

Katalog: 1399013.1609

ISSN: 2962-5025

ANALISIS HASIL

# SURVEI KEBUTUHAN DATA

BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

TAHUN 2025



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

Katalog: 1399013.1609

ISSN: 2962-5025

ANALISIS HASIL

# **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

**BADAN PUSAT STATISTIK**

**KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

**TAHUN 2025**



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

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS  
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur  
2025**  
Volume 6, 2025

**Katalog** : 1399013.1609  
**ISSN** : 2962-5025  
**Nomor Publikasi** : 16090.26001

**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm  
**Jumlah Halaman** : xii +94 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:**  
BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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.

ISSN 2962-5025

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data**  
**BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2025**

**Pengarah**  
Agus Sutopo

**Penanggung Jawab**  
Rossanti

**Penyunting**  
Fitri Bunga Adelia

**Penulis Naskah**  
M. Yoga Satria Utama

**Pengolah Data**  
M. Yoga Satria Utama

**Penata Letak dan Infografis**  
M. Yoga Satria Utama

## 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 2025 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2025”. 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, Januari 2026  
Plt. Kepala BPS Kabupaten Ogan  
Komering Ulu Timur

Agus Sutopo

## DAFTAR ISI

### Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2025 Volume 6, 2025

|                                                                                               |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                    | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                     | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                  | <b>x</b>    |
| <b>1 Pendahuluan .....</b>                                                                    | <b>11</b>   |
| 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          |
| <b>2 Segmentasi Konsumen.....</b>                                                             | <b>19</b>   |
| 2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....                                                          | 21          |
| 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....                                         | 22          |
| 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan<br>25                                  |             |
| 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....                                                       | 26          |
| 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh<br>Pelayanan PST BPS .....              | 27          |
| <b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>                                                   | <b>29</b>   |
| 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<br>Pelayanan PST BPS ..... | 34          |
| 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap<br>Pelayanan PST BPS .....      | 37          |
| 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS<br>39                               |             |
| <b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>                                              | <b>42</b>   |

|                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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        |
| <b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>                                                                                            | <b>47</b> |
| 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        |
| <b>57</b>                                                                                                                             |           |
| <b>Bab 6 Penutup .....</b>                                                                                                            | <b>58</b> |
| 1.1 Kesimpulan .....                                                                                                                  | 60        |
| 1.2 Saran                                                                                                                             | 61        |
| <b>Daftar Pustaka .....</b>                                                                                                           | <b>62</b> |
| <b>Lampiran .....</b>                                                                                                                 | <b>64</b> |

## 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 Responden menurut Metode Pengumpulan Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur .....                       | 22 |
| Gambar 2.2 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Kelompok Umur.....                                   | 23 |
| Gambar 2.3 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin .....                                  | 24 |
| Gambar 2.4 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....           | 25 |
| Gambar 2.5 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama.....                                 | 26 |
| Gambar 2.7 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....                    | 27 |
| Gambar 2.8 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan yang Digunakan.....                    | 28 |
| Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....                                                     | 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, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan.....                   | 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 2019-2023.....                | 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 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                                                                                                                                                         |    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1  | Realisasi Jumlah Responden di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Metode Pengumpulan Data.....                                                            | 67 |
| Lampiran 2  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin .....                                                                            | 69 |
| Lampiran 3  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama .....                                                                          | 71 |
| Lampiran 4  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....                                                               | 73 |
| Lampiran 5  | Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan yang Digunakan .....                                                             | 75 |
| 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..... | 77 |
| Lampiran 7  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....                                                                                | 79 |
| Lampiran 8  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....                                     | 81 |
| Lampiran 9  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur .....                                                                    | 83 |
| Lampiran 10 | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....                                                           | 85 |
| Lampiran 11 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur .....                                                                | 87 |
| Lampiran 12 | Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur .....                                                                                  | 89 |
| Lampiran 13 | Kuesioner VKD24 .....                                                                                                                                                   | 92 |
| Lampiran 14 | Surat Rekomendasi Pelayanan Publik .....                                                                                                                                | 95 |
| Lampiran 15 | Rencana Tindak Lanjut Perbaikan .....                                                                                                                                   | 91 |



## **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 2025 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 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 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2025 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 2025 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 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2025 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 mewawancari 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 2025 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,

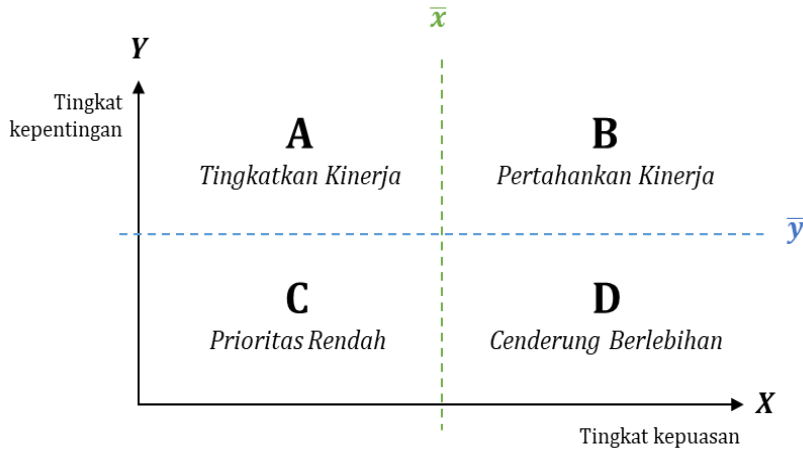
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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 2025 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 2025 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 2025
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2025 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 2025 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2025 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.



2

---

# **SEGMENTASI KONSUMEN**

## **PERSENTASE KONSUMEN MENURUT PENDIDIKAN TERTINGGI YANG DITAMATKAN**



**≤ SLTA  
36,54%**



**D1/D2/D3  
3,85 %**



**S2/S3  
5,77 %**



**D4/S1  
53,85%**





## 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 2025. 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 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mengikuti survei adalah sebesar 52 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);

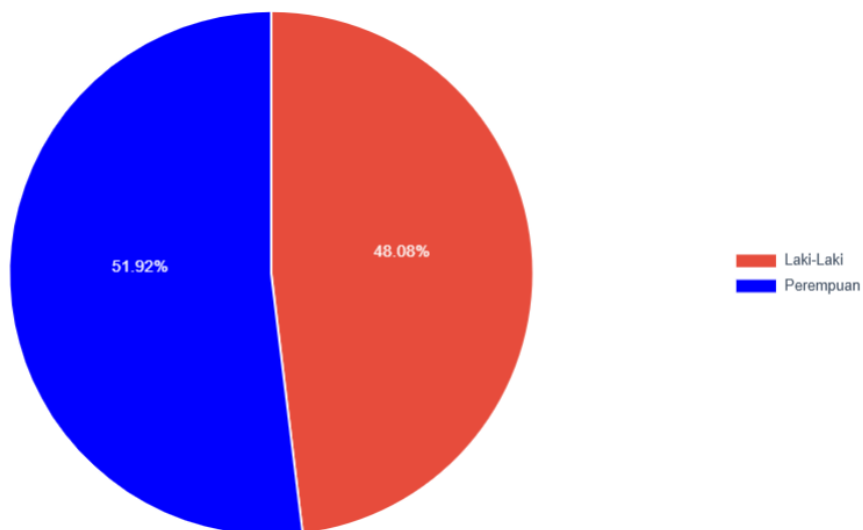
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2025. 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 52 konsumen data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 51,92 persen diantaranya atau 27 orang berjenis kelamin perempuan. Sementara itu, 48,08 persen sisanya atau 25 orang lainnya berjenis kelamin laki-laki.

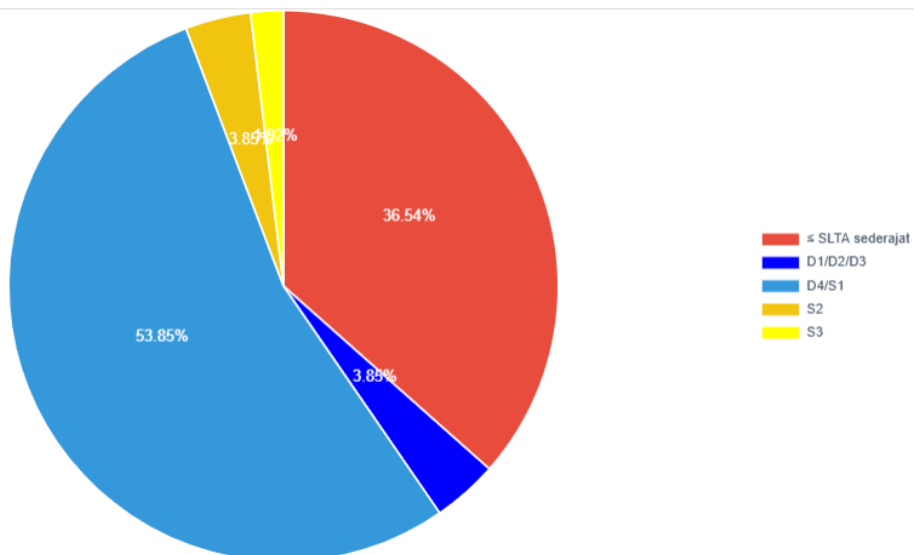


Gambar 2.1 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Kelamin Tahun 2025

### 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 D4/S1 dengan besaran persentase masing-masing sebesar 53,85 persen. Selain itu, konsumen dengan pendidikan  $\leq$  SLTA/Sederajat sebanyak 36,54 persen D1/D2/D3 sebanyak 3,85 persen dan S2 sebanyak 3,85 persen. Sisanya, 1,92 persen konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berpendidikan tertinggi S3.

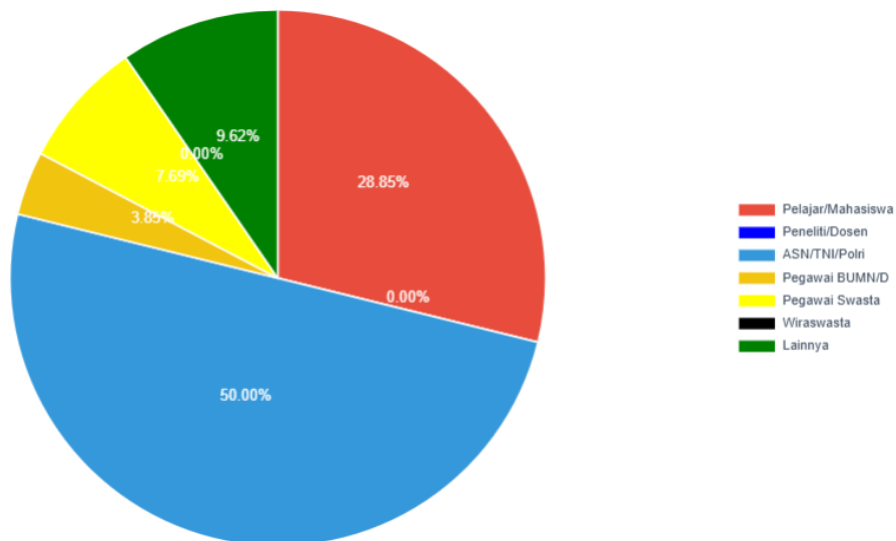


Gambar 2.2 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2025

### Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2025, 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 2025 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 50,00 persen. Sementara itu, konsumen yang berasal dari pelajar/mahasiswa sebanyak 28,85 persen dan pekerjaan utama lainnya sebanyak 9,61 persen. Sisanya, terdapat 7,69 persen konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta.

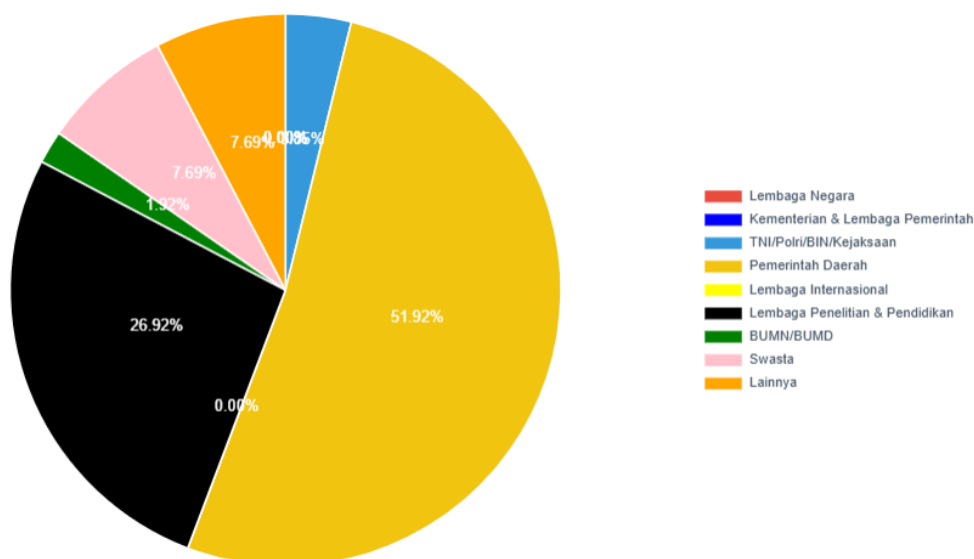


Gambar 2.3 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pekerjaan Utama Tahun 2025

## 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 2025 berasal dari

berbagai kalangan instansi/institusi. Mayoritas konsumen bekerja di pemerintah daerah dengan persentase sebesar 51,92 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Instansi/Institusi lainnya sebesar 7,69 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 26,92 persen. Kemudian, kategori TNI/Polri/BIN/Kejaksaan persentase 3,85 persen.

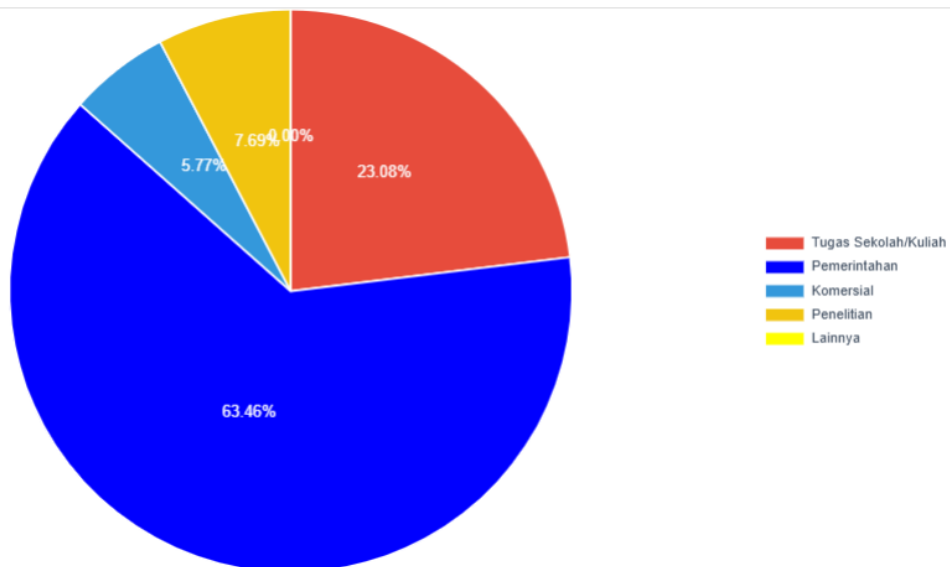


Gambar 2.4 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Instansi/Institusi Tahun 2025

## 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2025, 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 63,46 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

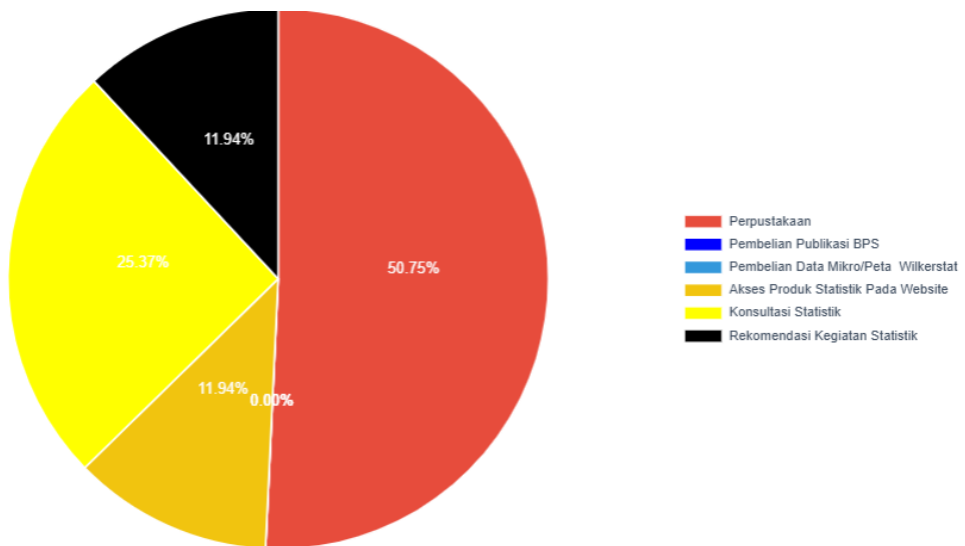
memanfaatkan data BPS untuk berbagai kegunaan. Konsumen yang memanfaatkan hasil kunjungan ke PST untuk tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 23,07 persen, untuk kegiatan komersial sebesar 5,77 persen serta untuk penelitian sebesar 7,69 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2025

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

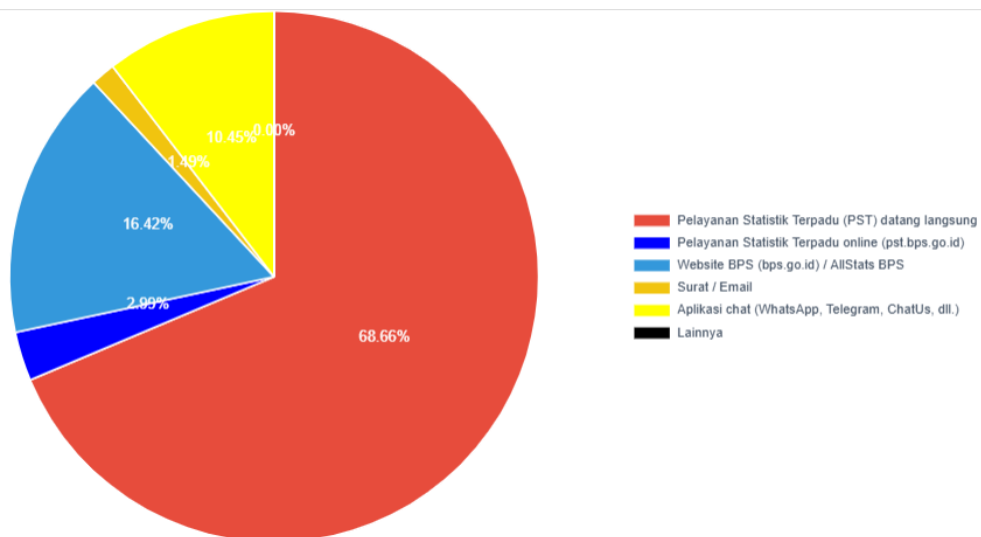
Pelayanan publik BPS adalah berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak; pembelian publikasi BPS; pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik; akses produk statistik pada website BPS; konsultasi statistik; serta rekomendasi statistik. Berdasarkan gambar 2.5, sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memanfaatkan layanan perpustakaan dengan persentase sebesar 50,74 persen. Kemudian, jenis layanan konsultasi statistik sebesar 25,37 persen dan layanan akses produk statistik pada website dan rekomendasi kegiatan statistik masing masing sebesar 11,94 persen.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Jenis Layanan Tahun 2025

## 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 68,65 persen. Selanjutnya, konsumen yang memperoleh data menggunakan website BPS sebesar 16,41 persen dan konsumen yang memanfaatkan fasilitas chat untuk memperoleh pelayanan data sebesar 10,44 persen. Selain itu, terdapat pula masing masing 1,49 persen melalui surat/email dan 2,98 melalui 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 Tahun 2025

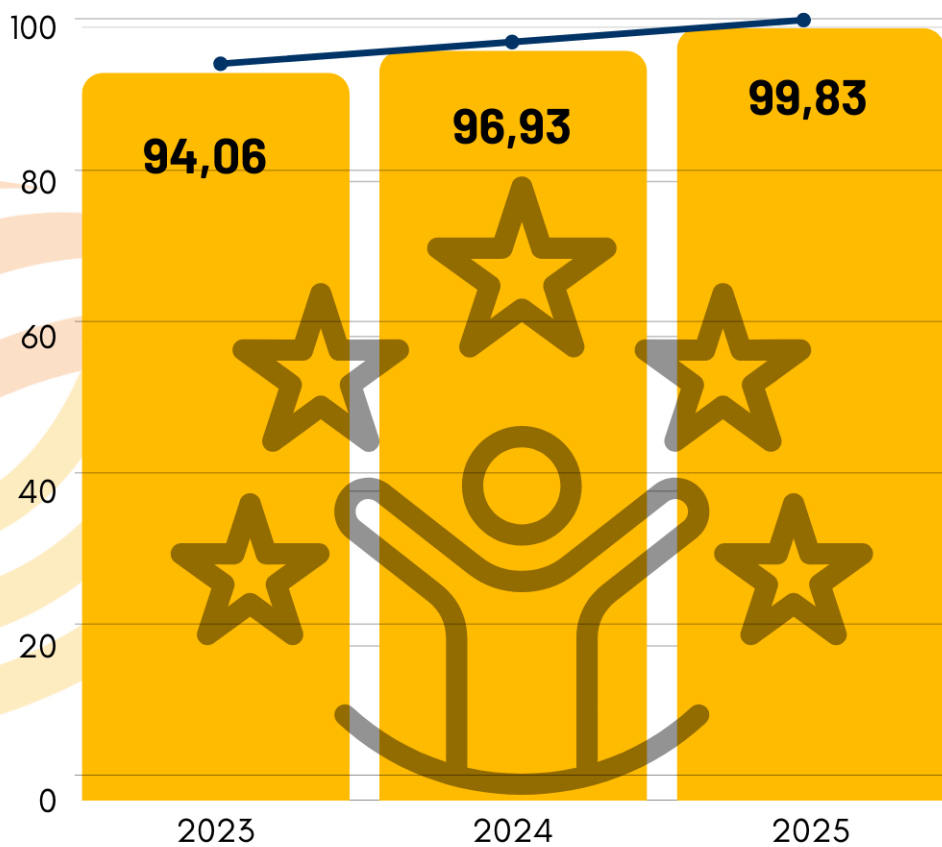


3



**ANALISIS KEPUASAN**

## INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)





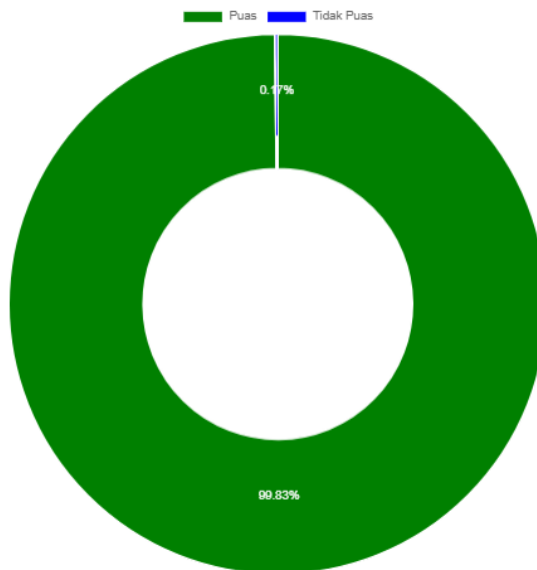
## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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 kepuasaan konsumen data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terhadap pelayanan PST mencapai nilai sebesar 99,83 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 0,17 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 respon petugas pelayanan. Ukuran ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah optimal, hanya pada aspek tersebut yang perlu ditingkatkan.



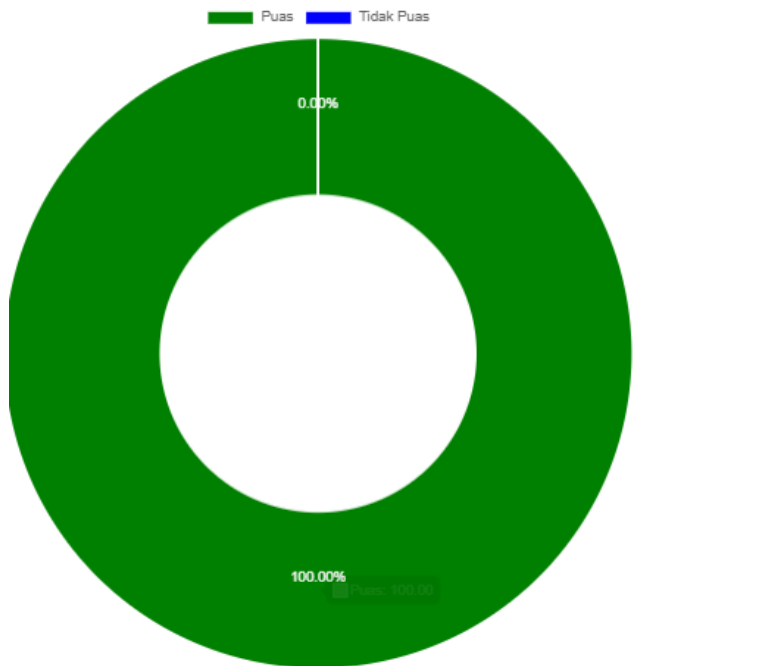
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2025



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

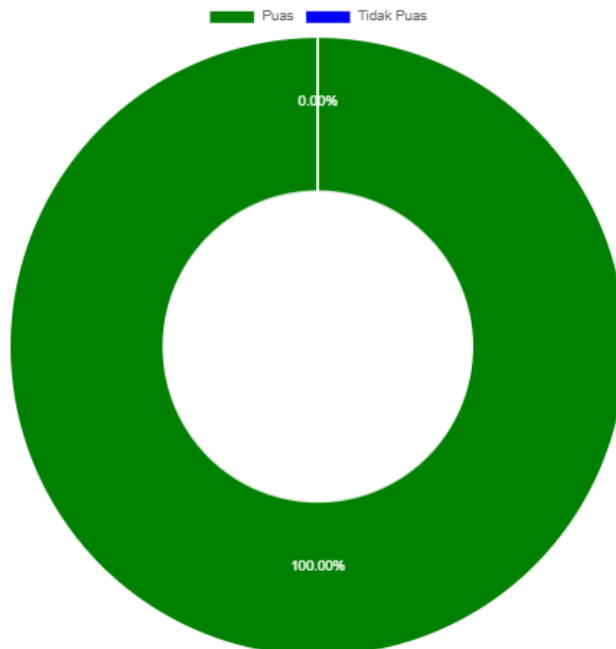
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan gambar 3.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang 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 Tahun 2025

### 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.



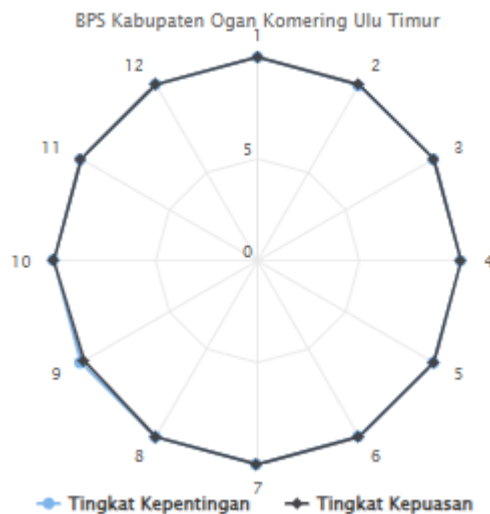
Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2025

### 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, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

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, hampir keseluruhan 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 terdapat dua atribut yaitu terkait kesesuaian kemudahan persyaratan pelayanan dan kesesuaian produk 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 | Kesesuaian (%) | Gap     |
|----|-----------------------------------------------------|------------------|---------------------|----------------|---------|
| 1  | Informasi Pelayanan Tersedia                        | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 2  | Kemudahan Persyaratan Pelayanan                     | 9,9615           | 9,9808              | 100,19         | 0,0193  |
| 3  | Kemudahan Prosedur                                  | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 4  | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian                | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 5  | Kesesuaian Biaya Pelayanan                          | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 6  | Kesesuaian Produk Pelayanan                         | 9,9615           | 9,9808              | 100,19         | 0,0193  |
| 7  | Sarana Prasarana                                    | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 8  | Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama        | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 9  | Respon Petugas Pelayanan                            | 10               | 9,8269              | 98,269         | -0,1731 |
| 10 | Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 11 | Kemudahan Fasilitas Pengaduan                       | 10               | 10                  | 100            | 0       |
| 12 | Kemudahan Proses Penanganan pengaduan               | 10               | 10                  | 100            | 0       |

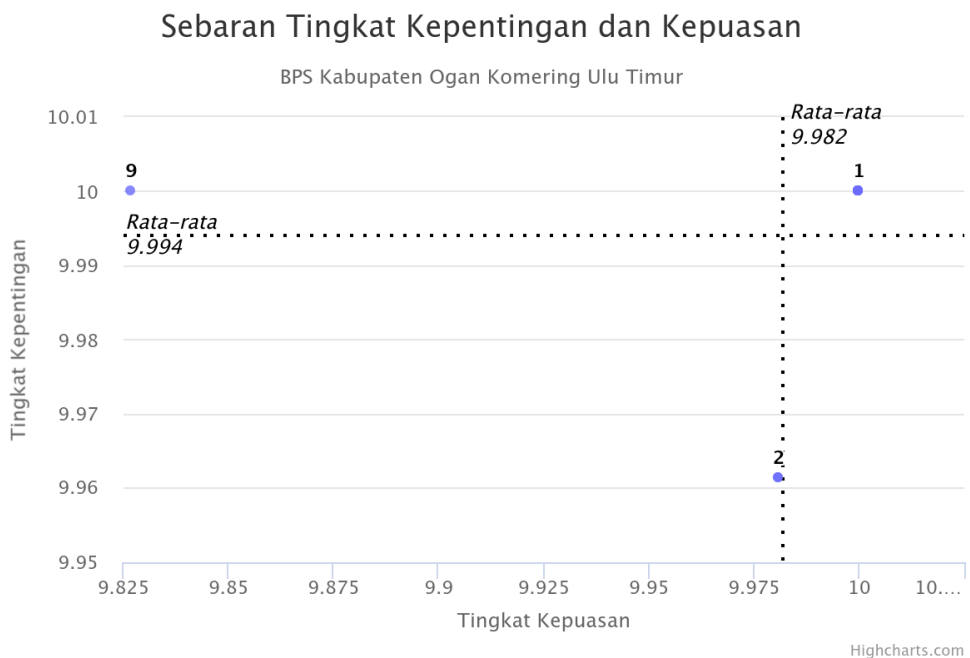
Analisis Kepuasan Layanan

Sumber: Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2025



### 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 3.5 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Keterangan:

1. Informasi Pelayanan disediakan
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

4. Waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
7. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
8. Kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan
9. Respon petugas pelayanan
10. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
11. Kemudahan fasilitas pengaduan
12. 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 Respon Petugas Pelayanan.

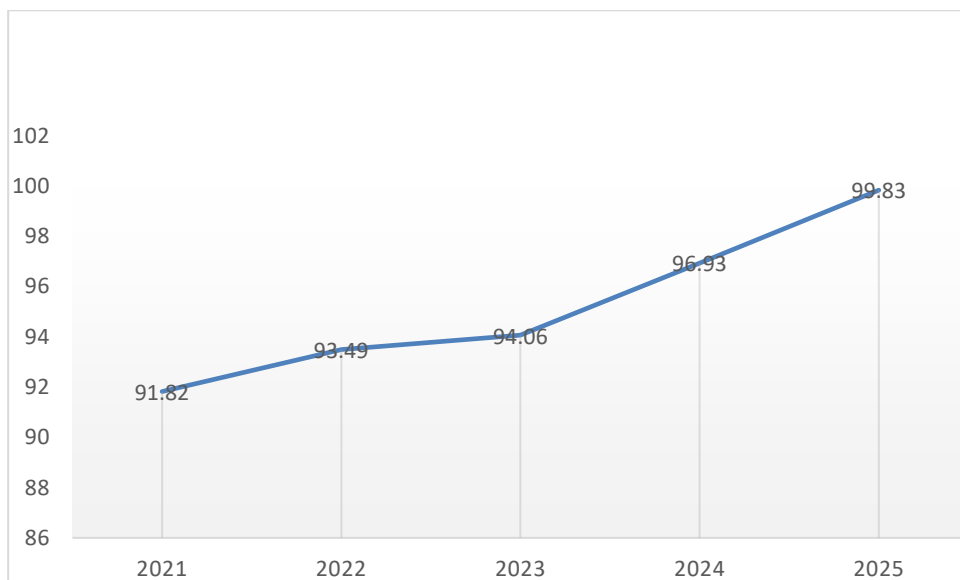
Kuadran B memetakan atribut yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yaitu :

1. Informasi Pelayanan disediakan
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. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
6. Kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan
7. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
8. Kemudahan fasilitas pengaduan
9. 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 Kemudahan Persyaratan Pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Pada SKD 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 99,83. Artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori Sangat Baik.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2020-2025

Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memasuki kategori sangat baik sejak tahun 2021 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 2021, nilai IKK sebesar 91,82 dan terus meningkat hingga 99,83 di tahun 2025.

#### Analisis Kepuasan Layanan



**NO**  
CORRUPTION



**4**

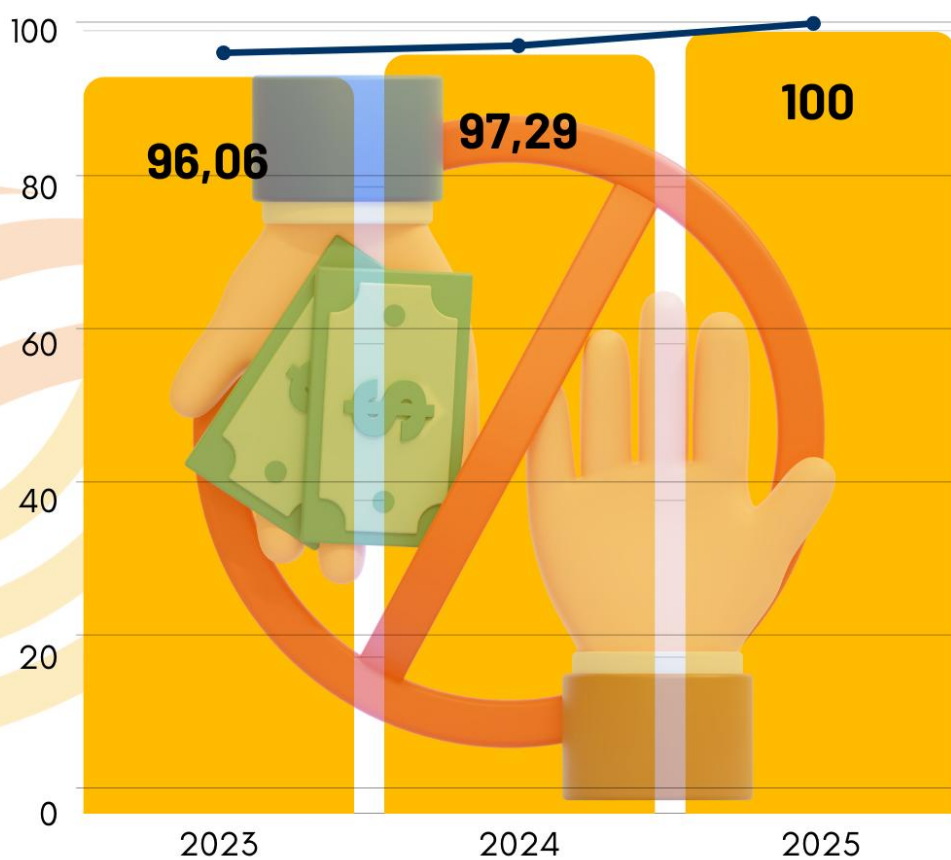


---

**ANALISIS  
PERILAKU  
ANTI KORUPSI**



## INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)





## Bab 4

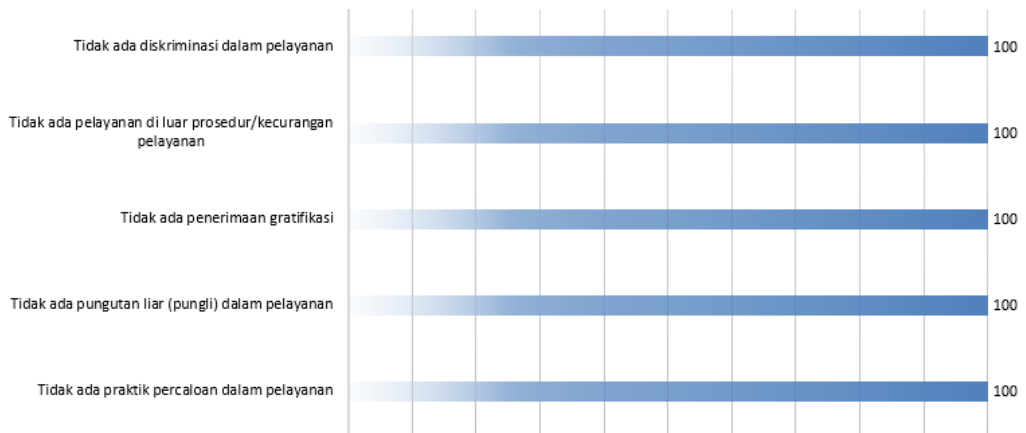
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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 Tahun 2025

#### 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, Tidak terdapat *gap* pada semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja



pada setiap atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

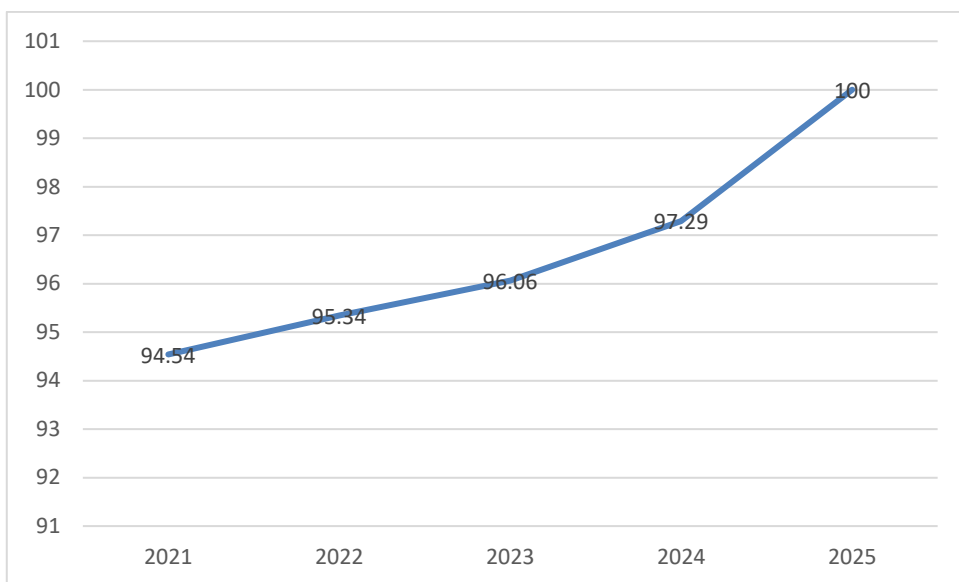
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Atribut Pelayanan

| No | Indikator                                                 | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Kesesuaian (%) | Gap |
|----|-----------------------------------------------------------|------------------|---------------------|----------------|-----|
| 1  | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan                    | 10               | 10                  | 100            | 0   |
| 2  | Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan | 10               | 10                  | 100            | 0   |
| 3  | Tidak ada penerimaan gratifikasi                          | 10               | 10                  | 100            | 0   |
| 4  | Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan          | 10               | 10                  | 100            | 0   |
| 5  | Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan               | 10               | 10                  | 100            | 0   |

Sumber: Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2025

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Prilaku Anti Korupsi (IPAK) menggambarkan kepuasan konsumen terhadap penerapan prilaku 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 2025 sebesar 100. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 3,71 poin dibandingkan tahun 2024. Hal tersebut dapat diartikan bahwa 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 Tahun 2025



**5**

---

**ANALISIS  
KEBUTUHAN  
DATA**

## **PERSENTASE PEROLEHAN DATA MENURUT SUMBER DATA**



**PUBLIKASI**

**33 %**



**WEBSITE**

**67 %**



## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

SKD 2025, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

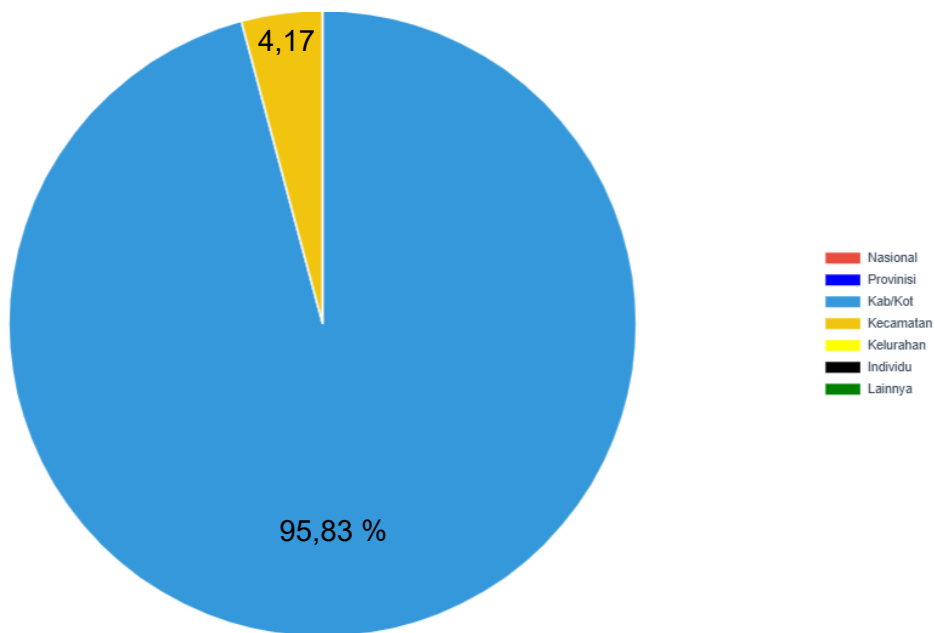
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS

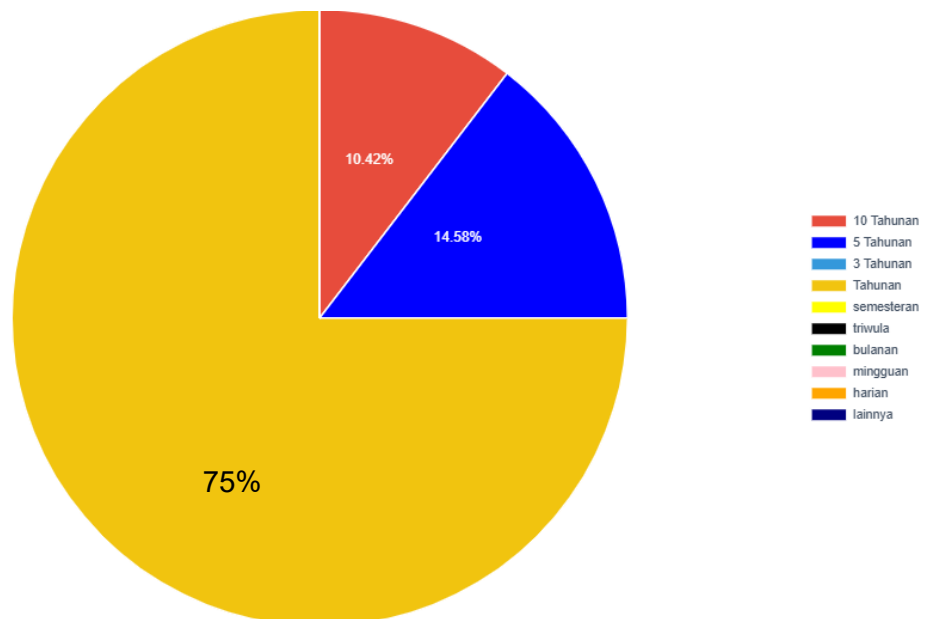
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan hasil SKD 2025 pada gambar 5.1, yaitu data pada level provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan/desa, dan level data lainnya. Dari 52 orang-data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, persentase data yang paling banyak dibutuhkan konsumen yaitu data pada level kabupaten/kota sebesar 95,83 persen. Sementara itu, sisa 4,17 persen membutuhkan data level kecamatan.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Level Data Tahun 2025

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

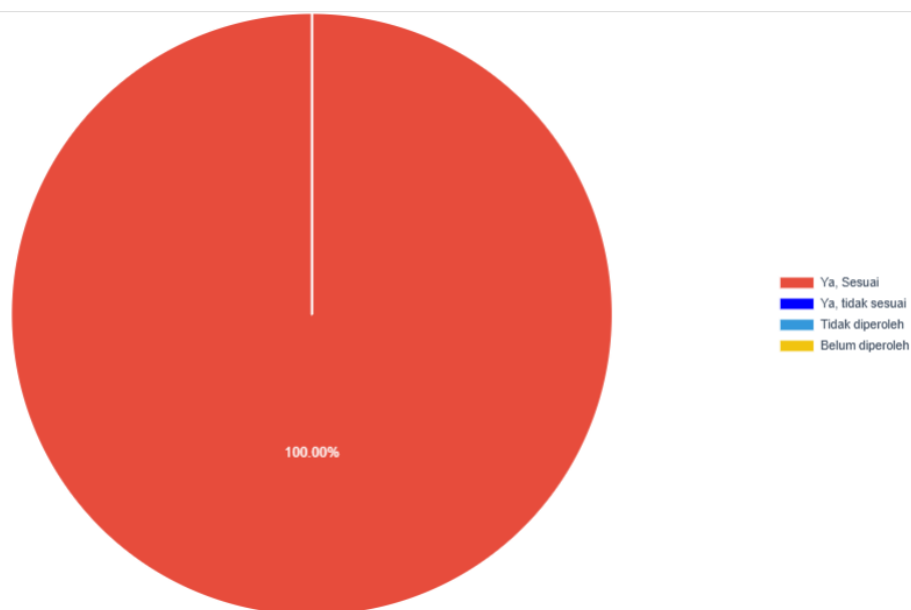
Periode data yang dicakup dalam SKD 2024 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur membutuhkan data periode tahunan, dengan persentase mencapai 75 persen dari total 52 orang-data. Selain itu, 14,58 persen diantaranya juga membutuhkan data dengan periode 5 tahunan. Sementara itu, jumlah persentase orang-data yang membutuhkan data dengan periode data 10 tahunan sebanyak 10,42 persen.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Periode Data Tahun 2025

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Pada SKD 2025, 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 52 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 Tahun 2025

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2025 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 tanaman pangan. Pada ragam data Statistik Distribusi, jenis data yang paling banyak dibutuhkan yaitu data perdagangan. Sementara itu, jenis data yang paling banyak dibutuhkan pada ragam data Nerwalis yaitu data terkait PDRB menurut lapangan usaha. Pada ragam data IPDS, jenis data yang paling banyak dibutuhkan yaitu statistik website.



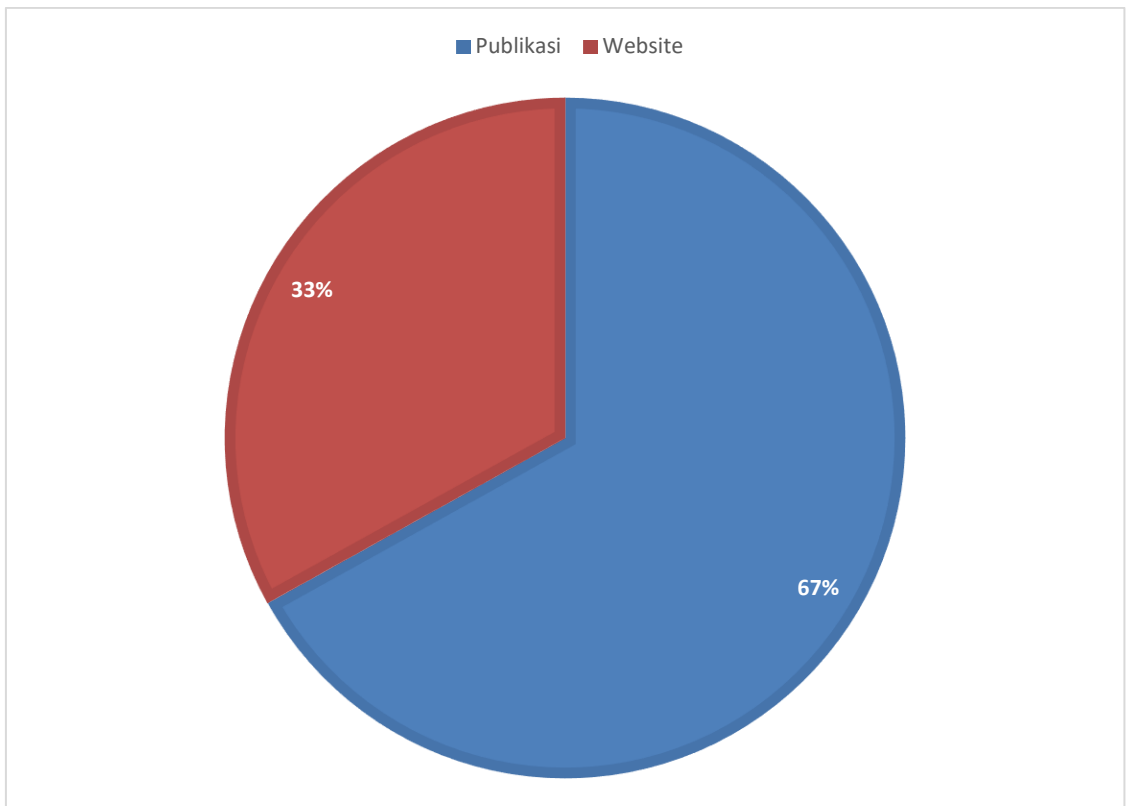
Tabel 5.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Konsumen Menurut Ragam data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

| Ragam Data | Jenis Data                  | Jumlah |
|------------|-----------------------------|--------|
| Sosial     | Kependudukan                | 8      |
| Sosial     | Sosial dan Budaya           | 4      |
| Sosial     | Kemiskinan                  | 3      |
| Sosial     | Ketenagakerjaan             | 3      |
| Sosial     | Lingkungan Hidup            | 2      |
| Sosial     | Kesehatan                   | 1      |
| Sosial     | Pendidikan                  | 1      |
| Produksi   | Tanaman Pangan              | 6      |
| Produksi   | Hortikultura                | 3      |
| Produksi   | Peternakan                  | 3      |
| Produksi   | Tanaman Perkebunan          | 2      |
| Distribusi | Perdagangan                 | 1      |
| NAS        | PDRB menurut lapangan Usaha | 4      |
| NAS        | PDB menurut Lapangan Usaha  | 1      |
| NAS        | Indeks Pembangunan Manusia  | 1      |
| IPDS       | Statistik Website           | 2      |

Sumber: Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, 2025

## 5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

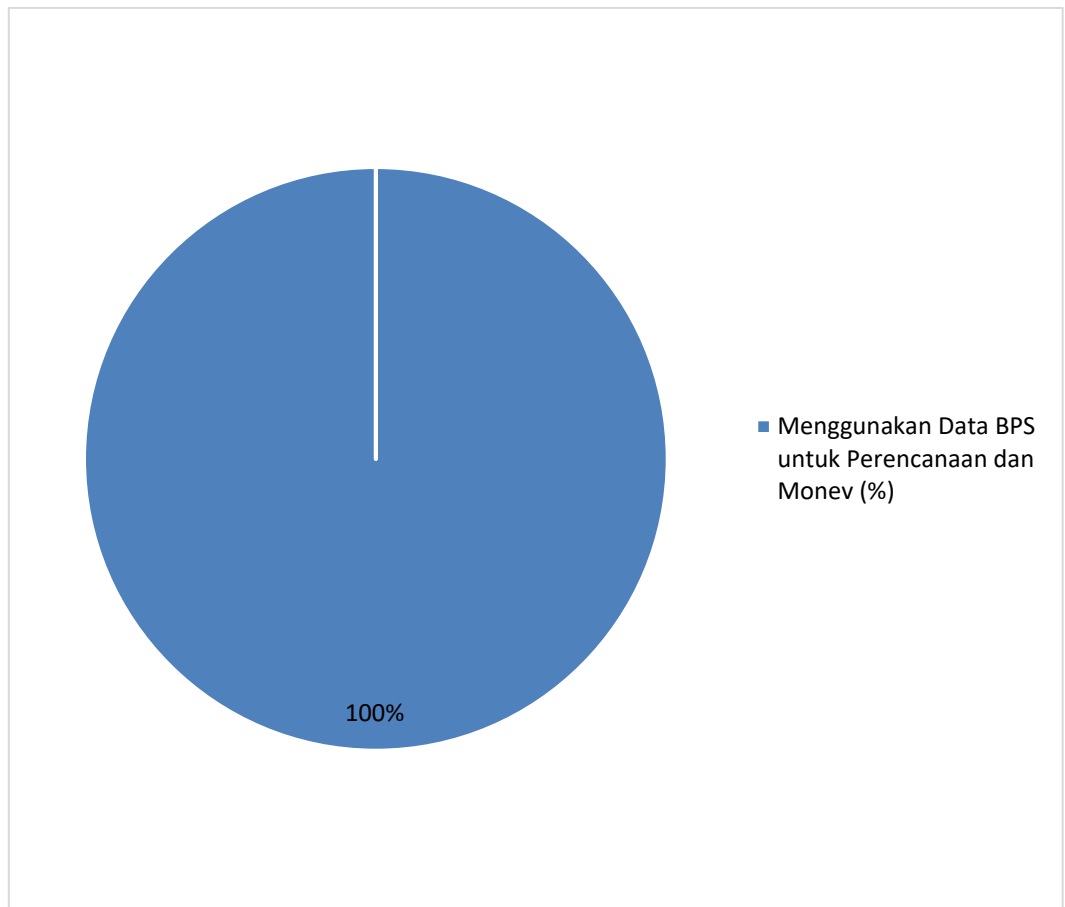
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2025 mengelompokkan sumber data menjadi tiga jenis, yaitu publikasi, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, dari 52 orang data sebagian besar konsumen memperoleh data melalui publikasi dengan persentase mencapai 66,94 persen dan tabel di website sebanyak 33,06 persen.



Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Menurut Sumber Data Tahun 2025

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

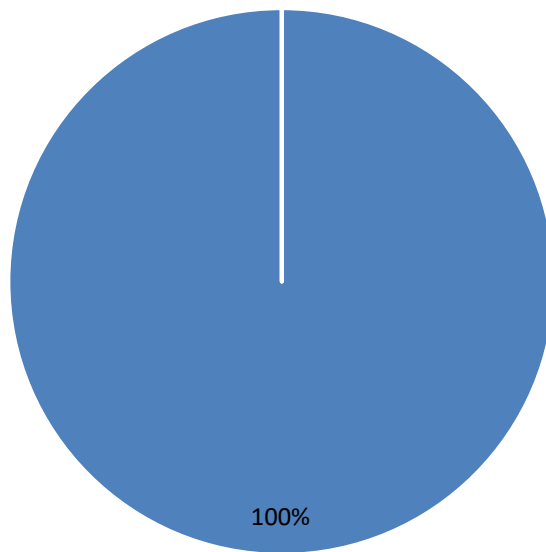
Penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan merupakan tolak ukur pemanfaatan data BPS dalam kegiatan pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2025, persentase penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan 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 Tahun 2025

### 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 Tahun 2025





**6**



**PENUTUP**



"HASIL SURVEI KEPUASAN DATA 2025 MENUNJUKKAN  
PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK OKU TIMUR  
BERKATEGORI **SANGAT BAIK.**"



**99,83 %**

**INDEKS KEPUASAN KONSUMEN  
TAHUN 2025**



**INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI  
TAHUN 2025**

**100 %**



## 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 2025 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dalam kurun waktu Januari - Desember 2025 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (online) sebanyak 13,46 persen dan pencacahan manual (papi) sebanyak 44,23 persen dan 23,07 persen yang melakukan pengisian langsung di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

### 1.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2025 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 173,33 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 (51,92 persen)
3. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mencapai 99,82 persen. Kepuasan konsumen terhadap akses data serta sarana dan prasarana masing-masing mencapai 100 persen. IKK terhadap layanan sebesar 99,83 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 100 persen dengan gap kepentingan dan kepuasan pada semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi bernilai 0 .

5. Pengguna data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan Hasil SKD 2025 sebanyak 52 orang. Sebagian besar diantaranya membutuhkan data pada level kabupaten/kota (95,83 persen) dengan periode data tahunan (75 persen). Ragam data yang paling banyak diminati konsumen yaitu ragam data statistik sosial didapat dari publikasi Kabupaten dalam angka sebanyak (48,89 persen)
6. Data yang diperoleh oleh konsumen sebagian besar bersumber dari publikasi (67 persen). Publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen yaitu Publikasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam Angka Tahun 2025.
7. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS secara umum mencapai 100 persen.

## **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2025, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah respon petugas pelayanan. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kesesuaian produk pelayanan

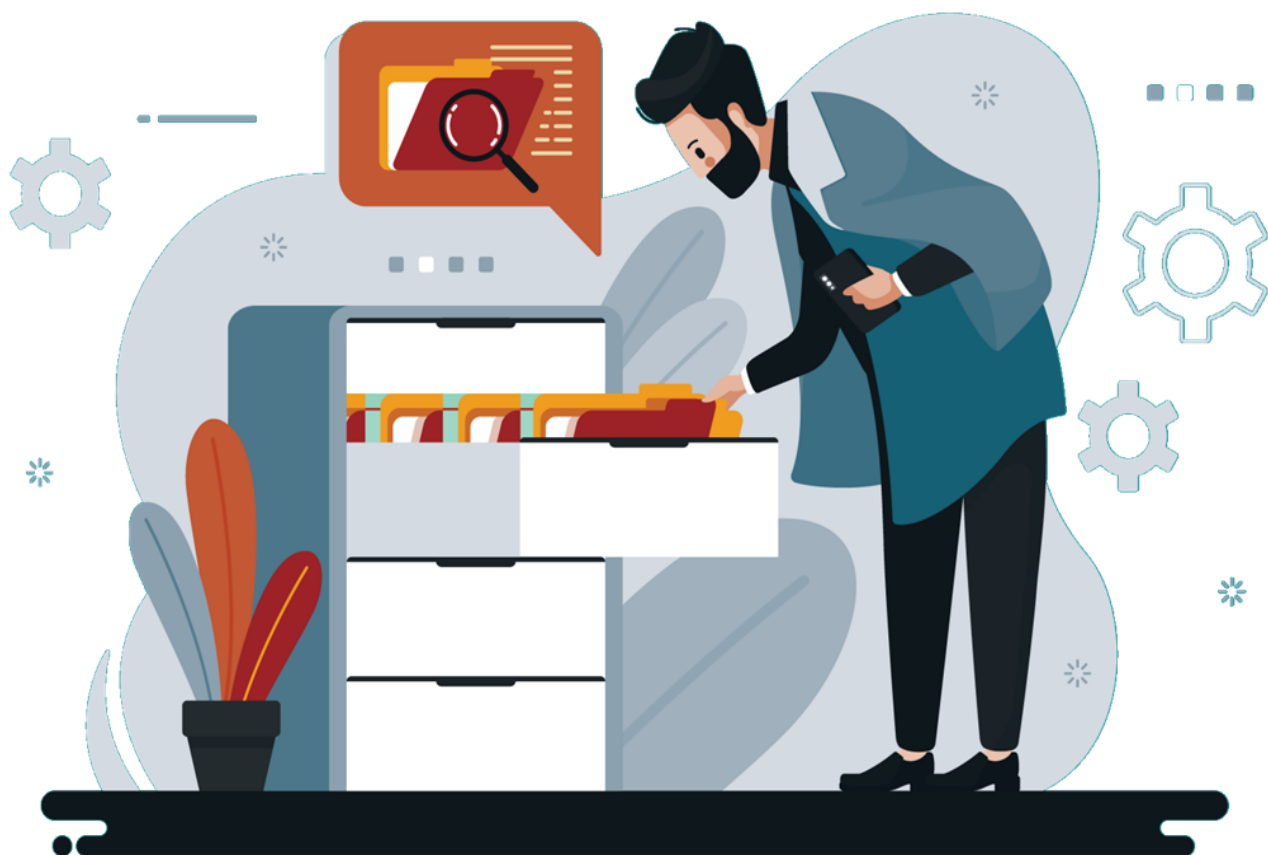


## Daftar Pustaka

- 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



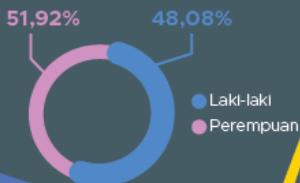


# Metadata

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
- Uralan : 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 :  $PI = \frac{x}{y} \times 100$   
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
x : 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 | 52               | 23                      | 12  | 0     | 7    |

## **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.<br><br>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:<br><br>1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.<br><br>2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> .<br><br>3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll. |
| Interpretasi          | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Rumus<br>Penghitungan | : $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$<br><br>Dengan:<br><br>Y = Total jumlah responden<br><br>$x_i$ = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 ( <i>email</i> ), 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 | 48,07         | 51,92     |

### **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:<br>$P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$y$ = Jumlah seluruh konsumen                                                                                                             |
| Ukuran         | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Satuan         | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Klasifikasi    | : 1. Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penyajian      | 2. Kelompok umur<br>3. Jenis kelamin<br>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan<br>5. Pekerjaan utama<br>6. Kategori instansi<br>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan<br>8. Jenis layanan yang digunakan<br>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/<br>Mahasiswa | Peneliti/<br>Dosen | ASN/TNI<br>/Polri | Pegawai<br>BUMN/D | Pegawai<br>Swasta | Wira-<br>swasta | Lain-<br>nya |
| (1)                                      | (2)                   | (3)                | (4)               | (5)               | (6)               | (7)             | (8)          |
| <b>Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur</b> | 28,84                 | 0                  | 50,00             | 3,84              | 7,69              | 0               | 9,61         |

### **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:<br>$P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$y$ = Jumlah seluruh konsumen                                                                                                             |
| Ukuran         | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Satuan         | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Klasifikasi    | : 1. Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penyajian      | 2. Kelompok umur<br>3. Jenis kelamin<br>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan<br>5. Pekerjaan utama<br>6. Kategori instansi<br>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan<br>8. Jenis layanan yang digunakan<br>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/<br>Tugas Kuliah | Pemerintahan | Komersial | Penelitian | Lainnya |
| (1)                               | (2)                            | (3)          | (4)       | (5)        | (6)     |
| Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur | 23,07                          | 63,46        | 5,76      | 7,6        | 0       |

### **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:<br>$P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$y$ = Jumlah seluruh konsumen                                                                                                             |
| Ukuran         | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Satuan         | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Klasifikasi    | : 1. Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penyajian      | 2. Kelompok umur<br>3. Jenis kelamin<br>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan<br>5. Pekerjaan utama<br>6. Kategori instansi<br>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan<br>8. Jenis layanan yang digunakan<br>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-<br>takaan | Pembe-<br>lian<br>Publika<br>si BPS | Pembelian<br>Data Mikro<br>/ Peta<br>Wilayah<br>Kerja<br>Statistik | Akses<br>Produk<br>Statistik<br>Pada<br>Website | Konsulta-<br>si<br>Statistik | Rekomend<br>asi<br>Kegiatan<br>Statistik |
| (1)                                  | (2)               | (3)                                 | (4)                                                                | (5)                                             | (6)                          | (7)                                      |
| Kabupaten Ogan<br>Komering Ulu Timur | 50,74             | 0                                   | 0                                                                  | 11,94                                           | 25,37                        | 11,94                                    |

### **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:<br>$P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i<br>$y$ = Jumlah seluruh konsumen                                                                                                             |
| Ukuran         | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Satuan         | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Klasifikasi    | : 1. Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penyajian      | 2. Kelompok umur<br>3. Jenis kelamin<br>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan<br>5. Pekerjaan utama<br>6. Kategori instansi<br>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan<br>8. Jenis layanan yang digunakan<br>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                                                                              |

### **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<br>Penghitungan | $P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>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</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p> |
| Ukuran                | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Satuan                | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Klasifikasi           | : Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Penyajian             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

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

| <b>Satker PST</b>                    | <b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b> |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>(1)</b>                           | <b>(2)</b>                                       |
| Kabupaten Ogan Komering<br>Ulu Timur | 100.00                                           |

### **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:<br>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data<br>x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS<br>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<br>terhadap Pelayanan BPS |
|--------------------|------|----------------------------------------------|
| (1)                |      | (2)                                          |
| Kabupaten          | Ogan | 99.82                                        |
| Komering Ulu Timur |      |                                              |

### **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:<br>P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS<br>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS<br>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<br>terhadap Akses Data |
|---------------------------------|------|-------------------------------------------|
| (1)                             |      | (2)                                       |
| Kabupaten<br>Komering Ulu Timur | Ogan | 100.00                                    |

### **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:<br>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS<br>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS<br>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 Komering Ulu Timur |  | 100.00                                           |

### **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:<br>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS<br>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS<br>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<br>Komering Ulu Timur | Ogan | 94.06                      |

### **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:<br>1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik;<br>2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik;<br>3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik;<br>4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik                                                                  |
| Rumus Penghitungan | : $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$<br>Keterangan rumus:<br>$\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i<br>$w_i$ = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,<br>$y$ = skala maksimum penilaian (10)<br>$i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ 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                        |

### **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 Penghitungan | $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i</p> <p><math>x_i</math> = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p> |
| 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 Penyelenggaraan Statistik
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 39 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di lingkungan BPS

VKD25

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 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 2025 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 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.

Pengantar

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------|
| <b>RAHASIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <br><b>SURVEI KEBUTUHAN DATA<br/>TAHUN 2025</b> | <b>VKD25</b> |
| Dasar hukum:<br>1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik<br>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Statistik<br>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Ura Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS |                                                 |              |

| Keterangan Pencacahan <i>(diisi oleh petugas)</i> |                                 |                                 |                                                                       |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Pencacah</b>                                   | Nama : _____<br>Tanggal : _____ | Nama : _____<br>Tanggal : _____ | Nomor Responden : _____<br>Kode Wilayah : _____<br>Nomor Urut : _____ |

| Blok I. Keterangan Responden                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Nama</b><br>: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>8 Nama Instansi</b><br>: _____                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2 E-mail</b><br>: _____                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan</b><br>Pilih salah satu jawaban<br>: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1<br>Pemerintahan - 2<br>Komersial - 3<br>Penelitian - 4<br>Lainnya (.....) - 5 | <b>10 Jenis layanan yang digunakan</b><br>Boleh pilih lebih dari satu jawaban<br>: Perustakaan - 1<br>Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS - 2<br>Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah - 4<br>Akses produk statistik pada Website BPS - 8<br>Konsultasi Statistik - 16<br>Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32 | <b>11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS</b><br>Boleh pilih lebih dari satu jawaban<br>: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1<br>Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) - 2<br>Website BPS / AISStats BPS - 4<br>Surat/E-mail - 8<br>Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16<br>Lainnya (.....) - 32 |
| <b>3 Nomor handphone *</b><br>*untuk keperluan survei<br>: _____                                                                                                                                                                                                                                         | <b>4 Jenis kelamin</b><br>: Laki-laki - 1<br>Perempuan - 2                                                                                                                                                      | <b>5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan</b><br>D1/D2/D3 - 1<br>D4/S1 - 2<br>S2 - 3<br>S3 - 4<br>Lainnya (.....) - 5                                                                                                                                                                                                                               | <b>6 Pekerjaan utama</b><br>Pilih salah satu jawaban<br>: Pelajar/Mahasiswa - 1<br>Peneliti/Dosen - 2<br>ASN/TNI/Polri - 3<br>Pegawai BUMN/BUMD - 4<br>Pegawai Swasta - 5<br>Wiraswasta - 6<br>Lainnya (.....) - 7                                                                                                                                              |
| <b>7 Kategori instansi</b><br>Pilih salah satu jawaban<br>: Lembaga Negara - 1<br>Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2<br>TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3<br>Pemerintah Daerah - 4<br>Lembaga Internasional - 5<br>Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6<br>BUMN/BUMD - 7<br>Swasta - 8<br>Lainnya (.....) - 9 | <b>12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?</b><br>: Ya - 1<br>Tidak - 2                                                                                                                 | <b>13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?</b><br>: Ya - 1<br>Tidak - 2                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>14 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?</b><br>: Ya - 1<br>Tidak - 2                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |   |   |   |   |                  |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <p>Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?</p> <p>Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:</p> <p style="text-align: center;"> <span>1</span> <span>2</span> <span>3</span> <span>4</span> <span>5</span> <span>6</span> <span>7</span> <span>8</span> <span>9</span> <span>10</span> </p> <p style="text-align: center;"><i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <span style="margin-left: 100px;"><i>Sangat penting/puas</i></span></p> |                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |   |   |   |   |                  |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 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: .....<br>(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.<br>(contoh: Kotak saran dan pengaduan website: <a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a> , e-mail: <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> ) | 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 (B1R12 berkode 1)<br>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 <sup>1)</sup>                   | Periode Data <sup>2)</sup>             |                                                                                  | Jenis Sumber Data                                                                              | Judul Sumber Data                                                                                                                                        | Tahun Sumber Data |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
| (1)                                                                                                                                                | (2)                                                                                                                                                       | (3)                                                      | (4)                                        | (5)                                    | (6)                                                                              | (7)                                                                                            | (8)                                                                                                                                                      | (9)               | (10)                                                                                                              | (11)                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                    | Misal:<br>- Gini ratio Provinsi Nusa Tenggara Barat<br>- Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan<br>- Kepadatan penduduk di Kota Samarinda<br>- dll |                                                          |                                            |                                        | -1 Ya, sesuai<br>-2 Ya, tidak sesuai<br>-3 Tidak diperoleh<br>-4 Belum diperoleh | -1 Publikasi<br>-2 Data Mikro<br>-3 Data Wilkerstat<br>-4 Tabulasi Data<br>-5 Tabel di Website | Misal:<br>-1 - Provinsi Jambi Dalam Angka<br>-2 - Data Mikro Potensi Desa<br>-3 - Peta Indonesia per Desa<br>-4 - Website BPS Provinsi Jambi<br>-5 - dll |                   | Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?<br>Ya<br>Tidak | <div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div> </div> Sangat tidak puas<br>Sangat puas |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                          |                                            |                                        |                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    | <sup>1)</sup> Kode level data kolom (4)                                                                                                                   | 1. Nasional<br>2. Provinsi                               | 3. Kabupaten/kota<br>4. Kecamatan          | 5. Desa/kelurahan<br>6. Individu       | 7. Lainnya (sebutkan .....)                                                      |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    | <sup>2)</sup> Kode periode data kolom (5)                                                                                                                 | 1. Sepuluh tahunan<br>2. Lima tahunan<br>3. Tiga tahunan | 4. Tahunan<br>5. Semesteran<br>6. Triwulan | 7. Bulanan<br>8. Mingguan<br>9. Harian | 10. Lainnya (sebutkan .....)                                                     |                                                                                                |                                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |

**Blok IV. Catatan**

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

## Lampiran 14 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



**BADAN PUSAT STATISTIK**  
**Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur**

Nomor : B-025/1609/VS.560/1/2025

Martapura, 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

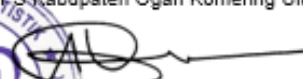
Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2025, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2025 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2025 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Pt. Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Agus Sutopo, S.ST



## Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Lampiran 1

Nomor : B-025/1609/VS.560/1/2025

Tanggal : 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

### Catatan Rekomendasi Tahun 2025

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pertahankan Kinerja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kemudahan Prosedur</li><li>3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>4. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>5. Sarana Prasarana</li><li>6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online</li><li>8. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li><li>9. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol> |
| <b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Prioritas Utama</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Respon Petugas Pelayanan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Aspek Pelayanan Lain</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>2. Kesesuaian Produk Pelayanan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

| No               | Prioritas Unsur                 | Program/Kegiatan                                                                                                                                            | 25 | Tahun 2026 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Penanggung Jawab |
|------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|------------------|
|                  |                                 |                                                                                                                                                             | 12 | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |                  |
| Prioritas Utama  |                                 |                                                                                                                                                             |    |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |                  |
| 1                | Respon Petugas Pelayanan        | evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi pelayanan |    |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Rossanti S.P     |
| Prioritas Rendah |                                 |                                                                                                                                                             |    |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |                  |
| 1                | Kemudahan Persyaratan Pelayanan | Dilakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan.       |    |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Rossanti S.P     |
| 2                | Kesesuaian Produk Pelayanan     | Dilaksanakan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.                                         |    |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Rossanti S.P     |

Martapura, 22 Januari 2026

Pia Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Agus Sutopo, S.ST

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

 **SENSUS  
EKONOMI  
2026**

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK**  
**KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**  
Jl. Adiwiyata Km.07 (Sp.Lingot Kota Baru Selatan (32181)  
Telp/Fax: (0735) 481606 | Email: bps1609@bps.go.id

ISSN 2962-5025



9 772962 502007 >