

ISSN: 2962-5025

Katalog: 1399013.1609

ANALISIS HASIL

SURVEI

KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

2022



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

ANALISIS HASIL

SURVEI

KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

2022



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2022

ISSN: 2962-5025

Nomor Publikasi: 16090.2227

Katalog: 1399013.1609

Ukuran Buku: 17,6 cm X 25 cm

Jumlah Halaman: xii + 74 hal/pages

Naskah:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Penyunting:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Desain Kover:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2022

Pengarah:

Ir. Budiriyanto, M.A.P.

Penanggung Jawab:

Zahid Muttaqin, S.ST.

Editor:

Surya Wagito, S.ST.

Penulis & Pengolah Data:

Fitri Bunga Adelia, S.ST.

Desain Layout dan Infografis:

Aulia Ikhsan, A.Md.

Kata Pengantar

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Martapura, Desember 2022
Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Ir. Budiriyanto, M.A.P.

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 Teori	5
1.4. Metodologi	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	32
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	45
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	47
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	48

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	51
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	54
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	55
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	56
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	62
7.1 Kesimpulan.....	65
7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	66
Daftar Pustaka.....	67
Lampiran	69

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 2.1	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	31
Tabel 2.2	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	31
Tabel 2.3	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	32
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2022	41
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, 2022	49
Tabel 5.1	Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	57
Tabel 5.2	Jumlah Akses Menurut Judul Publikasi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	58

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Kuadran Kartesius	13
Gambar 2.1	Persentase Responden SKD 2022 menurut Metode Pengumpulan Data	24
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.3	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur, 2022	26
Gambar 2.4	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin, 2022	27
Gambar 2.5	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan, 2022	28
Gambar 2.6	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama, 2022	29
Gambar 2.7	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2022	30
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	33
Gambar 3.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	37
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan, 2022	38
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Akses Data BPS, 2022	38

Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Sarana dan Prasana, 2022	39
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tngkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2022	40
Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	42
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2018-2022	44
Gambar 4.1	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Konsumen di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Penerapan Prilaku Anti Korupsi, 2022 ...	47
Gambar 4.2	Indeks Prilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Terhadap Penerapan Prilaku Anti Korupsi, 2020-2022	50
Gambar 5.1	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data, 2022	54
Gambar 5.2	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2022	55
Gambar 5.3	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Ragam Data, 2022	56
Gambar 5.4	Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data, 2022	57
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Berdasarkan Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	61
Gambar 6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022	62

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

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur di seluruh Indonesia.

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi

sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media *online*;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media *online*;
- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media *online*; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

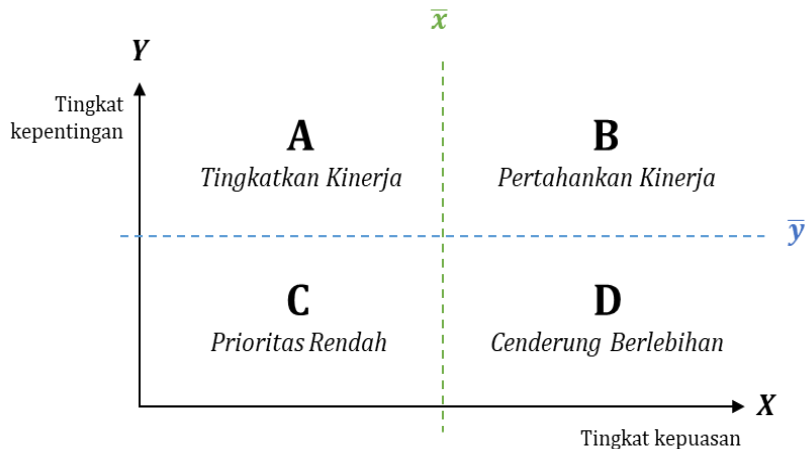
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $(\bar{x}, \bar{y})$ dengan $\bar{x}$ adalah rata-rata tingkat kepuasan dan $\bar{y}$ adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

- Kuadran A (*high importance and low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance and high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance and low performance*)

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
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: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\bar{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$	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 $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ 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 berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

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, $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

$\bar{y}_i$ = 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 (empat) 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:

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

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 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

SEGMENTASI KONSUMEN



50%

Konsumen
PST berjenis
kelamin laki-
laki



40%

Konsumen PST
berusia 26-35
tahun



50%

Konsumen PST
Berpendidikan D1V/S1



37%

Konsumen PST
bekerja di instansi
pemerintah
daerah

40%

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 tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

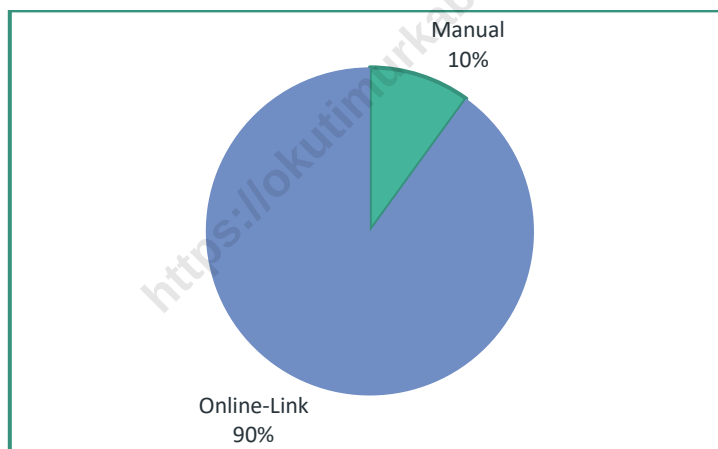
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden artinya pencapaian realisasi mencapai 100 persen.

Berdasarkan metode pengumpulan, penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).

3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur didominasi dengan metode *link* atau sebesar 90 persen atau 27 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih digunakan yaitu sebanyak 10 persen atau 3 responden.

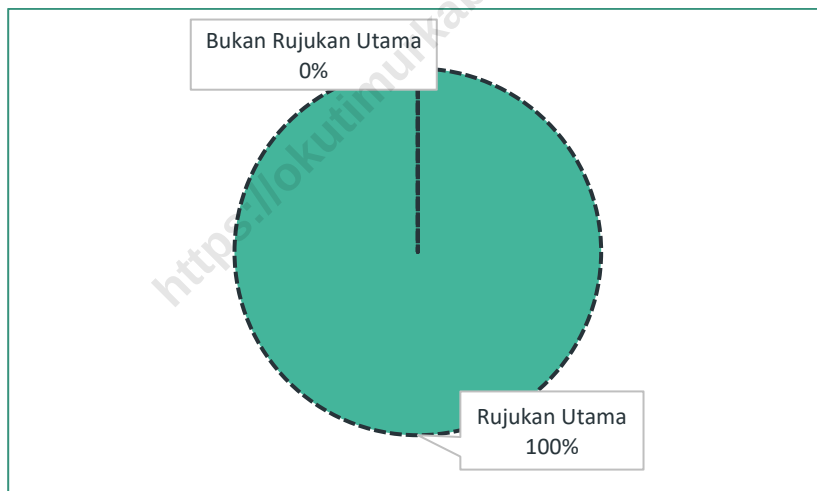


Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. 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.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.2. Seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 100 persen.



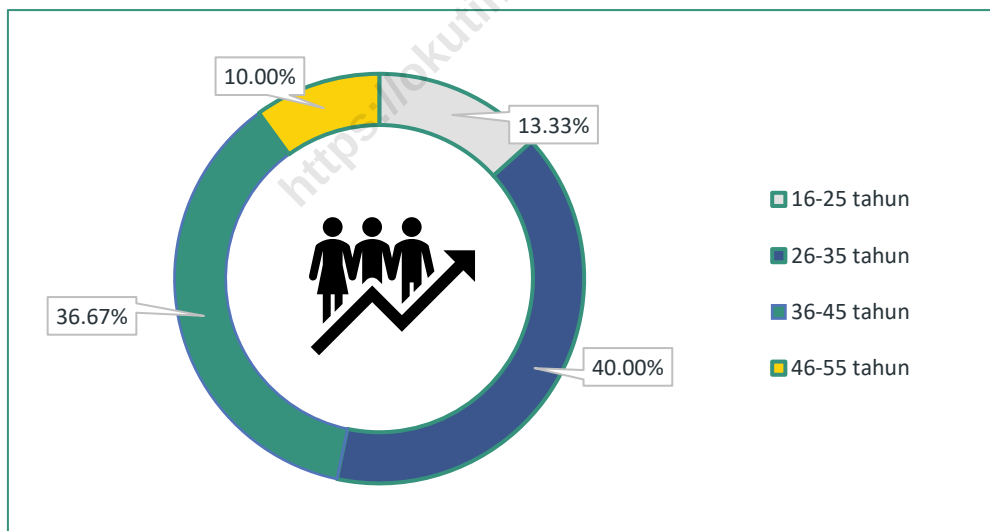
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

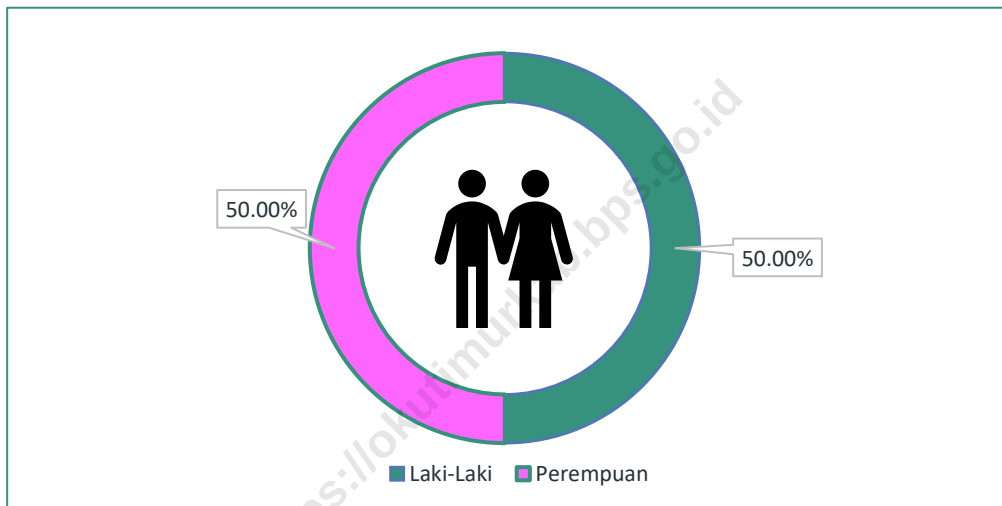
Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dikelompokkan menjadi 7 kelompok umur, mulai dari kurang dari 16 tahun hingga lebih dari 65 tahun. Berdasarkan gambar 2.3, tidak ada konsumen yang berusia kurang dari 16 tahun atau lebih dari 55 tahun. Konsumen PST dominan berusia diantara 26-35 tahun, yaitu sebanyak 40,00 persen. Sementara itu, 36,67 persen konsumen berusia 36-45 tahun, 13,33 persen berusia 16-25 tahun, dan 10,00 persen berusia antara 46-55 tahun.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur, 2022

Jenis Kelamin

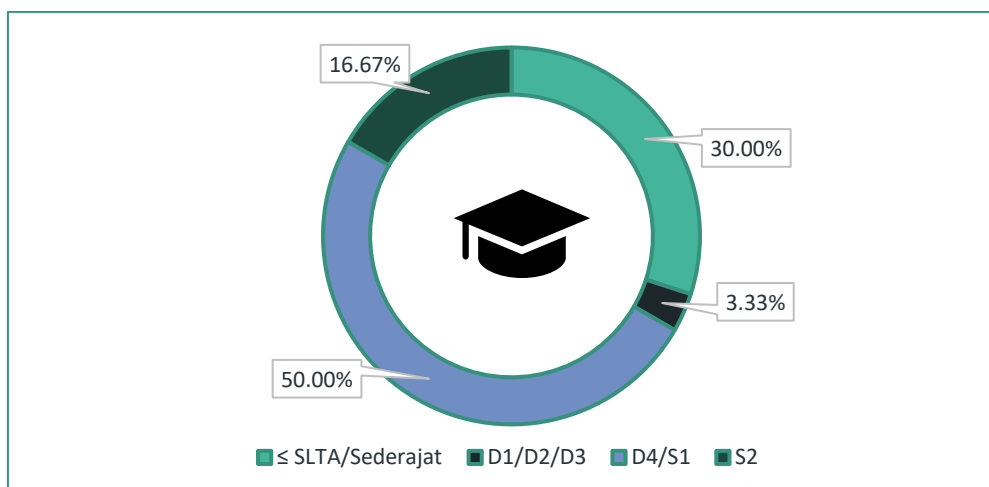
Konsumen di PST wilayah BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan jenis kelamin proporsinya seimbang. Berdasarkan gambar 2.4, dari 30 konsumen data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 50 persen diantaranya atau 15 orang berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, 50 persen sisanya atau 15 orang lainnya berjenis kelamin perempuan.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin, 2022

Pendidikan Tertinggi 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.

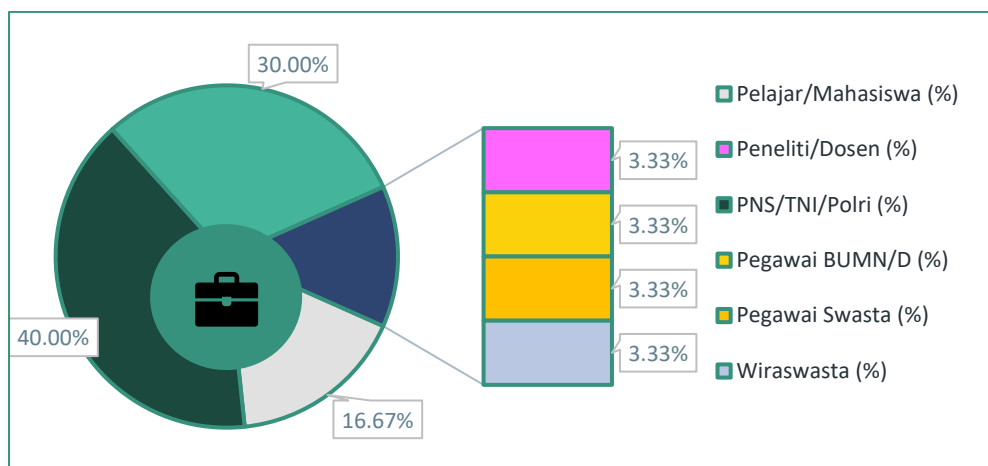


Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan, 2022

Berdasarkan Gambar 2.5, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berpendidikan tertinggi Diploma IV/Sarjana (S1) dengan besaran persentase mencapai 50,00 persen. Selain itu, terdapat pula 16,67 persen konsumen dengan pendidikan tertinggi magister (S2). Sementara itu, konsumen dengan pendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SMA/Sederajat sebanyak 30,00 persen dan Diploma I/II/III sebesar 3,33 persen.

Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2022, 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.

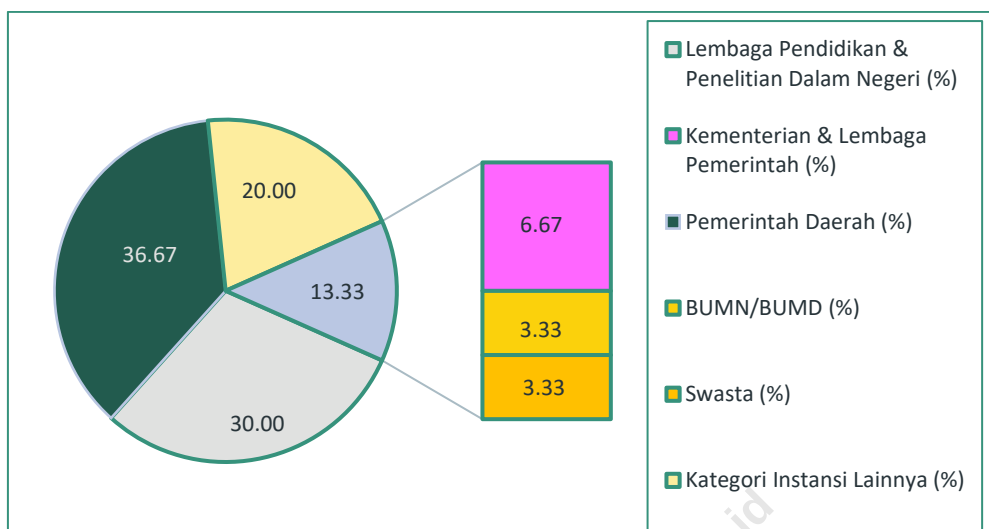


Gambar 2.6 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama, 2022

Hasil SKD tahun 2022 menunjukkan bahwa Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bekerja sebagai PNS/TNI/Polri. Berdasarkan gambar 2.6, konsumen PST yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri mencapai 40.00 persen. Sementara itu, konsumen yang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa sebanyak 16.67 persen, peneliti/dosen, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, dan wiraswasta masing-masing sebanyak 3,13 persen. Selain itu, terdapat pula 30.00 persen konsumen yang bekerja sebagai wiraswasta. Sisanya, 18,73 persen konsumen memiliki pekerja utama lainnya yang tersebar diberbagai bidang.

Instansi/Institusi

Persentase konsumen menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada gambar 2.7. Berdasarkan gambar 2.7, konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tahun 2022 berasal dari berbagai kalangan instansi/institusi. Mayoritas konsumen bekerja di pemerintah daerah dengan persentase sebesar 36.67 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian dalam Negeri sebesar 30 persen dan Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 6,67 persen. Selain itu, terdapat pula konsumen yang berasal dari BUMN/BUMD dan swasta masing-masing sebesar 3,13 persen. Sisanya, 20 persen konsumen berasal dari berbagai kalangan instansi lainnya.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2022

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2022, 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 2022 (tabel 2.1) menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen data memanfaatkan hasil kunjungan untuk kegiatan pemerintah dengan persentase mencapai 53,33 persen dari total konsumen. Kondisi ini bersesuaian dengan pekerjaan dari konsumen data yang Sebagian besar merupakan PNS/TNI Polri yang bekerja di pemerintahan daerah.

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 13,33 persen, untuk komersial sebesar 6,67 persen dan untuk penelitian sebesar 16,67 persen. Selain itu, 10 persen lainnya untuk berbagai pemanfaatan lainnya.

Tabel 2.1 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Konsumen Data (%)
Tugas Sekolah/kuliah	13,33
Pemerintah	53,33
Komersial	6,67
Penelitian	16,67
Pemanfaatan lainnya	10,00
Jumlah	100,00

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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, 2022

Jenis Layanan yang Digunakan	Konsumen Data (%)
Perpustakaan	33,33
Pembelian Publikasi BPS	0
Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	2,22
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	24,44
Konsultasi Statistik	31,11
Rekomendasi Statistik	8,89
Jumlah	100,00

Berdasarkan tabel 2.2, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memanfaatkan layanan perpustakaan dan konsultasi statistik dengan persentase masing-masing sebesar 33,33 persen dan 31,11 persen. Selain layanan perpustakaan dan konsultasi

statistik, sebagian konsumen juga memanfaatkan layanan akses produk statistik pada website BPS dengan persentase sebesar 24,44 persen. Layanan yang juga dimanfaatkan oleh konsumen yaitu pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik dengan persentase konsumen sebanyak 2,22 persen dan rekomendasi statistik sebanyak 8,89 persen.

2.6. 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 atau menggunakan aplikasi chat (whatsapp PST) untuk memperoleh data yang diperlukan. Persentase konsumen yang berkunjung langsung mencapai 32,08 persen sedangkan yang menggunakan aplikasi chat sebesar 31,11 persen. Selain itu, terdapat pula 28,30 persen konsumen yang memanfaatkan fasilitas website BPS/AllstatBPs untuk memperoleh pelayanan data. Terdapat pula konsumen yang memanfaatkan aplikasi PST Online untuk memperoleh layanan data BPS sebanyak 3,77 persen. Sementara itu, 5,66 persen konsumen masih memanfaatkan surat/E-mail, dan 31,11 persen konsumen memanfaatkan berbagai fasilitas lainnya untuk memperoleh layanan data BPS, seperti melalui telepon/fax.

Tabel 2.3 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022

Fasilitas Utama	Konsumen Data (%)
Website/ Allstats BPS	28,30
Surat/E-mail	5,66
Aplikasi PST Online	3,77
Datang langsung ke PST	32,08
Aplikasi Chat	30,19
Fasilitas lainnya	31,11
Jumlah	100,00

2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan merupakan tolak ukur pemanfaatan data BPS dalam kegiatan pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2022, persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan mencapai 100%. Artinya, seluruh konsumen data yang berasal dari OPD/K/L/D/I menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Pengguna Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap
Layanan PST BPS

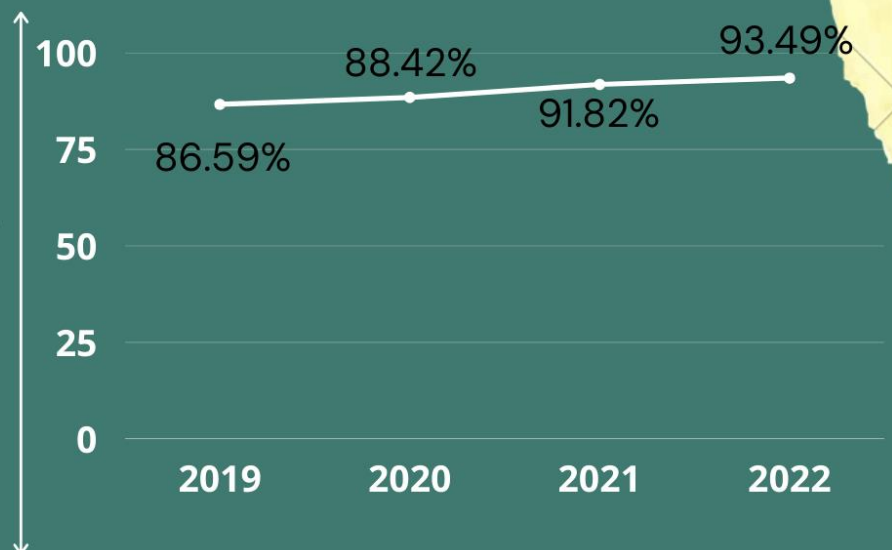


Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap
Akses Data PST BPS



Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap
Sarana dan
Prasarana PST BPS

Indeks Kepuasan
Konsumen (IKK)
Terhadap
Pelayanan PST



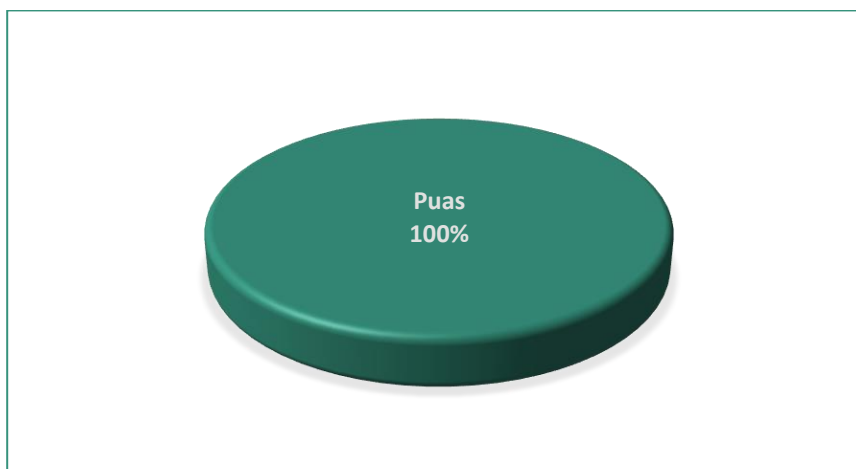
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

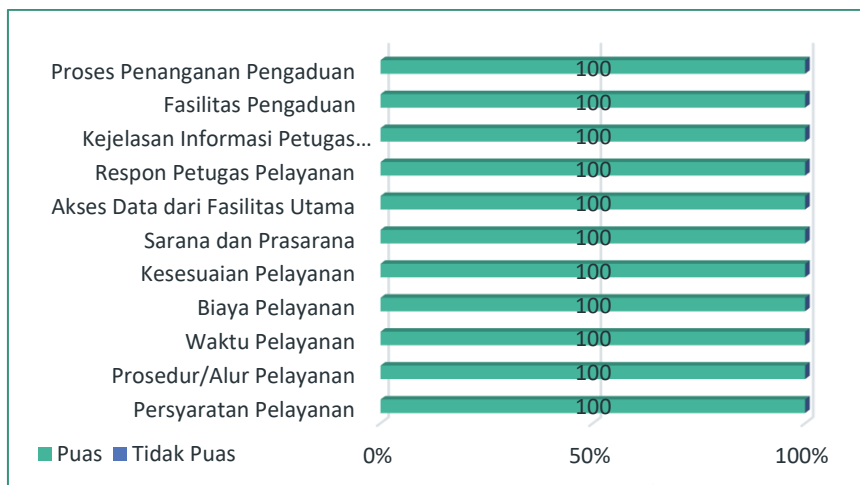
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

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.



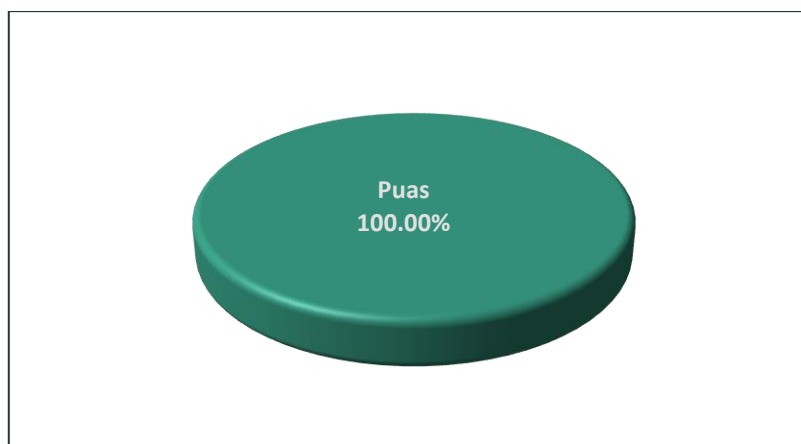
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022



Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan, 2022

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



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Akses Data BPS, 2022

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.

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.



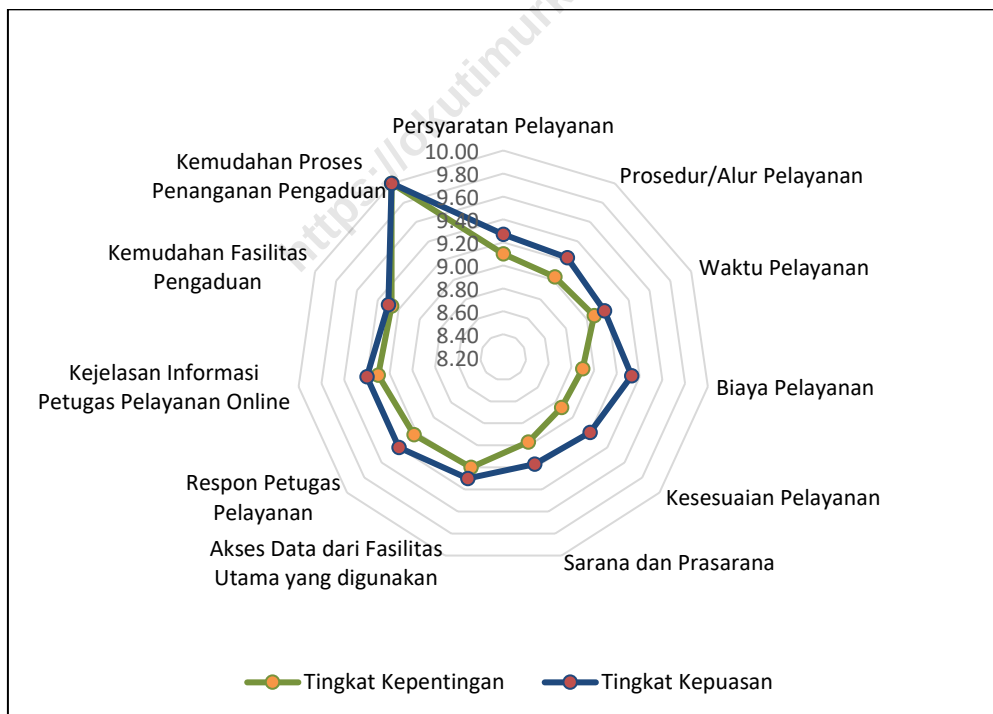
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap Sarana dan Prasarana, 2022

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, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2022

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. Gabungan titik skor dari masing-masing atribut pelayanan juga menghasilkan area radar yang luas dengan area radar tingkat kepuasan lebih besar dari pada tingkat kepentingan. Artinya, pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah memuaskan konsumen dengan tingkat kepuasan yang melebihi harapan konsumen.

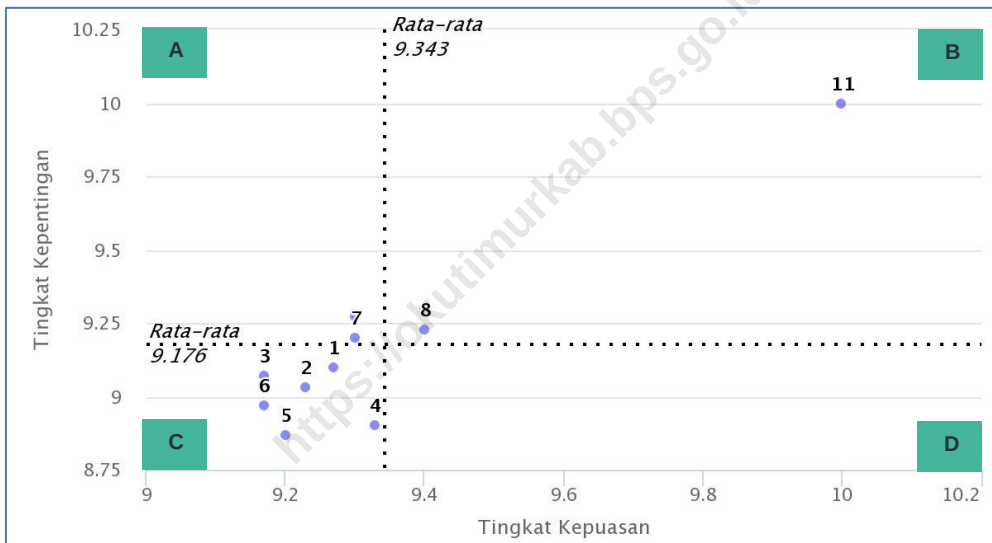
Berdasarkan tabel 3.1, semua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu timur memiliki gap positif. Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah melebihi harapan konsumen dimana hal tersebut dirasakan pada hampir semua atribut pelayanan. Atribut pelayanan dengan nilai gap positif paling tinggi yaitu terkait biaya pelayanan dengan nilai gap positif 0,43.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2022

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan Pelayanan	9,10	9,27	0,17
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	9,03	9,23	0,20
3.	Waktu Pelayanan	9,07	9,17	0,10
4.	Biaya Pelayanan	8,90	9,33	0,43
5.	Kesesuaian Pelayanan	8,87	9,20	0,33
6.	Sarana dan Prasarana	8,97	9,17	0,20
7.	Akses Data dari Fasilitas Utama yang digunakan	9,20	9,30	0,10
8.	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,40	0,17
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,30	9,40	0,10
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,27	9,30	0,03
11.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	0,00

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, 2022

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 kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan dan kemudahan fasilitas 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 respon petugas layanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

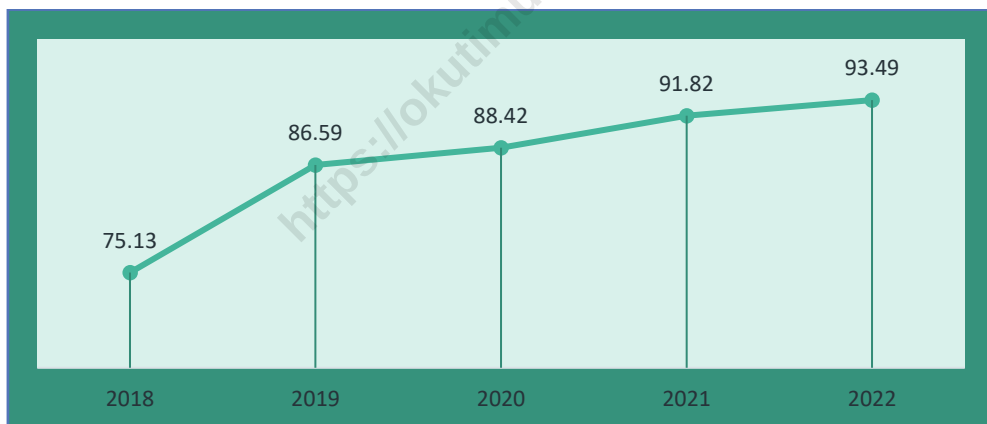
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran A. berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

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

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 2022, 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 2022 mencapai 93,49. Artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori Sangat Baik.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2018-2022

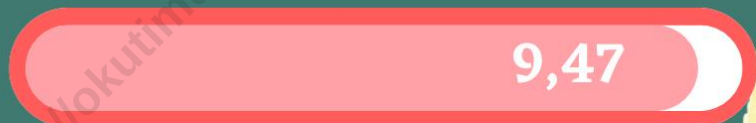
Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memasuki kategori sangat baik sejak tahun 2020 dan mengalami peningkatan setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur semakin puas dengan pelayanan statistik yang diberikan. Pada tahun 2020, nilai IKK sebesar 88,42 dan mengalami peningkatan 5,07 poin menjadi 93,49 di tahun 2022.

ANALISIS PRILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)



TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN PRILAKU ANTI KORUPSI



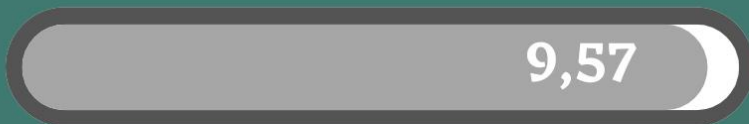
Tidak ada diskriminasi



Tidak ada penerimaan imbalan



Tidak ada pungutan liar



Tidak ada praktik percaloan

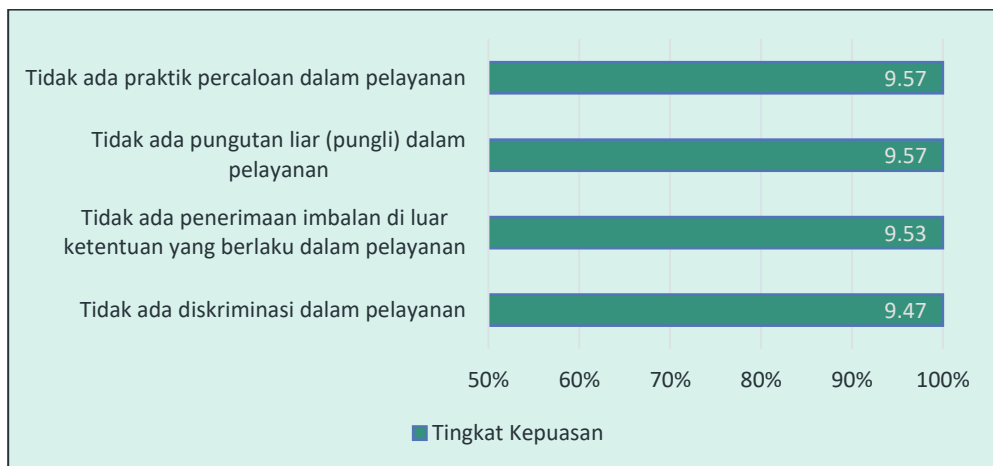
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan 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 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi , 2022

Gambar 4.1 menyajikan rata-rata tingkat kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi mencapai lebih dari 9 poin pada setiap atribut. Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi paling besar pada perilaku tidak ada praktik percaloan dan pungli dalam pelayanan dengan persentase sebesar 95,6 per tingkat kepuasan sebesar 9,57 poin.

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.

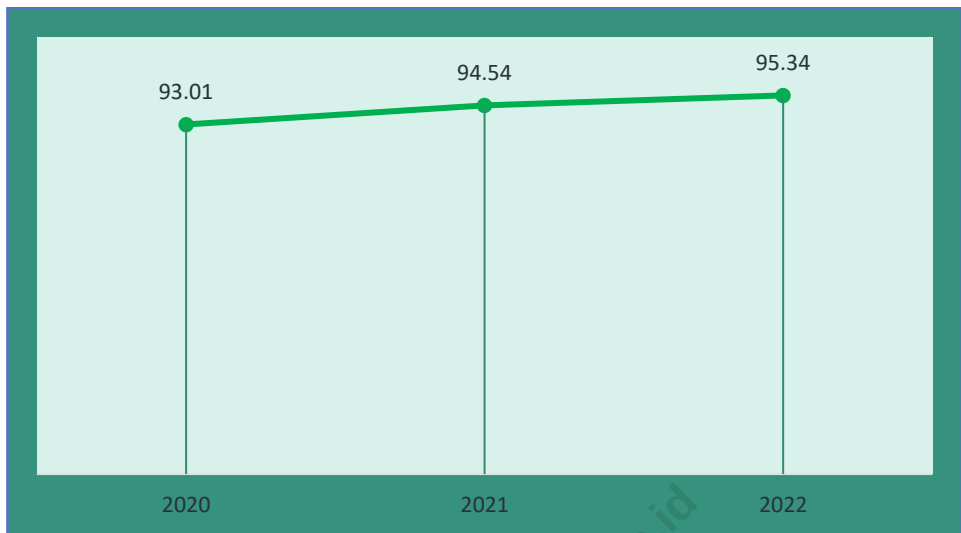
Berdasarkan tabel 4.1, semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif dengan nilai range *gap* antara 0,27 hingga 0,37. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pada setiap atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu 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 0,37.

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, 2022

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,2	9,47	0,27
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	9,17	9,53	0,37
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,27	9,57	0,3
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,3	9,57	0,27

4.3. Indeks Persepsi 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 2022 sebesar 95,34. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,8 poin dibandingkan tahun 2021. 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 Prilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020-2022

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Level Data

53%

Konsumen
membutuhkan
data pada level
kabupaten/kota



Periode Data

68%

Konsumen
membutuhkan
data periode
tahunan



Ragam Data

34%

Konsumen
membutuhkan
data di bidang
Statistik Sosial



Sumber Data

45%

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

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

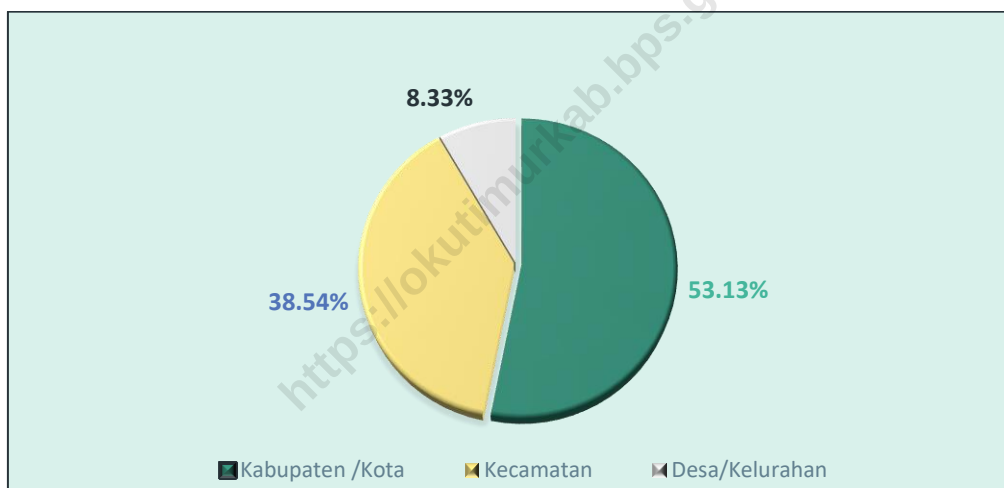
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Wilayah PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

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

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan hasil SKD 2022 pada gambar 5.1, yaitu data pada level provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan/desa, dan level data lainnya. Dari 96 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, persentase data yang paling banyak dibutuhkan konsumen yaitu data pada level kabupaten/kota sebesar 53,13 persen. Sementara itu, 38,54 persen diantara membutuhkan data level kecamatan, dan 8,33 persen lainnya membutuhkan data pada level desa/kelurahan.

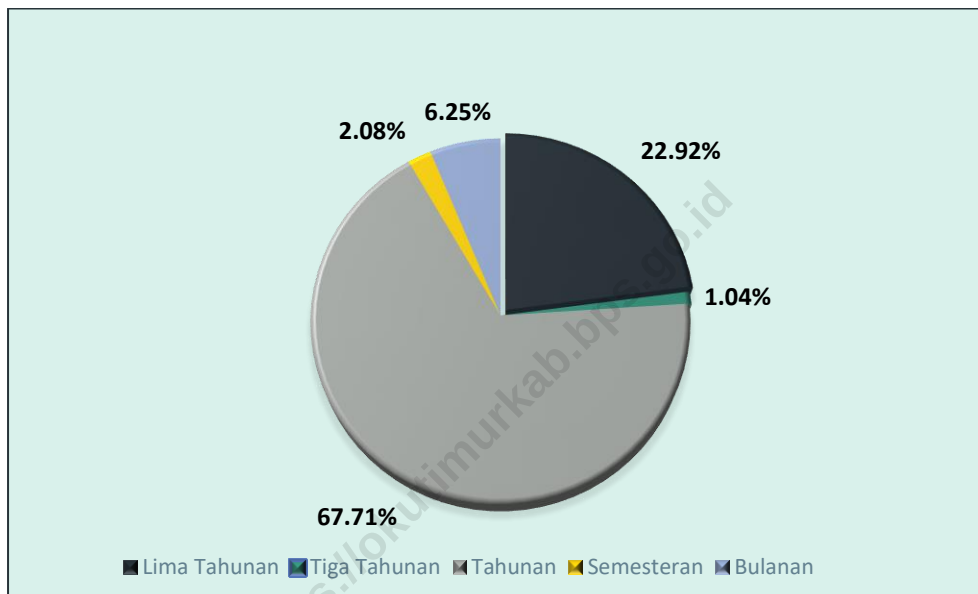


Gambar 5.1 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data, 2022

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 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 67,71

persen dari total 96 orang-data. Selain itu, 22,92 persen diantaranya juga membutuhkan data dengan periode lima tahunan. Sementara itu, jumlah persentase orang-data yang membutuhkan data dengan periode data tiga tahunan dan semesteran masing-masing sebanyak 1,04 persen dan 2,08 persen. Sisanya, 6,25 persen membutuhkan data periode bulanan.

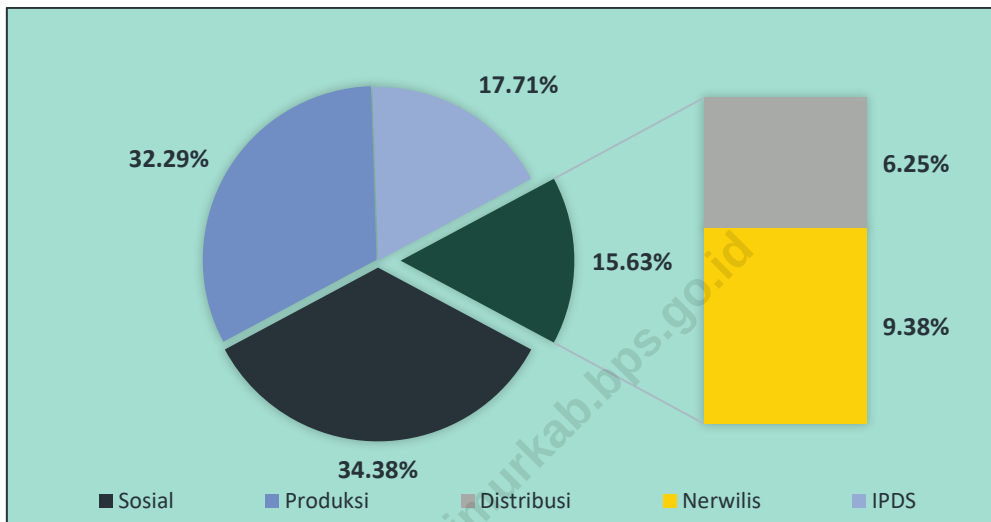


Gambar 5.2 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data, 2022

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 96 orang-data, 34,38 persen diantaranya membutuhkan data Statistik Sosial. Selain itu, 32,29 persen orang-data yang membutuhkan data IPDS,

17,71 persen membutuhkan data Statistik Produksi dan Nerwilis. Selain itu, terdapat pula 9,38 persen orang-data yang membutuhkan ragam data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik serta 6,25 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, 2022

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

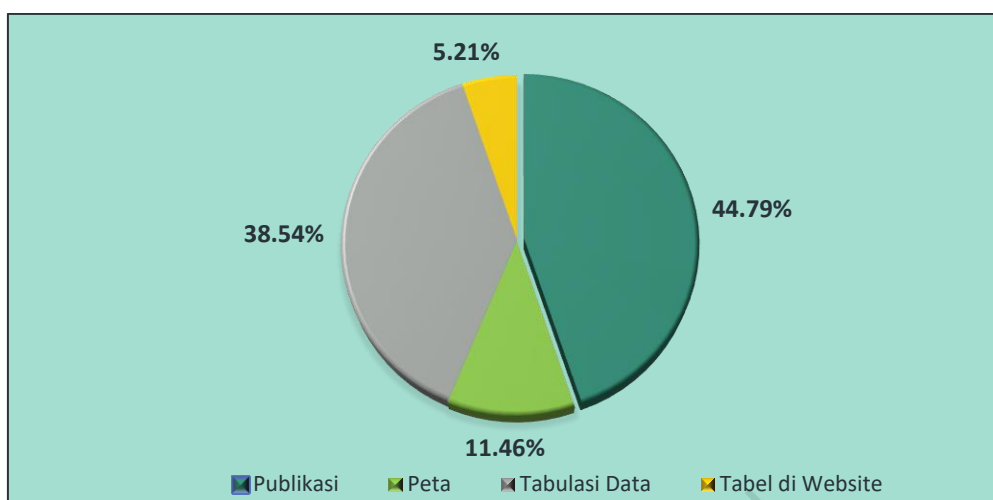
Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2022 pada tabel 5.1, data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data Statistik Sosial. Pada ragam data Statistik Produksi, jenis data yang paling banyak dibutuhkan yaitu data terkait pertanian. Pada 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, 2022

Ragam Data	Jenis Data yang Diperoleh
Statistik Sosial	Kependudukan
	Pendidikan
	Ketenagakerjaan
	Konsumsi
	Kemiskinan
	Kerawanan Pangan
	Kesehatan
	Pemerintahan
Statistik Produksi	Produksi Pertanian
	Luas Lahan Pertanian
Statistik Distribusi	Nilai Tukar Petani
Nerwilis	Indeks Pembangunan Manusia
	PDRB
	Pertumbuhan Ekonomi
IPDS	Peta Wilayah
	Kabupaten Dalam Angka
	Tabel Dinamis

5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 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. Dari 96 orang data sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi dengan persentase mencapai 44,79 persen dan tabulasi data sebanyak 38,54 persen. Sementara sisanya memperoleh data yang bersumber dari peta wilkerstat sebanyak 11,46 persen dan tabel di website BPS Kabupaten sebanyak 5,21 persen.



Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data, 2022

Berdasarkan Gambar 5.4, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Pada tabel 5.2, jenis publikasi yang paling banyak dibutuhkan antara lain publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka. Selain itu, publikasi yang juga banyak diakses oleh konsumen yaitu Peta Wilayah Kerja Statistik (wilkerstat) BPS. Publikasi lain yang juga diakses oleh konsumen antara lain Publikasi PDRB menurut Lapangan Usaha.

Tabel 5.2 Jumlah Akses Menurut Judul Publikasi/Tabel di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022

No.	Judul Publikasi/Tabel	Jumlah Akses (Orang-Data)
1.	Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka	32
2.	Peta wilayah kerja statistik	11
3.	Tabulasi Data Luas Tanam dan Produksi Tanaman Pangan	11
4.	Tabulasi Nilai Tukar Petani	6
5.	PDRB menurut Lapangan Usaha	5

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

100%

Tingkat Kepuasan
Konsumen
Terhadap
Kualitas Data BPS

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)
TERHADAP KUALITAS DATA BPS

92,51%
2021

100%
2022

Kelengkapan

100%

Akurasi

100%

Kemutakhiran

100%

TINGKAT
KEPUASAN
KONSUMEN
BERDASARKAN
ASPEK
KUALITAS
DATA



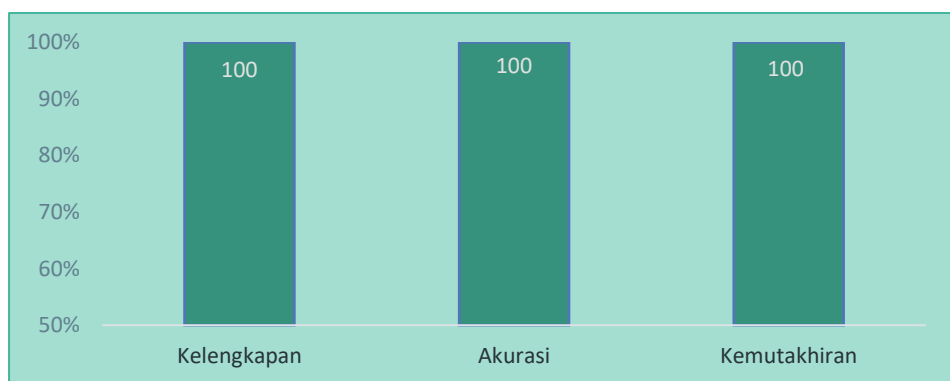
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas 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

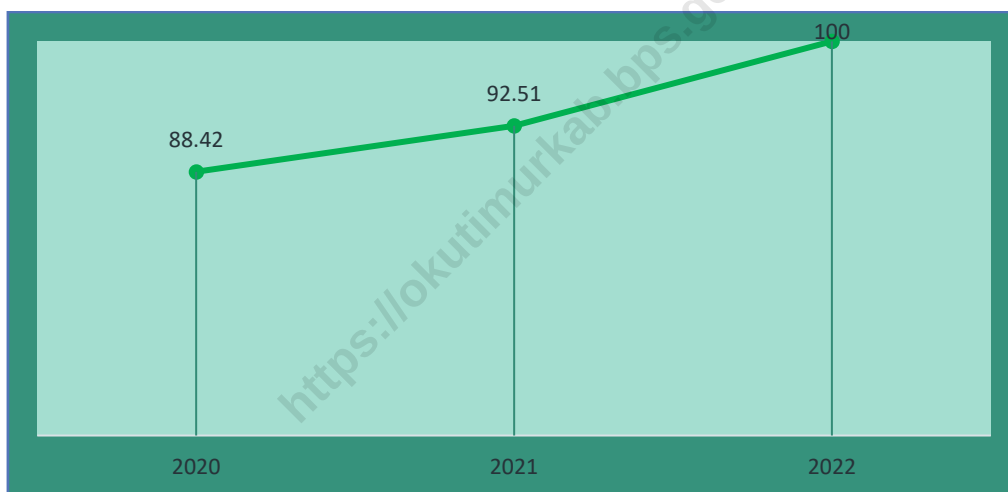
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat dinilai melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.1, seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada setiap aspek kualitas data, baik itu aspek kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Berdasarkan Aspek Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2022

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 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 Timurtahun 2022 sebesar 100 persen, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk dalam kategori sangat baik. Nilai tersebut juga mengalami peningkatan 7,49 poin dibandingkan tahun 2021.



Gambar 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020-2022

PENUTUP



100%

Penggunaan
Data BPS untuk
perencanaan,
monitoring,
dan evaluasi
pembangunan

93,49%

Indeks Kepuasan
Konsumen
Terhadap
Layanan BPS

100%

Indeks Kepuasan
Konsumen
Terhadap Kualitas
Data BPS

95,34%

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. Pengumpulan data SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dalam kurun waktu Juni-Agustus 2022. oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan elektronik (online) sebanyak 90 persen dan pencacahan manual (papi) sebanyak 10 persen.

7.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara umum berjalan dengan baik dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mencapai target 100 persen.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, yang digambarkan melalui responden SKD, secara keseluruhan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (100 persen). Konsumen tersebut didominasi dari kalangan pemerintah daerah (36,67persen) dan lembaga pendidikan/penelitian dalam negeri (30,00 persen).
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 93,49 persen.
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

95,34 persen dengan gap kepentingan dan kepuasan pada semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi bernilai positif.

5. Pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan Hasil SKD 2022 sebanyak 96 orang-data. Sebagian besar diantaranya membutuhkan data pada level kabupaten/kota (53,13 persen) dengan periode data tahunan (67,71 persen). Ragam data yang paling banyak diminati konsumen yaitu ragam data statistik sosial (34,38 persen) dengan jenis data berupa data kependudukan.
6. Data yang diperoleh oleh konsumen Sebagian besar bersumber dari publikasi (44,79 persen). Publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen yaitu Publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka Tahun 2022.
7. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS secara umum mencapai 100 persen. Berdasarkan aspek kualitas data, persentase kepuasan konsumen pada aspek kelengkapan, akurasi, maupun kemutakhiran data juga mencapai 100 persen. IKK terhadap kualitas data sebesar 100 persen.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2022, 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 akses data dari fasilitas utama
2. Kemudahan fasilitas pengaduan

Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



LAMPIRAN



Lampiran: Kuesioner VKD22

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022**

VKD22

Sumber informasi:
1. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SDA dan Pedoman Publik
3. Undang-Undang No. 13 Tahun 2010 tentang Pengungkapan Informasi dan Pengungkapan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : Tanggal :	Pemeriksa : Tanggal :	Nomor Responden : Kode Wilayah Nomor Urut
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama	:		: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 : Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 : Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 : Lembaga Internasional - 4 : Media Massa - 5 : Pemerintah Daerah - 6 : Perbankan - 7 : BUMN/BUMD - 8 : Swasta lainnya - 9 : Lainnya (.....) - 10
2 Tahun lahir	:		
3 E-mail	:		
4 Nomor handphone	:		
5 Jenis kelamin	:	: Laki-laki - 1 : Perempuan - 2	
6 Pendidikan tertinggi yang ditanamkan	:	: ≤ SLTA/Sederajat - 1 : D1/D2/D3 - 2 : D4/S1 - 3 : S2 - 4 : S3 - 5	
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:	: Pelajar/Mahasiswa - 1 : Peneliti/Dosen - 2 : PNS/TNI/Polri - 3 : Pegawai BUMN/BUMD - 4 : Pegawai Swasta - 5 : Wiraswasta - 6 : Lainnya (.....) - 7	
8 Nama instansi/institusi	:		: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 : Pemerintahan - 2 : Komersial - 3 : Pendidikan - 4 : Lainnya (.....) - 5
9 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban			
10 Pemanfaatan utama hasil kuinginan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban			
11 Jenis layanan yang digunakan Beri label lebih dari satu jawaban			
12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Beri label lebih dari satu jawaban			
13 Apakah data BPS digunakan sebagai reputasi utama?			
14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?			

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:																					
Sangat tidak penting /tidak puas Sangat penting /puas																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan														
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , email bps@bps.go.id)	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Blok IV. Catatan

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

<https://lokutimurkab.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)

ISSN 2962-5025



9 772962 502007 >