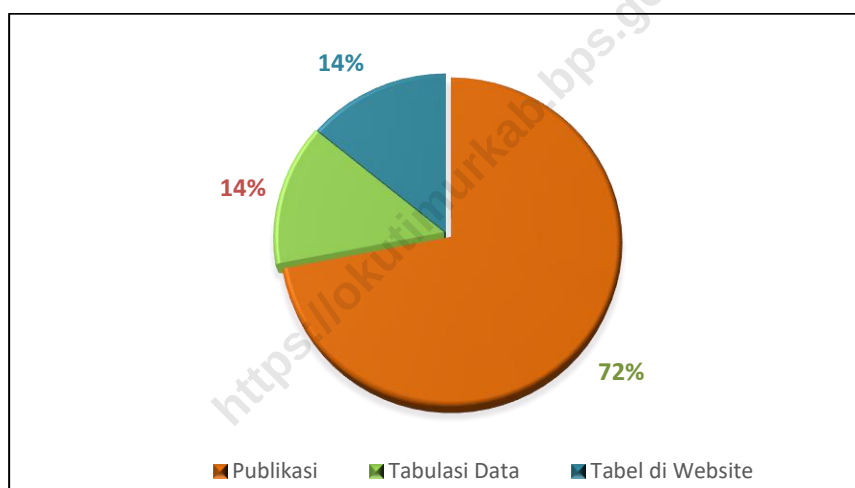
Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2021 pada tabel 5.1, data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data Statistik Sosial. Pada ragam data Statistik Produksi, jenis data yang paling banyak dibutuhkan yaitu data terkait pertanian. Pada ragam data Statistik Distribusi, jenis data yang paling banyak dibutuhkan yaitu data inflasi. Sementara itu, jenis data yang paling banyak dibutuhkan pada ragam data Nerwilis yaitu data terkait PDRB. Pada ragam data IPDS, jenis data yang paling banyak dibutuhkan yaitu publikasi kabupaten dalam angka.

Tabel 5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

Ragam Data	Jenis Data yang Diperoleh
Statistik Sosial	Kependudukan
	Pendidikan
	Ketenagakerjaan
	Konsumsi
	Kemiskinan
	Kerawanan Pangan
	Kesehatan
	Pemerintahan
Statistik Produksi	Produksi Pertanian
	Luas Lahan Pertanian
	NTP
	Tabulasi data SOUT
Statistik Distribusi	Transportasi
	Infrastruktur
	Inflasi
Nerwilis	Indeks Pembangunan Manusia
	PDRB
	Pertumbuhan Ekonomi
IPDS	Peta Wilayah
	Kabupaten Dalam Angka
	Tabel Dinamis

5.6 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 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 dan file peta. Sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi dengan persentase mencapai 70,69 persen orang-data. Sementara sisanya memperoleh data yang bersumber dari tabel di website BPS Kabupaten dan tabulasi data hasil kegiatan sensus/survei dengan persentase masing-masing sebesar 13,79 persen orang-data.



Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data, 2021

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. 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. Selain itu, publikasi yang juga banyak diakses oleh konsumen yaitu publikasi Kecamatan dalam angka, salah satunya publikasi Kecamatan Martapura dalam Angka. Publikasi lain yang juga diakses oleh konsumen antara lain publikasi PDRB menurut Lapangan Usaha dan Publikasi PDRB menurut Pengeluaran.

Tabel 5.2 Jumlah Akses Menurut Judul Publikasi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

No.	Judul Publikasi	Jumlah Akses (Orang-Data)
1.	Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka	21
2.	Tabel Dinamis Website BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	10
3.	Kecamatan Martapura dalam Angka	9
4.	PDRB menurut Lapangan Usaha	4
5.	PDRB menurut Pengeluaran	2

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

99,74%

Tingkat Kepuasan
Konsumen
Terhadap
Kualitas Data BPS

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)
TERHADAP KUALITAS DATA BPS

88,42%
2020

92,51%
2021

Kelengkapan

100%

Akurasi

100%

Kemutakhiran

99,23%



TINGKAT
KEPUASAN
KONSUMEN
BERDASARKAN
ASPEK
KUALITAS
DATA

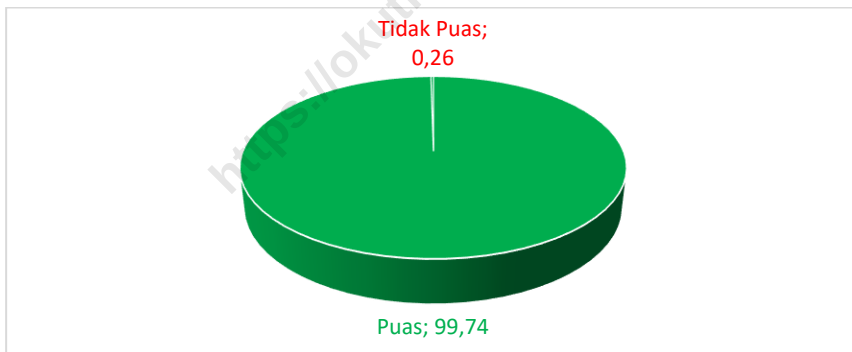
BAB 6

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, kemutakhiran 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

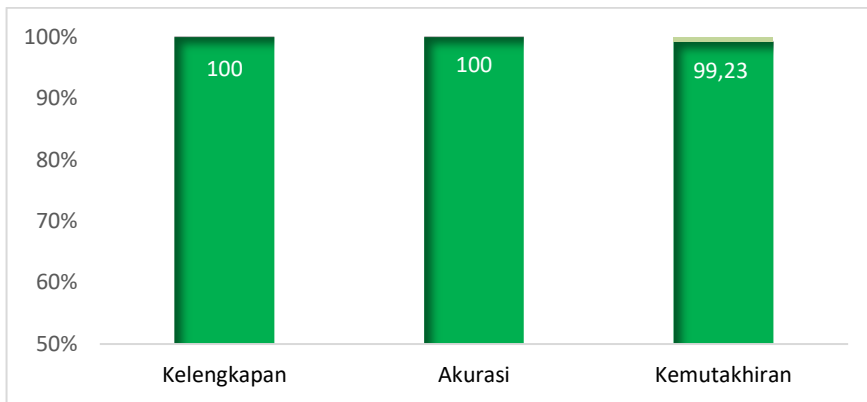
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mencapai persentase 99,74 persen.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

6.2 Kepuasan Konsumen berdasarkan Aspek Kualitas Data

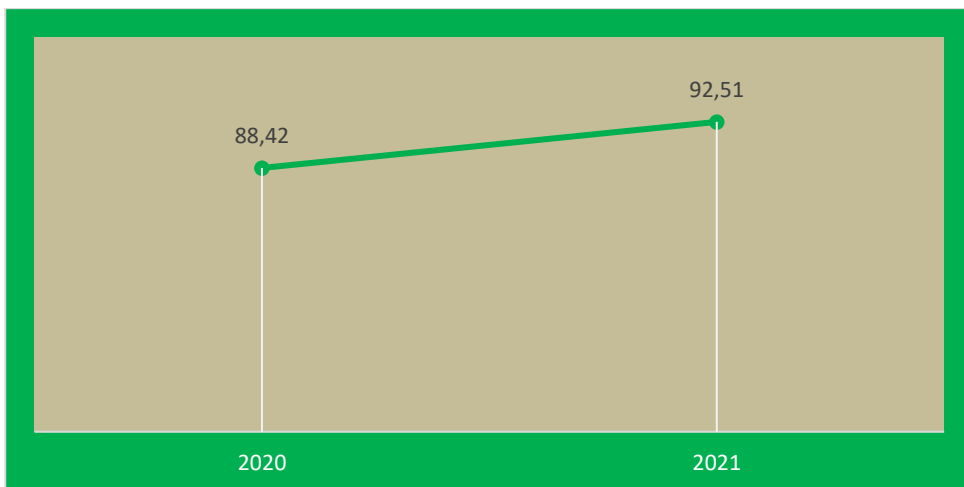
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.2, 100 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada aspek kelengkapan dan akurasi data. Sementara pada aspek kemutakhiran data, persentase kepuasan konsumen sebesar 99,23 persen.



Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Berdasarkan Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2021

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 sejak SKD 2020. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2021 sebesar 92,51 persen, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk dalam kategori sangat baik. Nilai tersebut juga mengalami peningkatan 4,09 poin dibandingkan tahun 2020.



Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020-2021

PENUTUP



106,67%

Realisasi
Responden
SKD 2021



91,82%

Indeks Kepuasan
Konsumen
Terhadap
Layanan BPS

92,51%

Indeks Kepuasan
Konsumen
Terhadap Kualitas
Data BPS



94,54%

Indeks Prilaku
Anti Korupsi

BAB 7

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 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 32 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dalam kurun waktu Juni-Agustus 2021. oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (online) sebesar 75 persen dan pencacahan manual (PAPI) sebesar 25 persen.

7.1 Kesimpulan

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Berdasarkan analisis tersebut diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Pelaksanaan SKD 2021 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 melebihi target mencapai 106,67 persen.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, yang digambarkan melalui responden SKD, sebagian besar menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (90,63 persen). Konsumen tersebut didominasi dari kalangan pemerintah daerah (68,75 persen), dimana Sebagian besar pemanfaatannya untuk kegiatan pemerintah (75,00 persen) dan memanfaatkan layanan konsultasi statistik (42,86 persen) untuk memenuhi kebutuhan data.
3. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mencapai 100 persen. Begitu pun dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap akses data serta sarana dan prasarana yang masing-masing mencapai 100 persen. IKK terhadap layanan sebesar 91,82 persen dengan gap kepentingan dan kepuasan pada hampir semua atribut pelayanan bernilai positif kecuali atribut kemudahan proses penanganan pengaduan. Artinya, pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah memuaskan konsumen dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi bahkan sebagian besar 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 94,54 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 2021 sebanyak 58 orang-data. 97,74 persen diantara telah memperoleh data yang dibutuhkan. Sebagian besar diantaranya membutuhkan data pada level kabupaten/kota (79 persen) dengan periode data tahunan (92 persen). Ragam data yang paling banyak diminati konsumen yaitu ragam data statistik sosial (53 persen) dengan jenis data berupa data kependudukan.
6. Data yang diperoleh oleh konsumen sebagian besar bersumber dari publikasi (72 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 99,74 persen. Berdasarkan aspek kualitas data, persentase kepuasan konsumen pada aspek kelengkapan dan akurasi data mencapai 100 persen. Sementara itu, pada aspek kemutakhiran sebesar 99,23 persen. IKK terhadap kualitas data sebesar 92,51 persen.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah kejelasan informasi petugas pelayanan online dan kemudahan proses penanganan pengaduan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
3. Kesesuaian produk pelayanan
4. Kemudahan fasilitas pengaduan

Dalam upaya perbaikan tersebut, maka disusun pula rencana tindak lanjut untuk pengoptimalisasian pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Adanya rencana tindak lanjut tersebut diharapkan dapat memberikan perbaikan dalam hasil Survei Kebutuhan Data pada tahun selanjutnya. Adapun program rencana tindak lanjut yang berkaitan dengan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu:

1. Penyediaan Info Petugas Layanan Online melalui penggunaan barcode
2. Penyusunan SOP Penanganan Pengaduan bagi konsumen data baik yang melaporkan baik melalui website, media sosial maupun kunjungan secara langsung di Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Sementara itu, program rencana tindak lanjut yang berkaitan dengan atribut yang juga menjadi prioritas perbaikan antara lain:

1. Penyediaan link Standar Pelayanan Publik (SPP) yang sudah direviu BPS Kabupaten OKU Timur melalui running text website bagi konsumen data yang mengakses website dan penyediaan SPP dalam bentuk tercetak di meja Pelayanan Statistik Terpadu
2. Penetapan Standar Waktu Pelayanan bagi konsumen data yang membutuhkan data dan perlu diolah baik dari rawdata maupun mikrodata. Standar Waktu Pelayanan tersebut akan disosialisasikan melalui infografis.
3. Penyediaan nomor layanan chating WA aktif dalam rangka komunikasi dan konfirmasi terkait produk layanan yang tersedia serta dapat didiseminasikan bagi konsumen data
4. Penambahan Sub Menu Layanan Pengaduan pada Master Menu Website Informasi Publik (PPID) yang bersifat informasi terbuka setiap saat. Pada menu tersebut disediakan form pengaduan masyarakat yang bisa diisi oleh konsumen data dan juga link website pengaduan.bps.go.id. Bagi pengunjung langsung Pelayanan Statistik Terpadu disiapkan form pengaduan yang dapat diisi dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.



LAMPIRAN



VKD21

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

RAHASIA

Isi ke dalam:
1. Lembar Kerja (LK) yang disediakan
2. Penyelesaian No. 1 Tahun 2017 tentang Pedoman SNI (satu Pedoman Publik)
3. Lembar BPS No. 10 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SISO di Lingkungan BPS

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

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	:		9 Kategori instansi/instansi Pilih salah satu jawaban		
2 Tahun lahir	:				
3 E-mail	:				
4 Nomor handphone	:				
5 Jenis kelamin	:	Laki-laki Perempuan			
6 Pendidikan tertinggi yang diperoleh Pilih salah satu jawaban	:	S LTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3			
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:	Pelajar/Mahasiswa Pendidik/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMD/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)			
8 Nama instansi/instansi	:				

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban			
11 Jenis layanan yang digunakan Berkas foto hasil dari atau jawaban			
12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Berkas foto hasil dari atau jawaban			
13 Apakah data BPS digunakan sebagai reputasi utama?			
14 Apakah pernah melakukan pengaduan terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?			

1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	- 1
2 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	- 2
3 Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 3
4 Lembaga Internasional	- 4
5 Media Massa	- 5
6 Pemerintah Daerah	- 6
7 BUMD/BUMD	- 7
8 Swasta lainnya	- 8
9 Lainnya (.....)	- 9
10 Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 10
11 Perputakaan	- 1
12 Pembelian Publikasi BPS	- 2
13 Akses produk statistik pada website BPS	- 3
14 Konsultasi Statistik	- 4
15 Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 5
16 Dotang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)	- 1
17 Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (jst.bps.go.id)	- 2
18 Website BPS (bps.go.id)	- 3
19 Aplikasi AISIATS BPS (berbasis android dan iOS)	- 4
20 Lainnya (.....)	- 5
21 Ya	- 1
22 Tidak	- 2
23 Ya	- 1
24 Tidak	- 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting /puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ditapiakan oleh konsumen.	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 diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
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 yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduanbps.go.id , email bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI 4 berkode 1). Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2

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)