

Katalog: 1399013.1609

ISSN 2962-5025

ANALISIS HASIL SURVEI

KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

2024

Volume 5, 2024



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

ANALISIS HASIL
SURVEI

KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

2024

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



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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2024

Volume 5, 2024

Katalog : 1399013.1609

ISSN : 2962-5025

Nomor Publikasi : 16090.24031

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah Halaman : xiv +100 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Penyunting:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Penerbit:

© BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Sumber Ilustrasi:

Canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2024

Pengarah

H. Budiriyanto

Penanggung Jawab

Rossanti

Penyunting

Fitri Bunga Adelia

Penulis Naskah

Nur Meiliza

Pengolah Data

Nur Meiliza

Penata Letak dan Infografis

Irvan Permana Bustami

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.

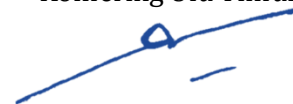
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 2024 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2024”. 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 2024
Kepala BPS Kabupaten Ogan
Komering Ulu Timur



H. Budiriyanto

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2024 Volume 6, 2024

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
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
2 Segmentasi Konsumen.....	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	27
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	29
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	31
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	33
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	33
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	34
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	39

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	42
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	43
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	49
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	51
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	52
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	53
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	54
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
Bab 6 Penutup	57
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	60
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan.....	38
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan.....	47
Tabel 5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 2.1 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin.....	22
Gambar 2.2 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	23
Gambar 2.3 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama	24
Gambar 2.4 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi	25
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	26
Gambar 2.6 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	27
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	28
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	32
Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan.....	32
Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	33
Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	34
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	35
Gambar 3.6 <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	37

Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020-2024.....	39
Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan	44
Gambar 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	46
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data	50
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data	51
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Perolehan Datanya	52
Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data	54
Gambar 5.5 Persentase Konsumen K/L/OPD Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	55
Gambar 5.6 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Metode Pengumpulan Data.....	66
Lampiran 2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	72
Lampiran 5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....	74
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	76
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	78
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	80
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	82
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	84
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	86

Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 88
Lampiran 13	Kuesioner VKD24..... 90

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



PENDAHULUAN

PENDAHULUAN



**APA ITU SURVEI
KEBUTUHAN DATA?**

**SURVEI YANG DILAKUKAN
DAN DIRANCANG OLEH BPS
UNTUK MENGIDENTIFIKASI
KEBUTUHAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN**





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/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 –

2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2024 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2024 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

- 13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2024 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 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari

populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan

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

1) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000

dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

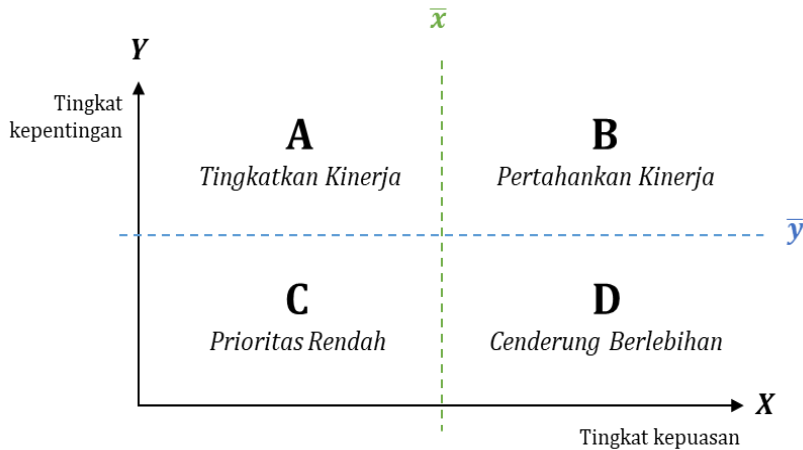
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai

dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2024 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).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':
$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

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

iii) Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

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

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

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

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2024
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2024 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.



SEGMENTASI KONSUMEN

SEGMENTASI KONSUMEN

Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



≤ SLTA sederajat
35,71%



D1/D2/D3
7,14%



D4/S1
47,62%



S2
9,52%



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 2024. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mengikuti survei adalah sebesar 42 responden.

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

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

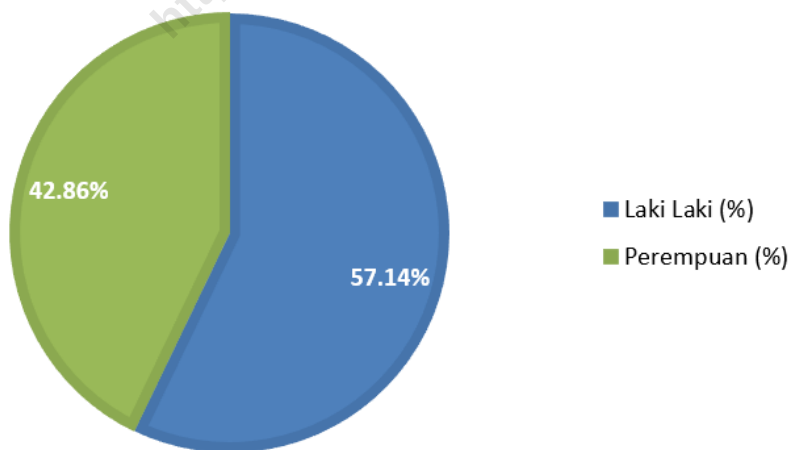
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2024. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi

Jenis Kelamin

Konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan jenis kelamin proporsinya relatif seimbang. Berdasarkan gambar 2.1, dari 42 konsumen data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 57,14 persen diantaranya atau 24 orang berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, 42,86 persen sisanya atau 18 orang lainnya berjenis kelamin perempuan.

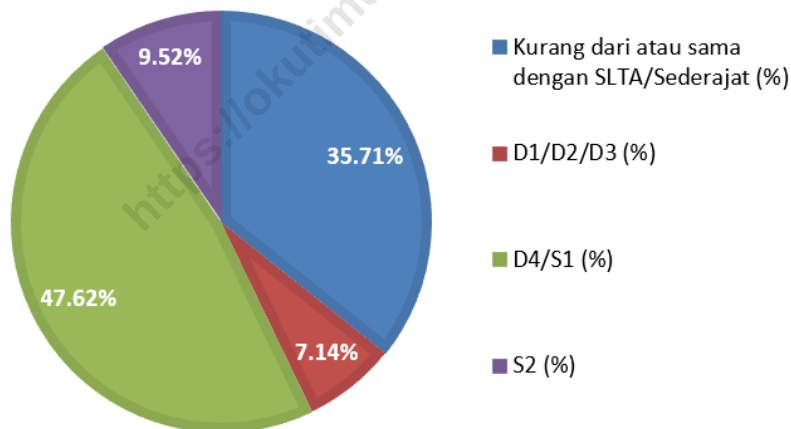


Gambar 2.1 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin

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 kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.2, Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berpendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat dan D4/S1 dengan besaran persentase masing-masing sebesar 47,62 persen dan 35,71 persen. Selain itu, konsumen dengan pendidikan tertinggi S2 sebanyak 9,52 persen. Sisanya, 7,14 persen konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berpendidikan tertinggi D1/D2/D3.



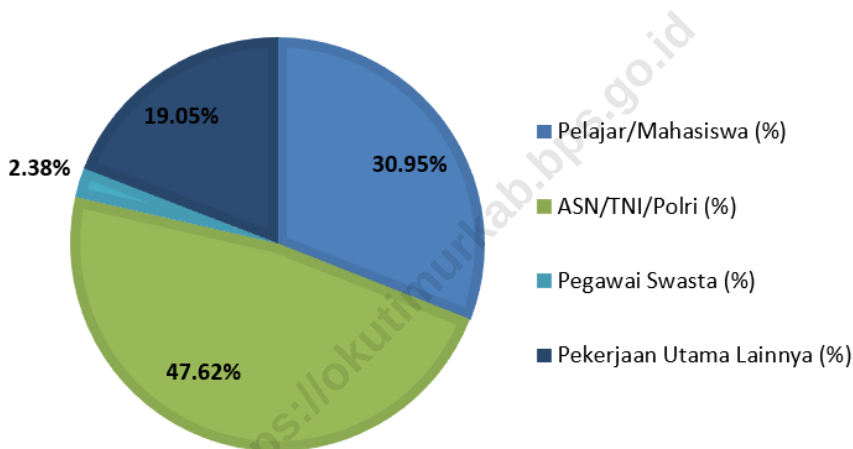
Gambar 2.2 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2024, pekerjaan utama adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan dimana pekerjaan utama tersebut terbagi dalam tujuh kelompok, antara lain pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya.

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS.

Hasil SKD tahun 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bekerja sebagai ASN/TNI/Polri. Berdasarkan gambar 2.3, konsumen PST yang bekerja sebagai ASN/TNI/Polri mencapai 47,62 persen. Sementara itu, konsumen yang berasal dari pelajar/mahasiswa sebanyak 30,95 persen dan pekerjaan utama lainnya sebanyak 19,05 persen. Sisanya, terdapat 2,38 persen konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta.

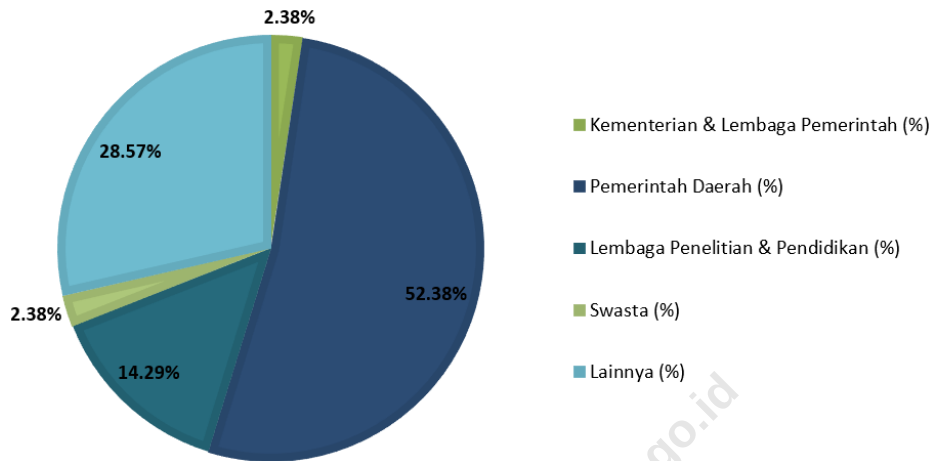


Gambar 2.3 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Persentase konsumen menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada gambar 2.3. Berdasarkan gambar 2.3, konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tahun 2024 berasal dari berbagai kalangan instansi/institusi. Mayoritas konsumen bekerja di pemerintah daerah dengan persentase sebesar 52,38 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Instansi/Institusi lainnya sebesar 28,57 persen selain 8 kategori yang tersedia yakni lembaga negara; kementerian & lembaga pemerintah; pemerintah daerah; lembaga internasional; lembaga penelitian & pendidikan; BUMN/BUMD; dan swasta. Selanjutnya, lembaga Penelitian dan

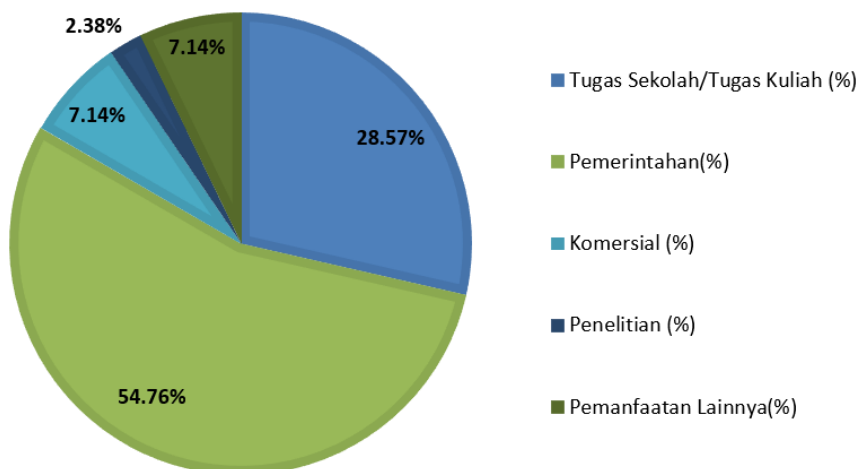
Pendidikan sebesar 14,29 persen. Kemudian, kategori kementerian & lembaga pemerintah dan swasta masing masing mendapatkan persentase 2,38 persen.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

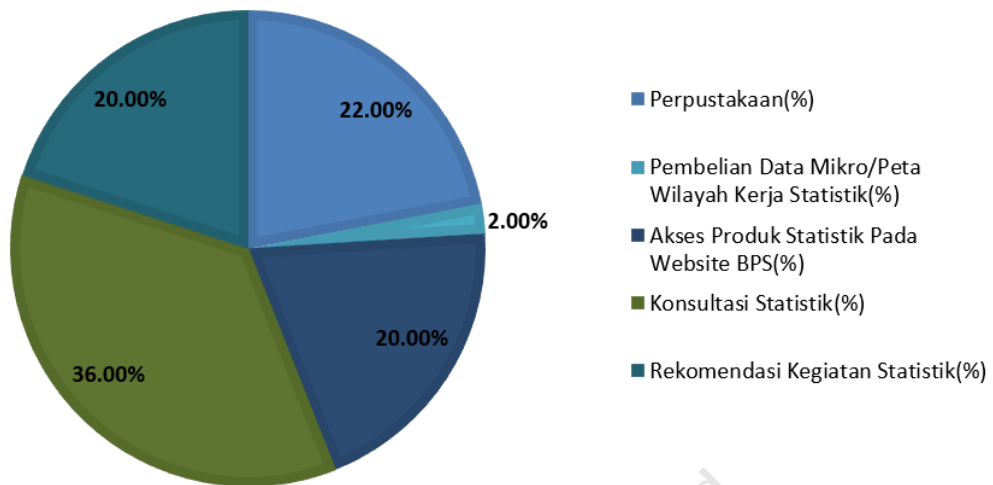
Dalam SKD 2024, pemanfaatan data BPS terdiri atas lima kategori, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, untuk kegiatan pemerintah, untuk keperluan komersial, digunakan dalam penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Hasil SKD 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen data memanfaatkan hasil kunjungan untuk kegiatan pemerintah dengan persentase mencapai 54,76 persen dari total konsumen. Kondisi ini bersesuaian dengan pekerjaan dari konsumen data yang sebagian besar merupakan ASN/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 tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 28,57 persen, untuk kegiatan komersial dan pemanfaatan lainnya masing masing sebesar 7,14 persen dan untuk penelitian sebesar 2,38 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

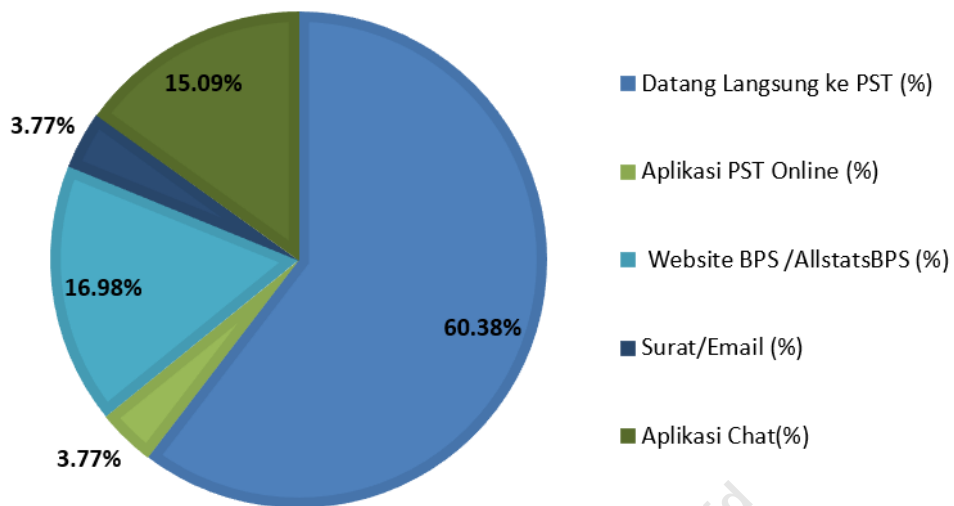
Pelayanan publik BPS adalah berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak; pembelian publikasi BPS; pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik; akses produk statistik pada website BPS; konsultasi statistik; serta rekomendasi statistik. Berdasarkan gambar 2.5, sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memanfaatkan layanan konsultasi statistik dengan persentase sebesar 36,00 persen. Kemudian, jenis layanan perpustakaan sebesar 22,00 persen dan layanan akses produk statistik pada website dan rekomendasi kegiatan statistik masing masing sebesar 20,00 persen. Kemudian, kategori terakhir pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik sebesar 2,00 persen.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

BPS menyediakan beberapa pilihan fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Gambar 2.6 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen melakukan kunjungan langsung untuk memperoleh data yang diperlukan. Persentase konsumen yang melakukan kunjungan langsung ke PST mencapai 60,38 persen. Selanjutnya, konsumen yang memperoleh data menggunakan website BPS sebesar 16,98 persen dan konsumen yang memanfaatkan fasilitas chat untuk memperoleh pelayanan data sebesar 15,09 persen. Selain itu, terdapat pula masing masing 3,77 persen untuk kategori fasilitas utama memperoleh pelayanan melalui surat/email dan aplikasi PST Online.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS



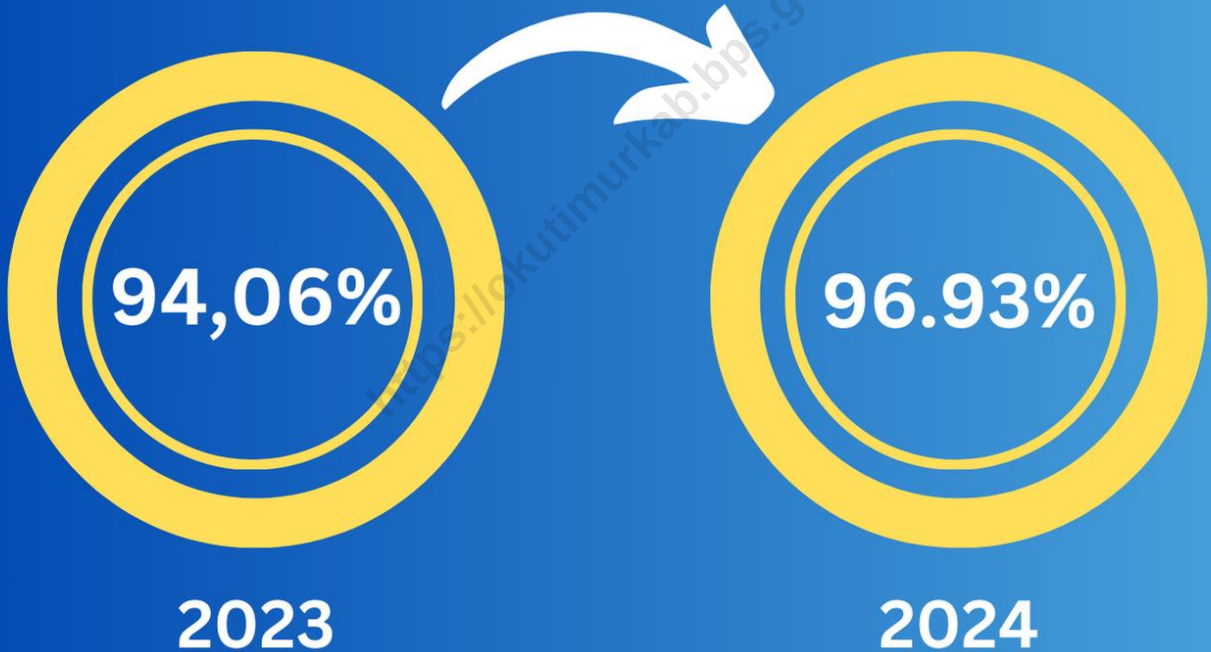
ANA KEPU LAY



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

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)





Bab 3

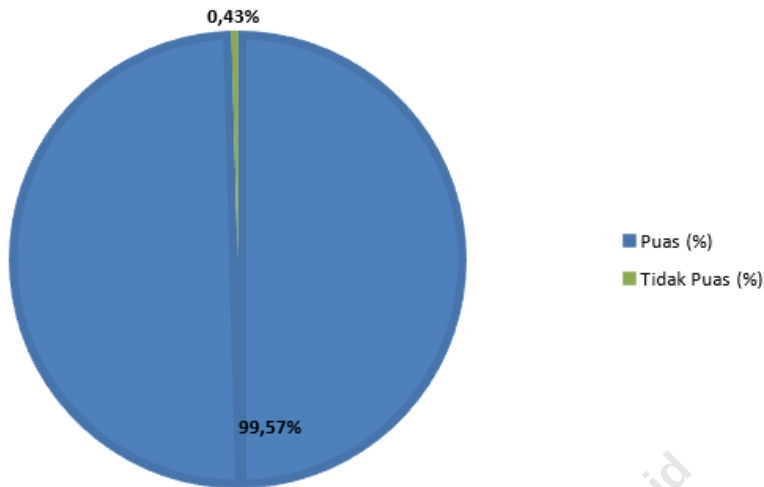
Analisis Kepuasan Layanan

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.

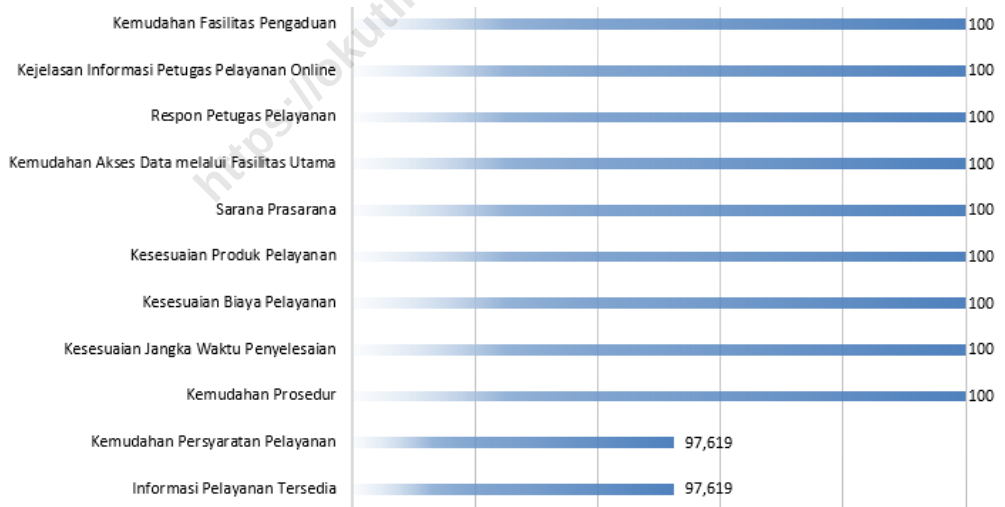
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, menyatakan kepuasan konsumen data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap pelayanan PST mencapai nilai sebesar 99,57 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah terhitung optimal, tetapi masih ada pelayanan yang harus ditingkatkan dapat dilihat dari 0,43 persen.

Pada aspek-aspek pelayanan dapat dilihat berdasarkan Gambar 3.2, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS pada semua atribut pelayanan mencapai 100 persen, kecuali aspek informasi pelayanan tersedia dan kemudahan persyaratan pelayanan. Ukuran ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah optimal, hanya pada kedua aspek tersebut yang perlu ditingkatkan.



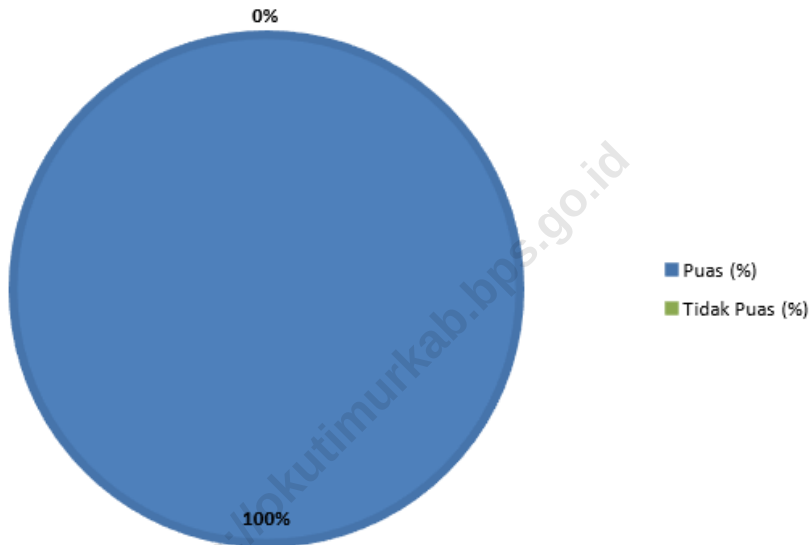
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



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

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

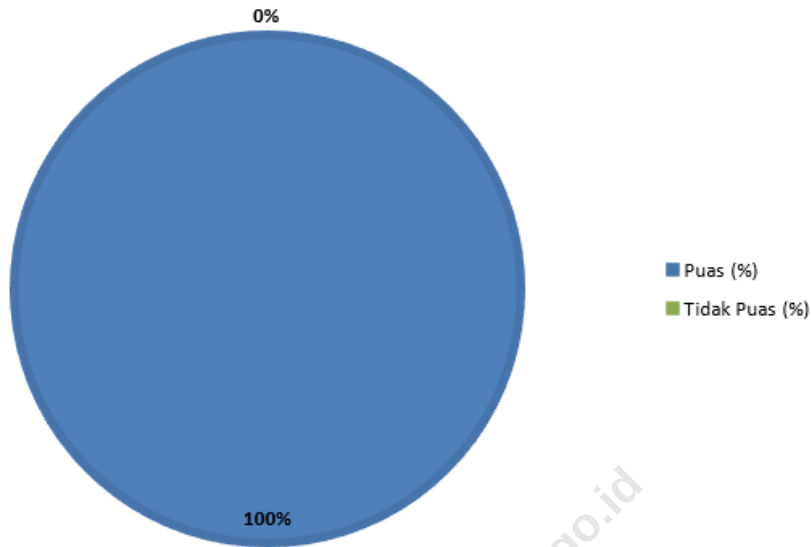
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang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



Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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.



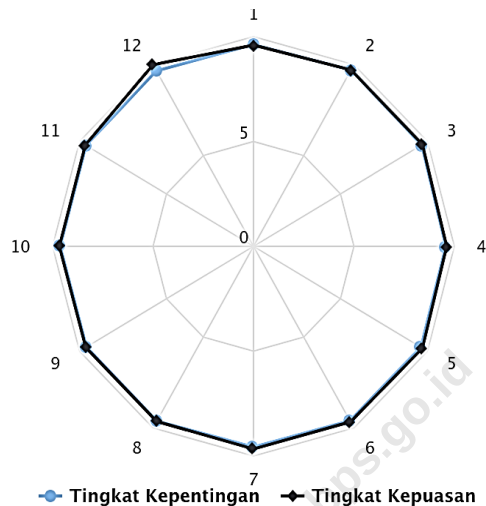
Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST 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 dan Tingkat Kepuasan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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 kesesuaian biaya pelayanan dengan nilai gap positif 0,686.

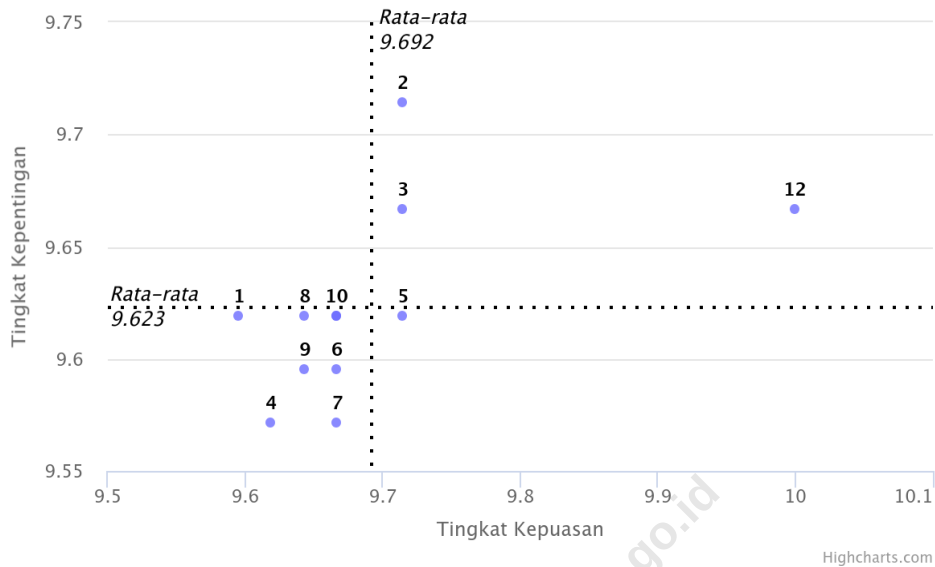
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,60	9,62	-0,02
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,71	9,71	0,00
3	Kemudahan Prosedur	9,71	9,67	0,05
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,62	9,57	0,05
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,71	9,62	0,10
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,67	9,60	0,07
7	Sarana Prasarana	9,67	9,57	0,10
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,64	9,62	0,02
9	Respon Petugas Pelayanan	9,64	9,60	0,05
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,67	9,62	0,05
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,67	9,62	0,05

Sumber: Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2024

3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan PST 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 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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

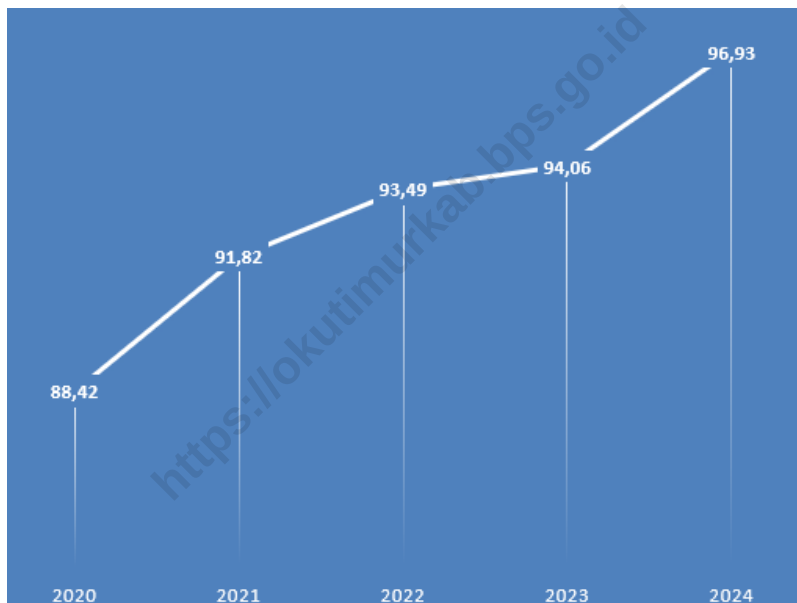
kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yaitu respon petugas layanan, kejelasan informasi petugas pelayanan online, dan kemudahan 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 2024, 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 2024 mencapai 96,93. 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 2020-2024

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 8,51 poin menjadi 96,93 di tahun 2024.



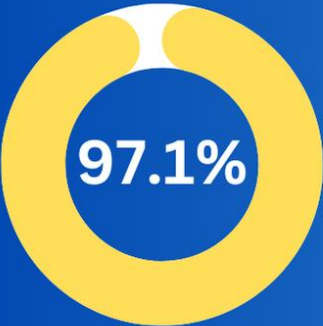
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK) 2024



97.29%



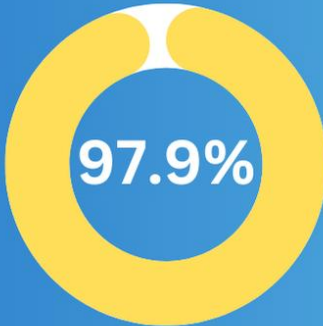
97.1%

Tidak Ada
Diskriminasi



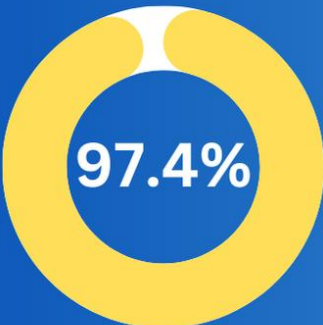
96.7%

Tidak Ada Kecurangan
Pelayanan



97.9%

Tidak Ada
Gratifikasi



97.4%

Tidak Ada
Pungutan Liar



97.4%

Tidak Ada
Percaloan



Bab 4

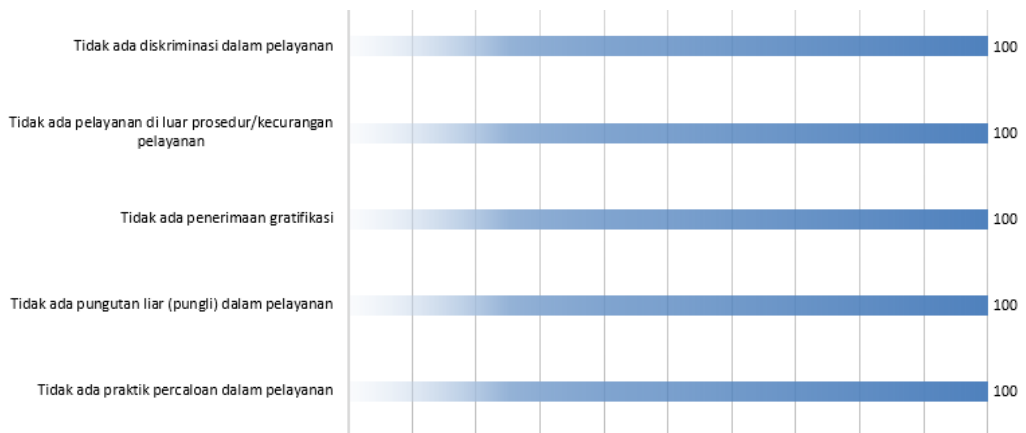
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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 PST 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 menyajikan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Dapat dilihat bahwa pada lima aspek penilaian yakni tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan masing-masing sudah mendapatkan nilai maksimal yakni 100 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sudah diterapkan dengan optimal.



Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan

4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

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

Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS 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

0,02 hingga 0,12. 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 gratifikasi dan pungli dalam pelayanan dengan nilai gap sebesar 0,12.

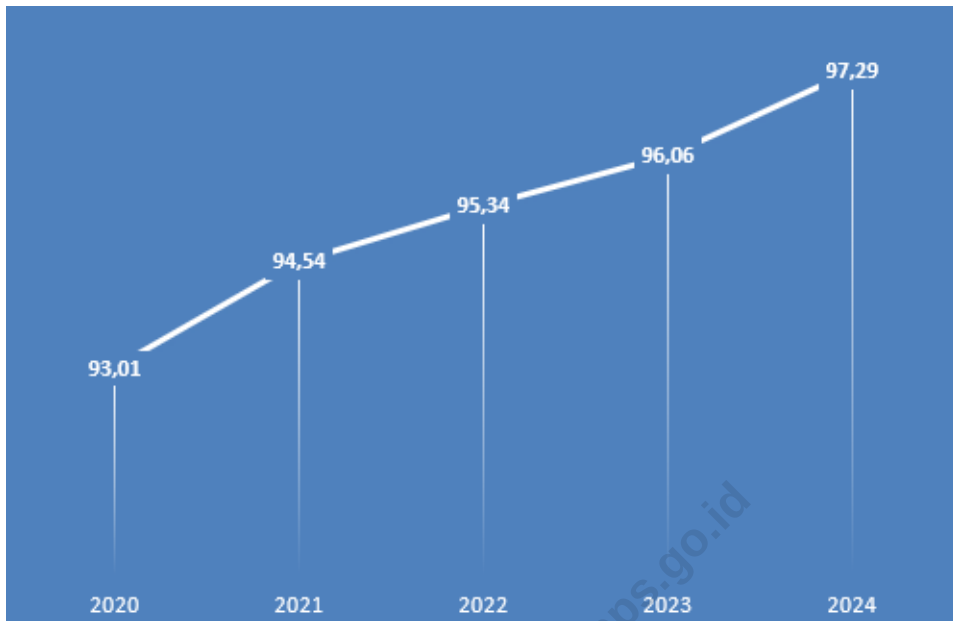
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,71	9,62	0,10
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,67	9,64	0,02
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,79	9,67	0,12
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,74	9,62	0,12
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,74	9,67	0,07

Sumber: Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2024

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST 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 2024 sebesar 97,29. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,23 poin dibandingkan tahun 2023. 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 Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



**ANALISIS
KEBUTUHAN DATA**

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

PERSENTASE PEROLEHAN DATA MENURUT SUMBER DATA

PUBLIKASI



88,71%

TABEL DI WEBSITE



11,29%



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2024, 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.

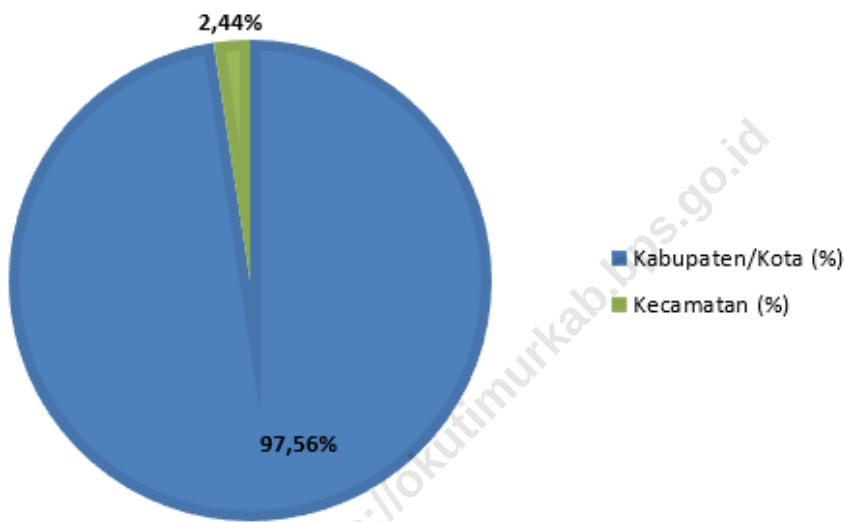
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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,

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS

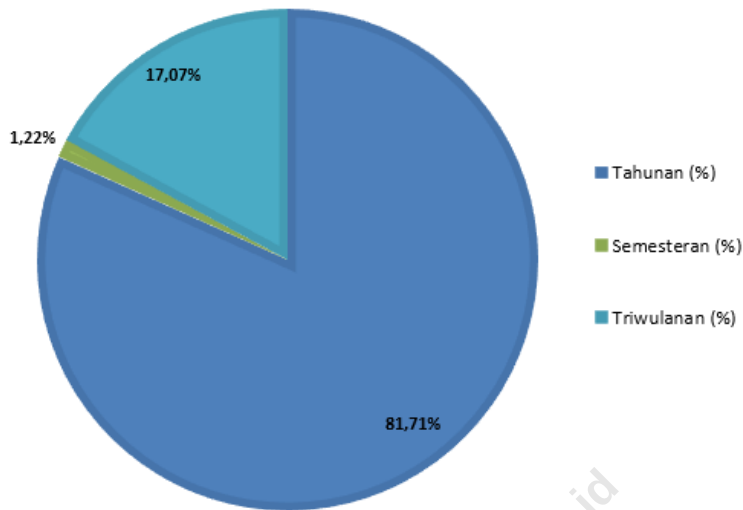
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan hasil SKD 2024 pada gambar 5.1, yaitu data pada level provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan/desa, dan level data lainnya. Dari 42 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, persentase data yang paling banyak dibutuhkan konsumen yaitu data pada level kabupaten/kota sebesar 97,56 persen. Sementara itu, sisa 2,44 persen membutuhkan data level kecamatan.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

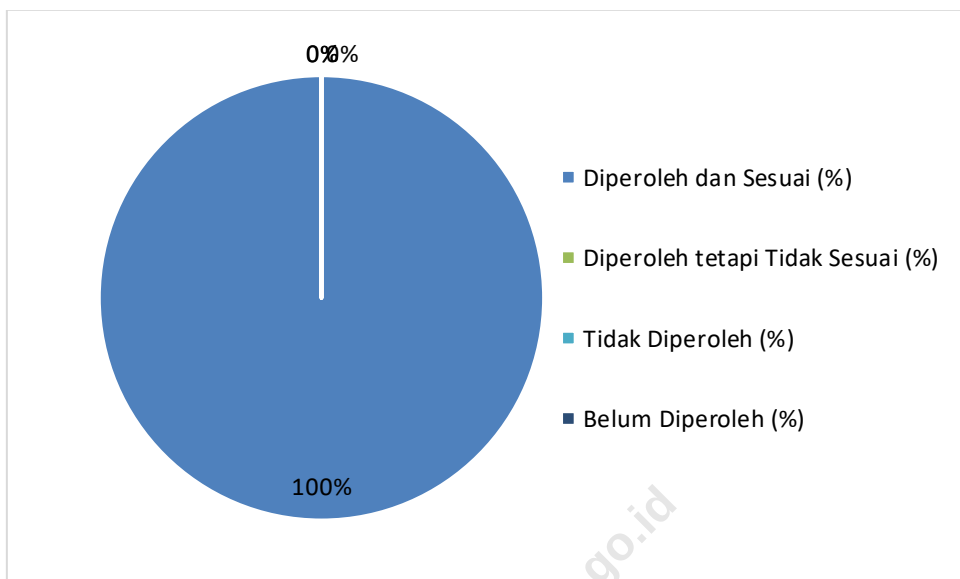
Periode data yang dicakup dalam SKD 2024 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur membutuhkan data periode tahunan, dengan persentase mencapai 81,71 persen dari total 42 orang-data. Selain itu, 17,07 persen diantaranya juga membutuhkan data dengan periode semesteran. Sementara itu, jumlah persentase orang-data yang membutuhkan data dengan periode data semesteran sebanyak 1,22 persen.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Pada SKD 2024, perolehan data yang didapatkan oleh konsumen dibagi menjadi empat kategori, yakni diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Pada gambar 5.3, dapat dilihat bahwa dari 34 orang-data yang membutuhkan data semuanya mendapatkan data dan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut dapat dilihat pada kategori diperoleh dan sesuai yang mendapatkan nilai 100 persen, dan ketiga kategori lainnya nol.



Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Perolehan Datanya

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2024 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

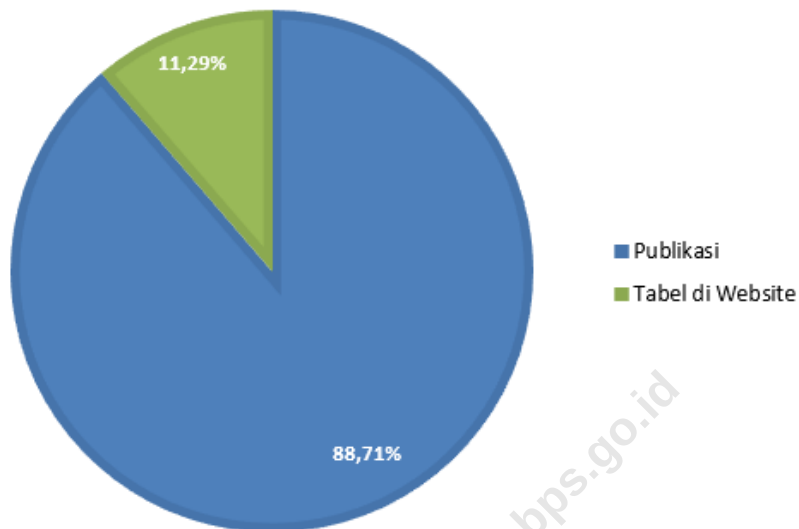
Indikator	Jenis Data yang Diperoleh
Sosial	Kependudukan
	Pendidikan
	Ketenagakerjaan
	Kemiskinan
	Perdagangan
IPDS	Kabupaten Dalam Angka
	Kecamatan Dalam Angka
	Tabel Dinamis
NWAS	Indeks Pembangunan Manusia
	PDRB
	Pendapatan Per Kapita
Produksi	Tabulasi Harga Bahan Pokok Pedesaan
	Nilai Tukar Pertanian
	Produksi Pertanian
Distribusi	Data Inflasi
	Tabulasi Harga Bahan Pokok Pedesaan

Sumber: Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2024

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2024 mengelompokkan sumber data menjadi tiga jenis, yaitu publikasi, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, dari 42 orang data sebagian besar konsumen

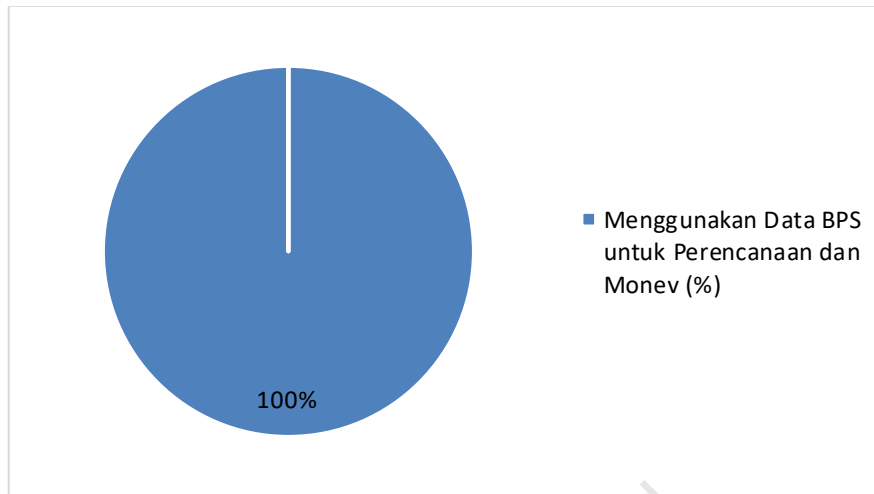
memperoleh data melalui publikasi dengan persentase mencapai 88,71 persen dan tabel di website sebanyak 11,29 persen.



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

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

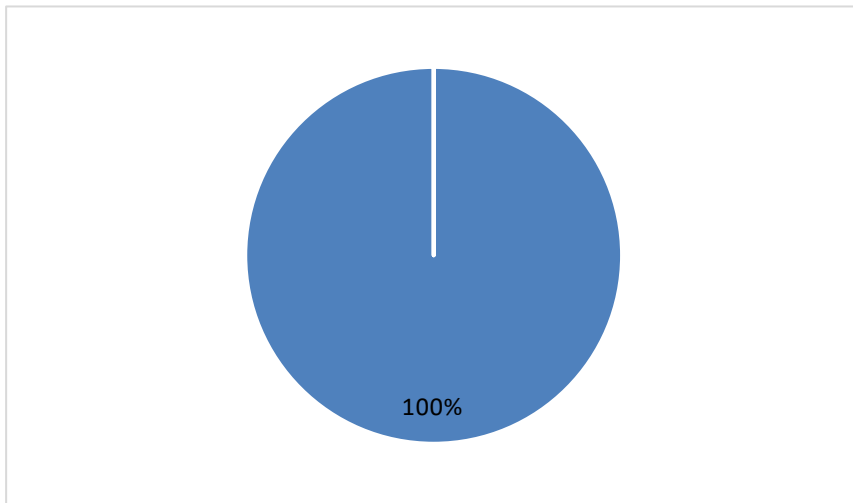
Penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan merupakan tolak ukur pemanfaatan data BPS dalam kegiatan pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2023, persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan 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 5.5 Persentase Konsumen K/L/OPD Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Pada Gambar 5.6, dapat dilihat bahwa seluruh konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut terlihat dari persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data ialah 100 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas data yang tersedia di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah sangat baik.



Gambar 5.6 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

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



PENUTUP

PENUTUP

**Informasi Pelayanan
Tersedia**



**Kemudahan
Persyaratan Pelayanan**



Bab 6 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 2024 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dalam kurun waktu Januari - Agustus 2024 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (online) sebanyak 28,57 persen dan pencacahan manual (papi) sebanyak 23,81 persen dan 47,62 persen yang melakukan pengisian langsung di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

6.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2024 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 140 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 (52,38 persen) dan lainnya (28,57 persen).
3. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mencapai 99,57 persen. Kepuasan konsumen terhadap akses data serta sarana dan prasarana masing-masing mencapai 100 persen. IKK terhadap layanan sebesar 96,93 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 97,29 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 2024 sebanyak 34 orang-data. Sebagian besar diantaranya membutuhkan data pada level kabupaten/kota (97,56 persen) dengan periode data tahunan (81,71 persen). Ragam data yang paling banyak diminati konsumen yaitu ragam data statistik sosial didapat dari publikasi Kabupaten dalam angka sebanyak (55,88 persen)
6. Data yang diperoleh oleh konsumen sebagian besar bersumber dari publikasi (88,71 persen). Publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen yaitu Publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka Tahun 2024.
7. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS secara umum mencapai 100 persen.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil SKD 2024, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah informasi pelayanan yang tersedua dan kemudahan persyaratan pelayanan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Informasi pelayanan tersedua
2. Kemudahan persyaratan pelayanan



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

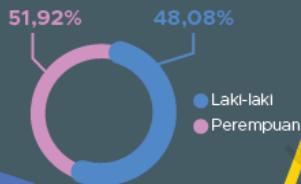


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	42	10	20	0	12

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

Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden
Konsep : Responden
Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) *PST*; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	57,14	42,86

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	30,95	0	47,62	0	2,38	0	19,05

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	28,57	54,76	7,14	2,38	7,14

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur						

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	100.00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	: Penggunaan data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST		Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)		(2)
Kabupaten	Ogan	
Komering Ulu Timur		100.00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	: Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P= Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah Penyedia Data
Penyajian	

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Satker PST		Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)		(2)
Kabupaten	Ogan	99.74
Komering Ulu Timur		

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Satker PST		Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)		(2)
Kabupaten	Ogan	
Komering Ulu Timur		100.00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	: Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Satker PST		Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)		(2)
Kabupaten	Ogan	100.00
Komering Ulu Timur		

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	: Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Satker PST		IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)		(2)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur		94.06

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) i = 1, 2, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	96.06

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

Metadata Indikator

Nama indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	: Persepsi Anti Korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus	: $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Penghitungan	Dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 13 Kuesioner VKD24

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKN Unit Pelayanan Publik

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2024**

VKD24

Identitas Rekomendasi: V-

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 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 pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar

Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik :

Ya Tidak

Lainnya ()

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?																					
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:																					
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10																					
Sangat tidak penting /tidak puas																					
Sangat penting/puas																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan														
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan dan/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
10	Petugas pelayanan dan/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
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan dari/dikonsultasikan dengan BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data	
	Rincian data beserta wilayah datanya		Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Ya, sesuai Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya Tidak	1 2 ... 9 10 Sangat tidak puas Sangat puas
	Misal: - Gili rata Provinsi Nusa Tenggara Barat - Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan - Kepadatan penduduk di Kota Samarinda - dll						Misal: -1. Provinsi Jambi Dalam Angka -2. Data Mikro Potensi Desa -3. Peta Indonesia per Desa -4. Website BPS Provinsi Jambi -5. ...dll				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
¹⁾ Kode level data kolom (4) 1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten/kota 4. Kecamatan 5. Desa/kelurahan 6. Individu 7. Lainnya (sebutkan) ²⁾ Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 2. Lima tahunan 3. Tiga tahunan 4. Tahunan 5. Semesteran 6. Triwulanan 7. Bulanan 8. Mingguan 9. Harian 10. Lainnya (sebutkan)											

Blok IV. Catatan

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

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

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

- *Enlight The Nation* -



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Jl. Adiwiyata Km.07 (Sp.Lingot) Kotabaru Selatan (32181)

Telp/Fax : (0735) 481606

Email : bps1609@bps.go.id

ISSN 2962-5025



9 772962 502007 >