

ISSN : 2714-9625

Katalog : 1399013.16

# ANALISIS HASIL **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

BPS Provinsi Sumatera Selatan

# 2021



# ANALISIS HASIL **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

BPS Provinsi Sumatera Selatan

# 2021



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sumatera Selatan 2021**

**ISSN** : 2714-9625  
**Nomor Publikasi** : 16000.2142  
**Katalog** : 1399013.16

**Ukuran Buku** : 17,8 x 25 cm  
**Jumlah Halaman** : xvi + 131 halaman

**Naskah:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Penyunting:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Gambar Kulit:**  
BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Diterbitkan Oleh:**  
©BPS Provinsi Sumatera Selatan

**Dicetak oleh :**  
CV. Item Puteh Creation

**Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Provinsi Sumatera Selatan Statistik**

# Tim Penyusun

## **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sumatera Selatan 2021**

**Pengarah:**

Ir. Zulkipli, M.Si

**Penanggung Jawab:**

Drs. Agusman Simbolon, MAB

**Editor:**

Trio Wira Dharma, S.ST

**Penulis:**

Trinita Aprilina, S.ST

**Gambar Kulit:**

Shinta Dwi Ardanari, S.ST

**Infografis:**

Trinita Aprilina, S.ST





# Kata Pengantar



Badan Provinsi Sumatera Selatan Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2021 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sumatera Selatan, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2021 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2021 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Provinsi Sumatera Selatan sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Palembang, 23 Desember 2021  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sumatera Selatan

Zulkipli



# Daftar Isi



Tim Penyusun .....	iii
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.3.1 Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3 Kepuasan Layanan.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.4.1 Metode Sampling.....	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	10
1.4.3 Metode Analisis Data.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	19
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST .....	19
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	25
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS....	32



2.6. Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi.....	323
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....</b>	<b>35</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan.....	37
3.2 Kepuasan konsumen terhadap Akses Data.....	39
3.3 Kepuasan konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana ..	39
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS.....	40
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	42
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	46
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....</b>	<b>47</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	49
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	50
4.3 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) .....	51
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	56
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	56
5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data .....	57
5.4 Kebutuhan Data Menurut Jenis Data .....	62
5.5 Kebutuhan Data Menurut Sumber Data.....	64
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>67</b>
6.1 Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS.....	70
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS .....	73
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>75</b>
7.1 Kesimpulan.....	77
7.2 Saran .....	80
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>83</b>

# Daftar Tabel



Tabel 1.1	Langkah-Langkah Penghitungan IKK .....	15
Tabel 1.2	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 1.3	Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 Menurut wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	22
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	42
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	43
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	51
Tabel 5.1	Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sumatera Selatan Menurut Ragam Data.....	63
Tabel 5.2	Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	65
Tabel 5.3	Tiga Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	65



# Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Menggunakan Data sebagai Rujukan Utama.....	26
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Kelompok Umur.....	27
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Medapatkan Layanan BPS.....	33
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Pelayanan PST .....	37
Gambar 3.2	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	38

Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	41
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	44
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan .....	46
Gambar 4.1	Persentase Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi .....	50
Gambar 5.1	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data.....	56
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Periode Data.....	57
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data.....	58
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehan Data.....	59
Gambar 5.5	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya .....	59
Gambar 5.6	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya .....	60
Gambar 5.7	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya .....	61
Gambar 5.8	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik N WAS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya .....	62
Gambar 5.9	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Sumber Data.....	64

Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sumatera Selatan secara Umum .....70

Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Aspek Kualitas Data .....71

Gambar 6.3 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data.....72

Gambar 6.4 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data dan Aspek Kualitas Data .....73

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



# Daftar Lampiran



Lampiran 1. Pencapaian Satker PST Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Sumatera Selatan.....	85
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	87
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	89
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	91
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	93
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi.....	95
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	97
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	99
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	101
Lampiran 10. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	103
Lampiran 11. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	105
Lampiran 12. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level data.....	107
Lampiran 13. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	109





Lampiran 14. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan dan Jenis Perolehan Datanya.....	111
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data.....	113
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	115
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	117
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	119
Lampiran 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	121
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	123
Lampiran 21. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	125
Lampiran 22. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kebutuhan Data Tahun 2021.....	127
Lampiran 23. Kuesioner VKD20.....	128

# Bab 1

# PENDAHULUAN

## Survei Kebutuhan Data

survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

LOKUS	RESPONDEN	ANALISIS
<p>Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi/Kabupaten/Kota se-Sumatera Selatan</p> 	<p>Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak</p> <p><b>1 Januari 2021 sampai akhir periode pencacahan</b></p> <p>dengan Kuesioner VKD21 Pencacahan elektronik sistem online e-mail, online link, dan online PST.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Analisis Deskriptif</li><li>2. Cross tab analysis</li><li>3. Analisis Kesenjangan</li><li>4. Analisis Kuadran</li><li>5. Indeks Kepuasan</li></ol> <p>diperkaya dengan : <b>IKK dan IPAK</b></p> 



# Bab 1

## Pendahuluan



### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Provinsi Sumatera Selatan Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

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

### **1.3 Landasan Teori**

#### **1.3.1 Konsep dan Definisi**

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.

- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

### **1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu**

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui website BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui website BPS atau <https://www.bps.go.id>.

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 dana 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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### **1.4.1 Metode *Sampling***

SKD 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

### 1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

### 1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang

digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2021 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

**b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)**

*Gap analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan. 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. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

### c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

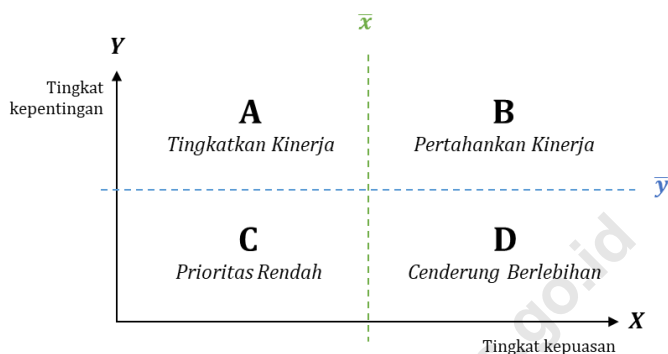
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*)

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



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks  
Kepuasan  
Konsumen  
(IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i,  <math>\sum_{i=1}^{11} w_i = 1</math></p> <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$



Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

#### e. **Persentase Konsumen yang Puas**

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

#### f. **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

Indeks  
Persepsi Anti  
Korupsi  
(IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

### 1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-i, } \sum_{i=1}^4 w_i = 1$$

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

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

### 2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

### 3. Menghitung IPAK

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

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

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

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Blok II VKD21.

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Blok II VKD21.

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

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.6 Realisasi Pengumpulan Data**

SKD 2021 Provinsi Sumatera Selatan dilaksanakan di 16 wilayah PST yang terdiri dari satu PST BPS Provinsi dan 15 PST BPS Kabupaten/Kota.

### **1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST**

Fungsi Diseminasi dan Layanan Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Provinsi Sumatera Selatan 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 Provinsi Sumatera Selatan, 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 Provinsi Sumatera Selatan, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Provinsi Sumatera Selatan melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

### **1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021**

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 536 responden dari total target responden sebanyak 520. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 103,08 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 di BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi dengan metode *link* atau sebesar 94,44 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih digunakan yaitu sebanyak 5,56 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST saat melakukan pelayanan secara *offline*.

Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.3 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 menurut wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Wilayah PST BPS	Target Responden	Realisasi Responden	Persentase
1.	Sumatera Selatan	70	72	102,86
2.	Ogan Komering Ulu	30	31	103,33
3.	Ogan Komering Ilir	30	32	106,67
4.	Muara Enim	30	30	100,00
5.	Lahat	30	32	106,67
6.	Musi Rawas	30	30	100,00
7.	Musi Banyuasin	30	31	103,33
8.	Banyuasin	30	31	103,33
9.	Ogan Komering Ulu Selatan	30	30	100,00
10.	Ogan Komering Ulu Timur	30	32	106,67
11.	Ogan Ilir	30	30	100,00
12.	Empat Lawang	30	30	100,00
13.	Palembang	30	34	113,33
14.	Prabumulih	30	30	100,00
15.	Pagar Alam	30	31	103,33
16.	Lubuklinggau	30	30	100,00

# Bab 2

# SEGMENTASI KONSUMEN\*

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2021

konsumen di PST BPS

didominasi oleh...

52,78  
persen



Laki - laki

43,06  
persen



D4/ S1

33,33  
persen



PNS/ TNI/ Polri

sebagian besar menggunakan...

28,03  
persen



Konsultasi Statistik

32,13  
persen



Website

38,89  
persen



Data BPS untuk Pemerintahan





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

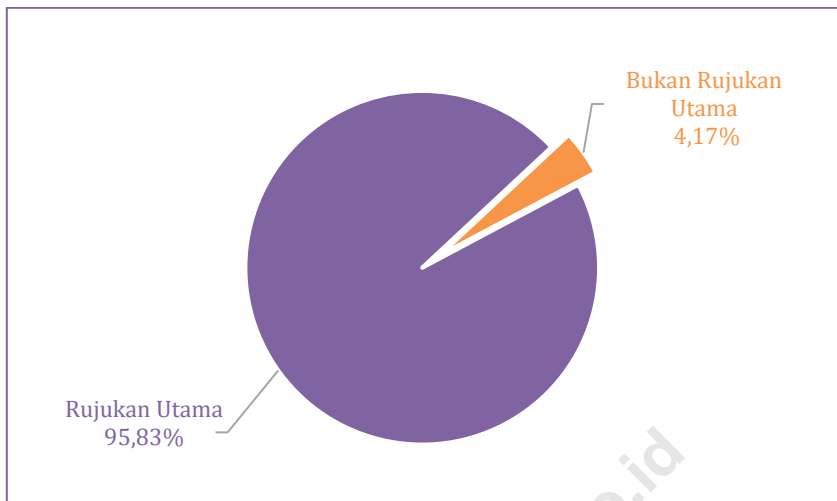


Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Provinsi Sumatera Selatan oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 95,83%.



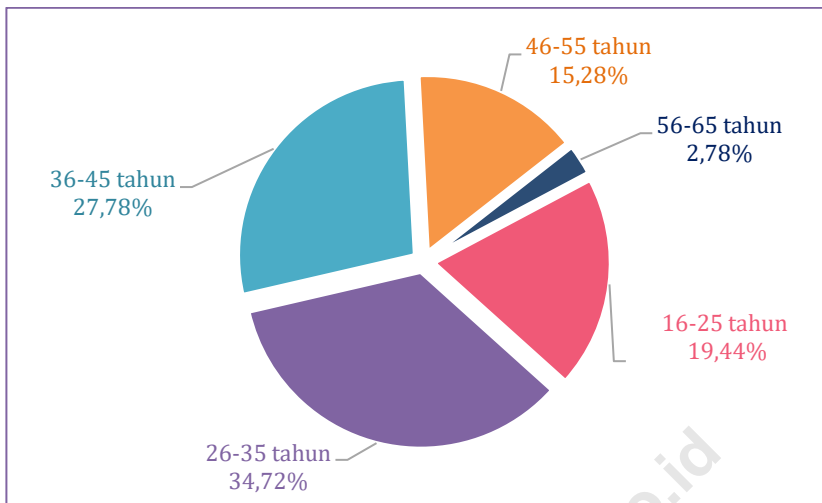
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

## 2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terdiri atas konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (34,72%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (27,78%), konsumen berumur 16-25 tahun (19,44%), konsumen berumur 46-55 tahun (15,28%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,78%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.

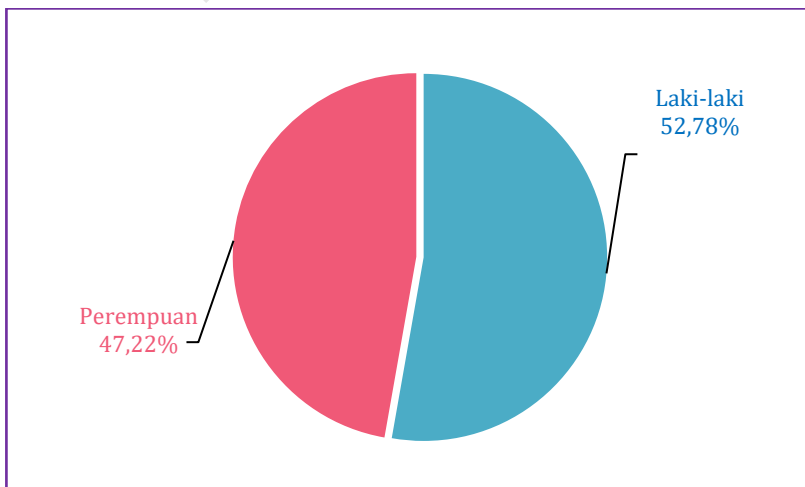


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Kelompok Umur\*

\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

### Jenis Kelamin

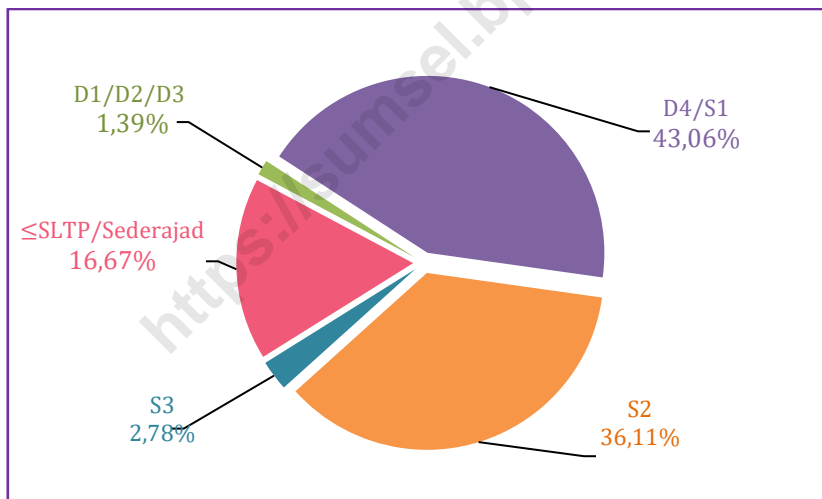
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis kelamin. Sama halnya dengan hasil SKD tahun 2020, pada tahun ini konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen laki-laki sebesar 52,78%.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, 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 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (43,06%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (36,11%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 1,39%.



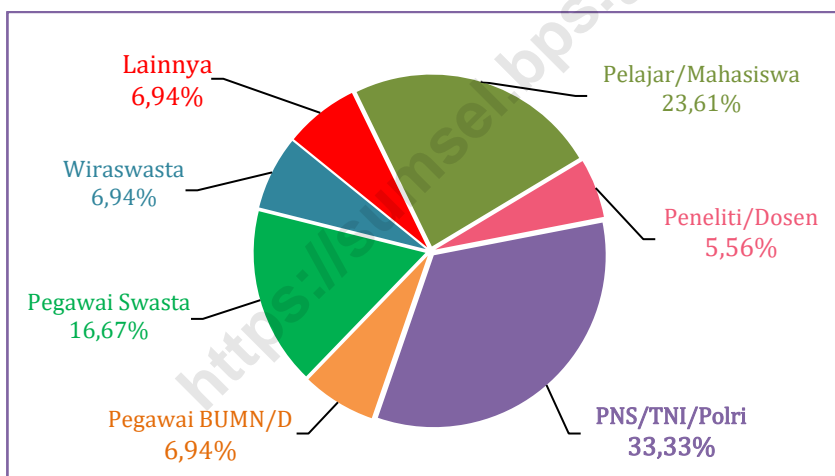
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup

dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri (33,33%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (43,06%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 23,61%. Konsumen yang paling sedikit berasal dari peneliti/dosen dengan persentase sebesar yaitu sebesar 5,56%.

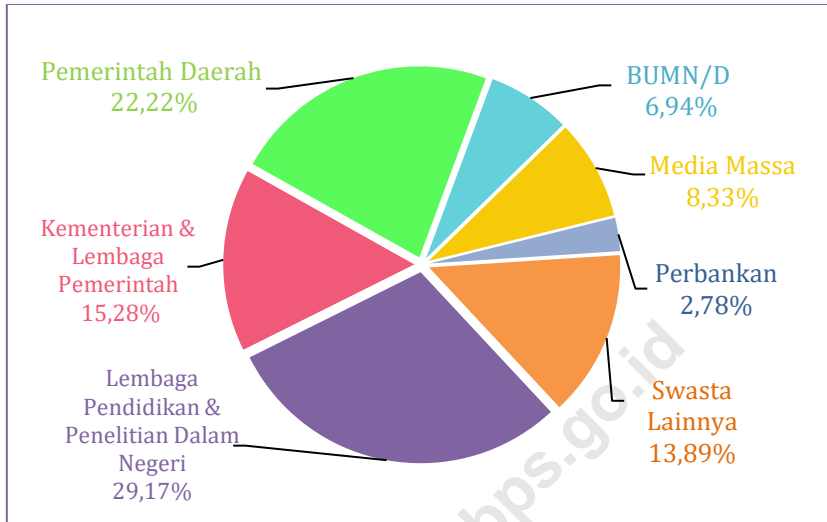


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (29,17%). Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah dan Kementrian & Lembaga Pemerintah berada pada posisi kedua dan ketiga dengan persentase masing-masing sebesar 22,22 % dan 15,28%. Sementara itu,

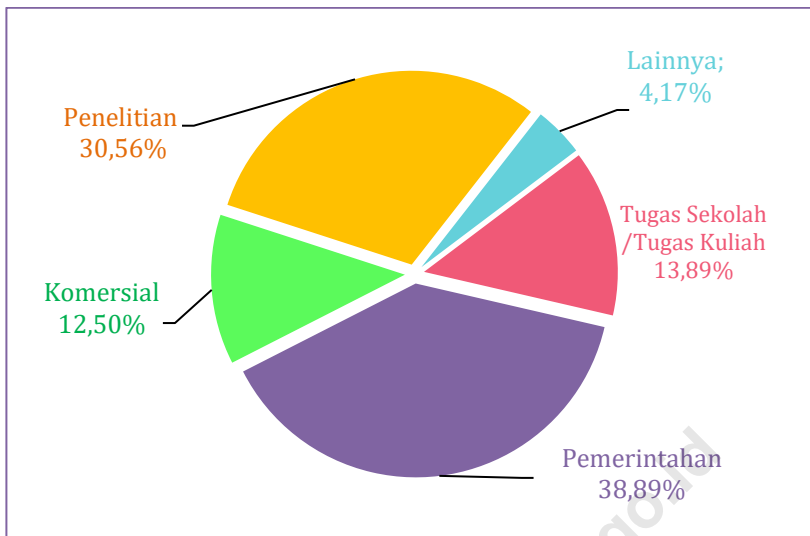
konsumen yang bekerja di Media Massa, BUMN/BUMD, dan perbankan masing-masing memiliki persentase sebesar 8,33%, 6,94%, dan 2,78%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (38,89%). Pemanfaatan untuk Penelitian dan Tugas Sekolah/tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 30,56% dan 13,89%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial dan lainnya, yaitu sebesar 16,67%.



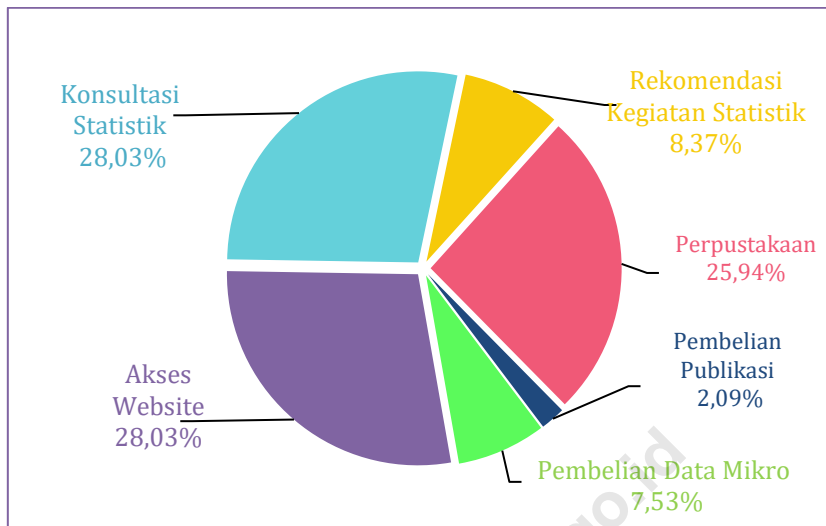
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

#### 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, serta Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Akses Website, yaitu sebesar 28,03%. Pada posisi kedua, Layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 28,03%. Sementara itu, Pembelian Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 2,09%.



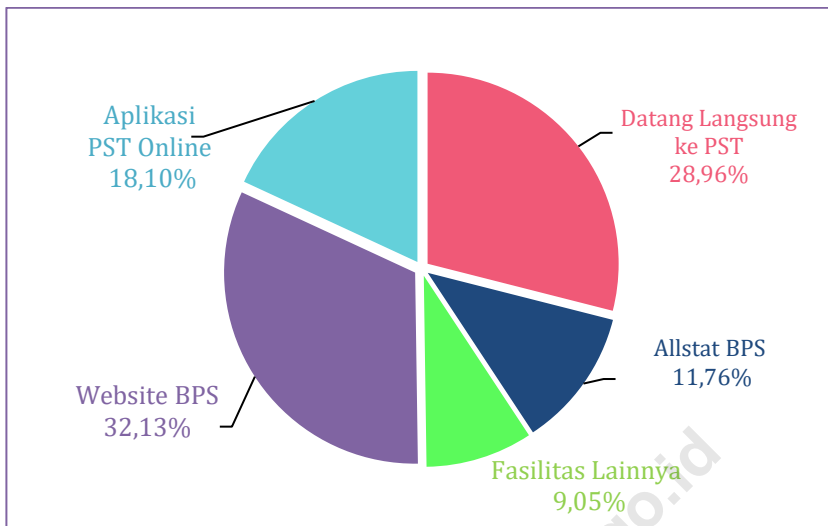


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2021, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi Website, E-mail/Surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, Sirusa, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa paling banyak konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 32,13%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Walaupun demikian, masih cukup banyak konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 28,96%. Sementara itu, fasilitas yang digunakan oleh konsumen untuk mendapatkan layanan BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui Aplikasi PST Online, Allstat BPS, dan Fasilitas Lainnya masing-masing dengan persentase sebesar 18,10%, 11,76% dan 9,05%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

## 2.6. Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.6. bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD (K/L/OPD) cukup mendominasi yaitu sebesar 37,50%. Berdasarkan hasil SKD 2021, 100% konsumen yang artinya seluruh konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



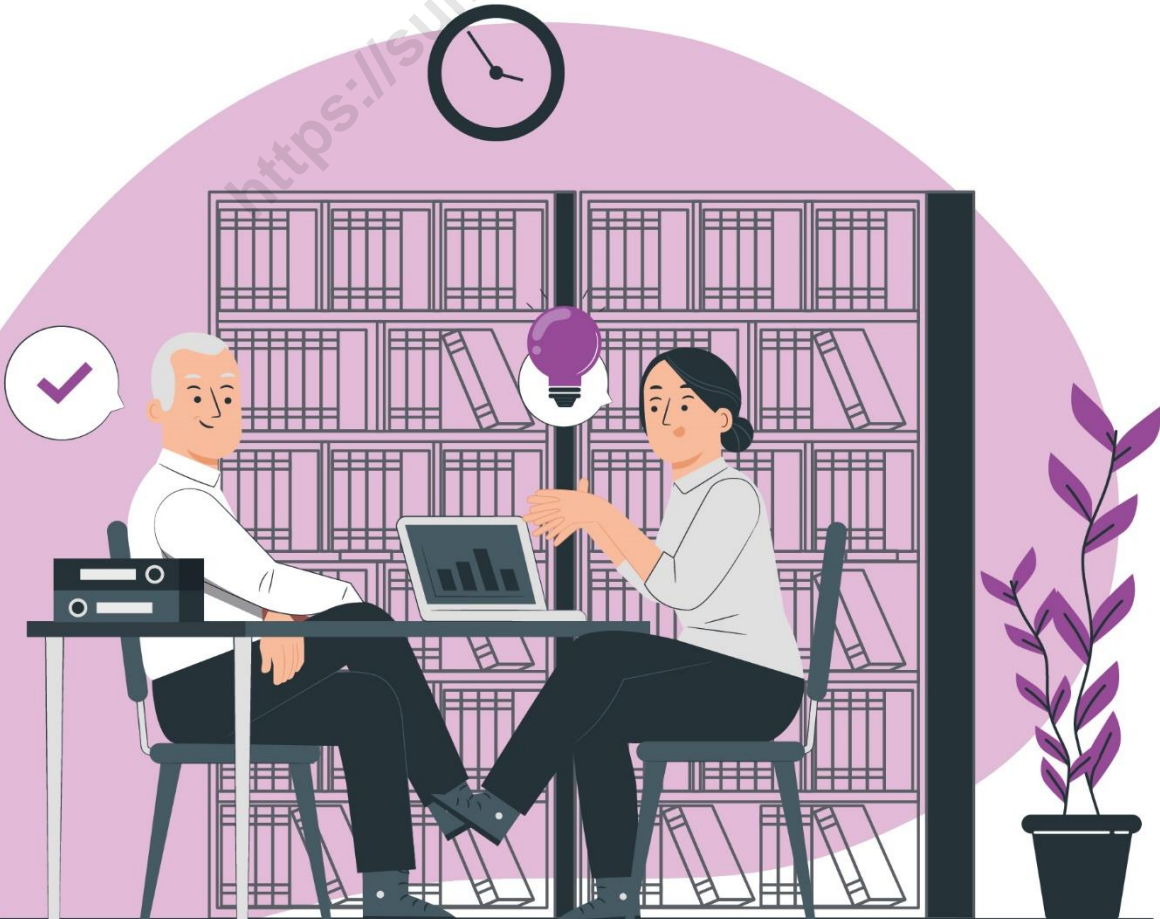
# Bab 3

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# IKK = 92,12

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Prov. Sumatera Selatan

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan





# Bab 3

## Analisis

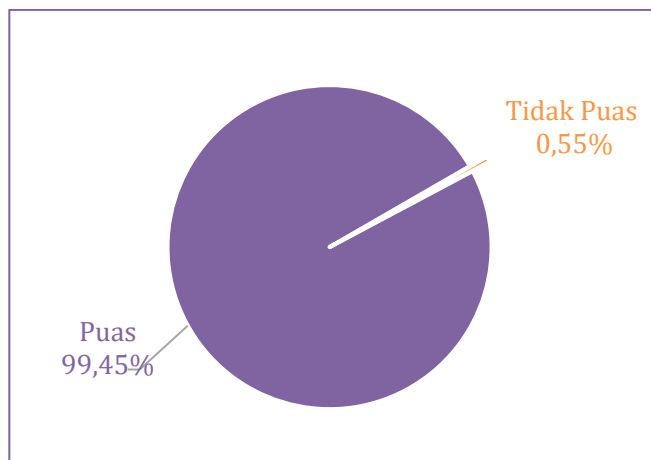
### Kepuasan Layanan



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

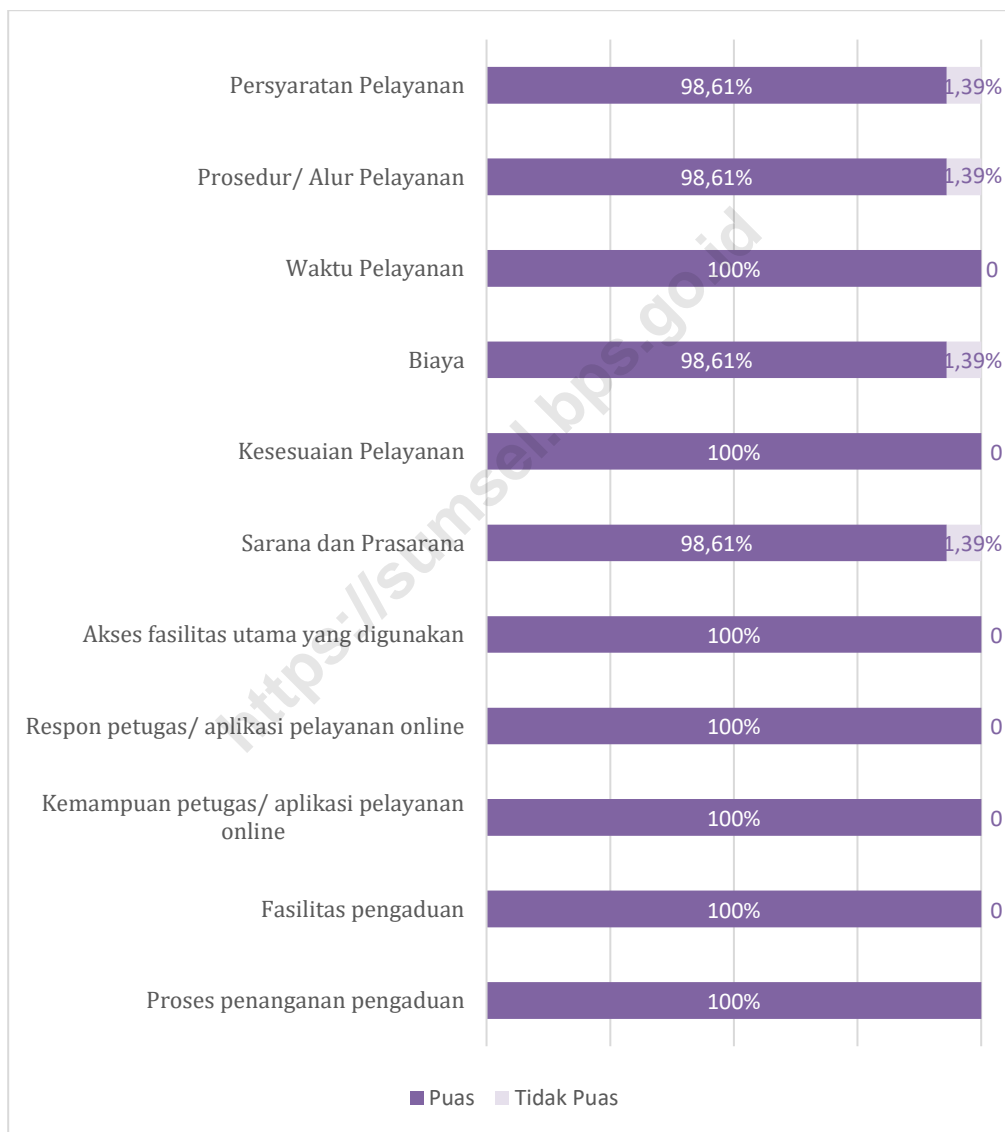
### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 99,45%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sangat baik.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Pelayanan PST

Kepuasan pengguna data BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, atribut pelayanan dengan persentase pengguna data dengan kepuasan tertinggi atau mencapai 100,00 persen terdapat pada tujuh atribut pelayanan dari total 11 atribut pelayanan.



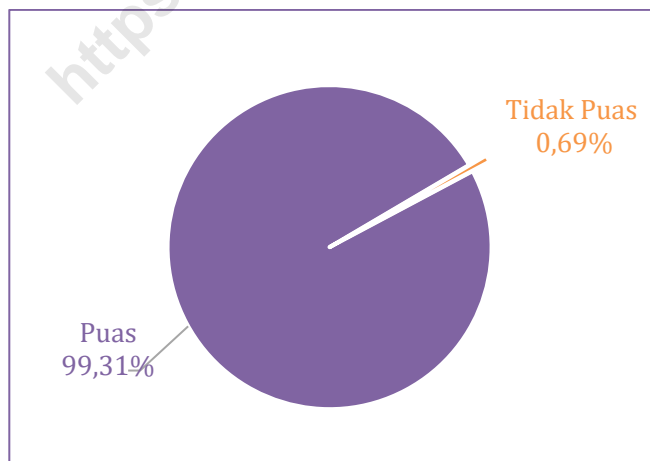
Gambar 3.2 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

### 3.2 Kepuasan konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap akses data pada tahun 2021 sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan konsumen pengguna layanan BPS sudah sangat puas terhadap kemudahan akses memperoleh data BPS.

### 3.3 Kepuasan konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 99,31%. Indikator ini menunjukkan kenaikan sebesar 1,45% dibandingkan tahun 2020.



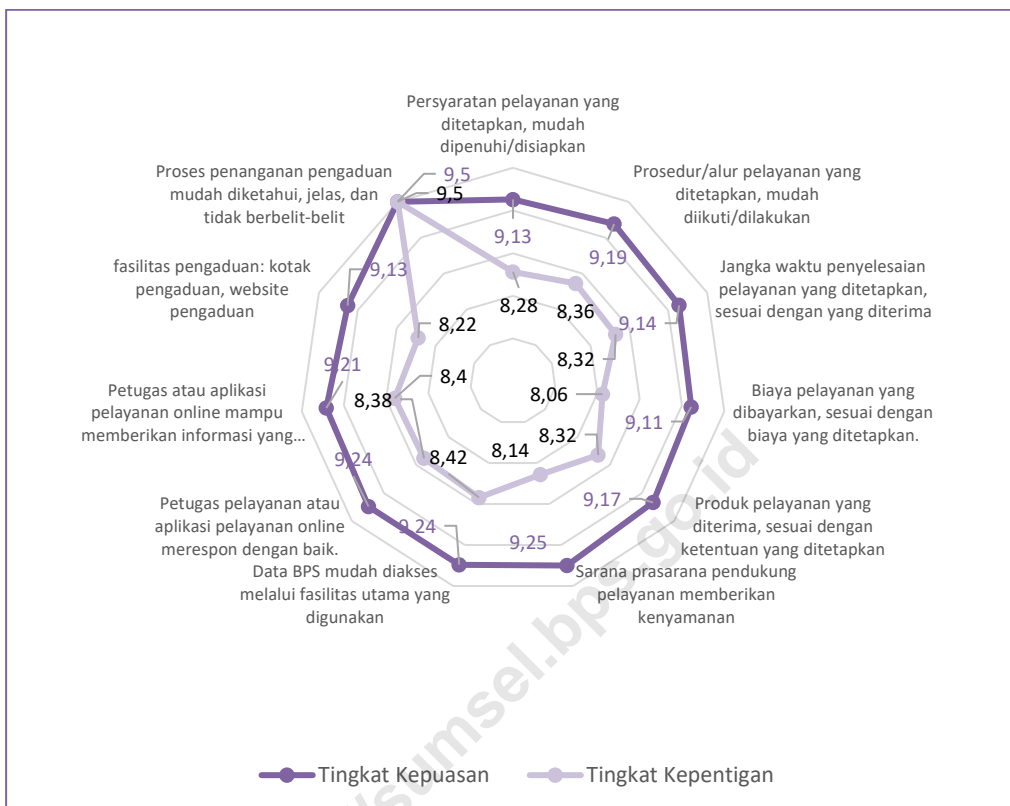
Gambar 3.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Akses Data BPS



### **3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS**

Kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS tergantung kepentingan pelayanan BPS bagi pengguna data tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna data akan berpengaruh pada seberapa puas pengguna data terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Pengguna data yang dicakup dalam analisis ini adalah pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang memberikan penilaian puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut dari total 11 atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 1,11. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah sangat baik karena telah melebihi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki gap 0,00 sampai 1,11 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah melebihi harapan konsumen atau sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,13	8,28	0,85
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,19	8,36	0,83
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,14	8,32	0,82
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,11	8,06	1,06
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,17	8,32	0,85
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,25	8,14	1,11
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,24	8,42	0,82
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,24	8,38	0,86
9.	Petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,21	8,4	0,81
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,13	8,22	0,90
11.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,50	9,50	0,00

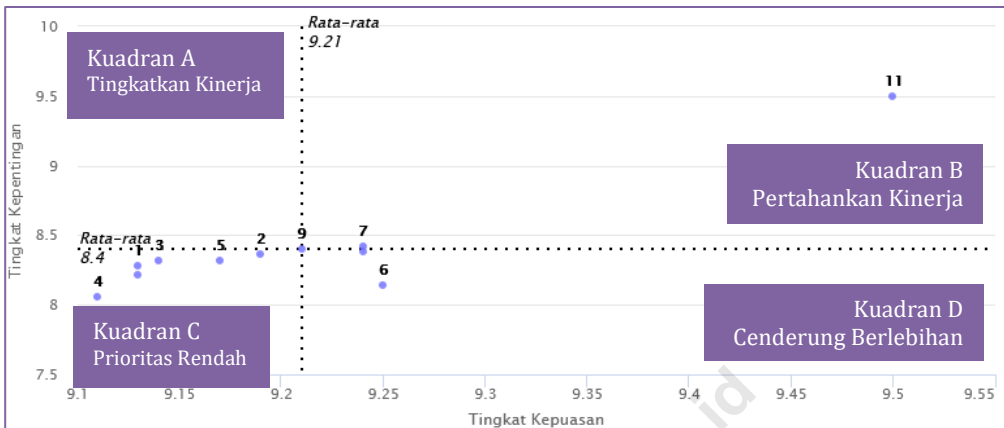
### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, 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.

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,13	8,28	110,23
2.	Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,19	8,36	109,97
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,14	8,32	109,85
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,11	8,06	113,10
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,17	8,32	110,18
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,25	8,14	113,65
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,24	8,42	109,74
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,24	8,38	110,28
9.	Petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,21	8,4	109,59
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,13	8,22	110,98
11.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,50	9,50	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian seluruh atribut telah bernilai  $\geq 100\%$  yang menunjukkan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sesuai bahkan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (113,65%), sedangkan atribut proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (100,00%).



**Keterangan:**

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/ dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
9. Petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
11. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

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 3.5, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan 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 3.5, atribut

pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah:

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah :

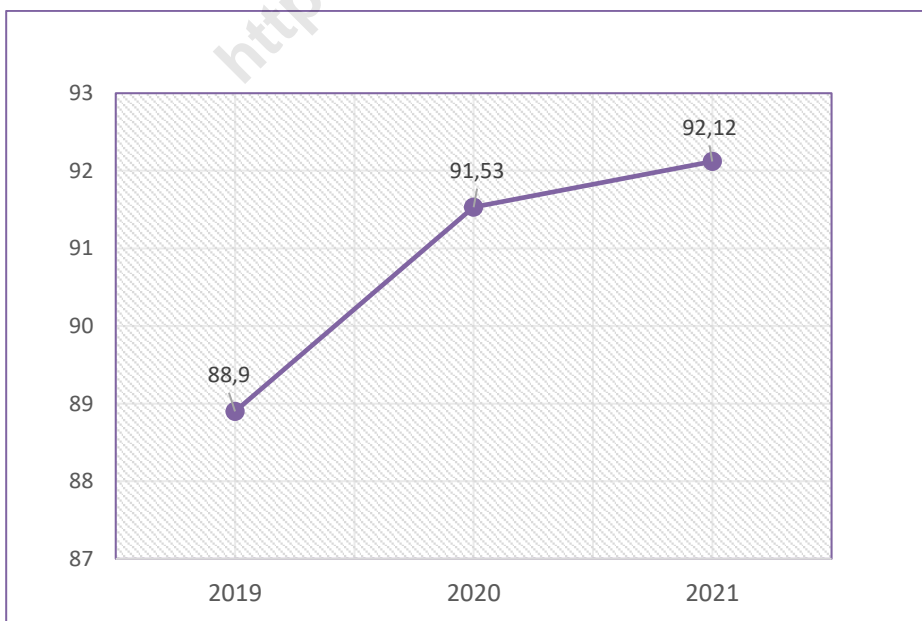
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/ dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran D sudah melebihi harapan pengguna data. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan pengguna data adalah:

1. Sarana prasaranan pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
3. Petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

### 3.6 Indeks kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2021 sebesar 92,12, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

# Bab 4

## INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



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

### INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

# 94,93%

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Prov. Sumsel





## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi



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

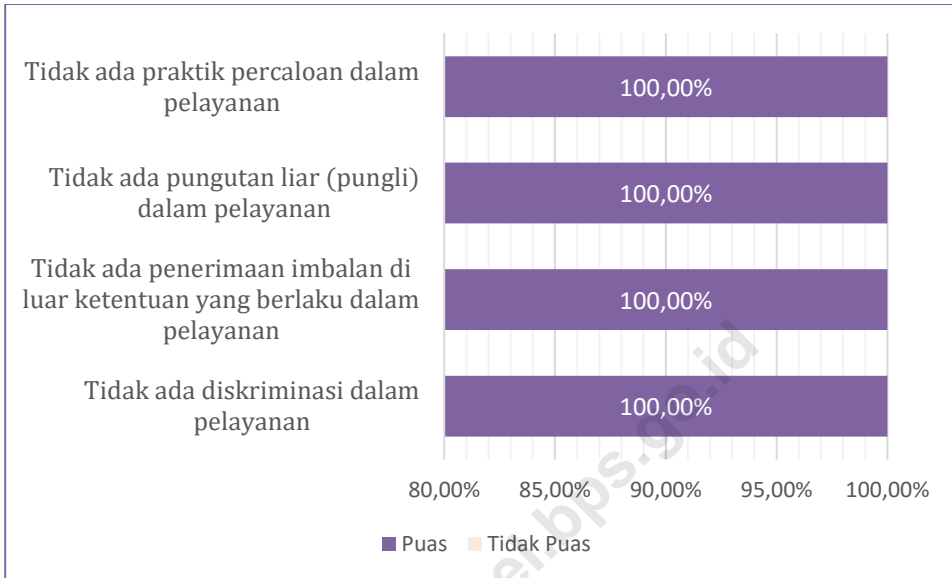
### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan hasil SKD 2021, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 100,00%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

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

Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, keempat atribut menunjukkan persentase kepuasan sebesar 100,00%. Hasil ini sejalan dengan persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada

pelayanan BPS yang juga menghasilkan tingkat kepuasan maksimum, yaitu sebesar 100%.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Sementara itu, atribut yang memiliki gap positif terbesar yaitu atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (1,16). Sedangkan atribut yang memiliki gap positif terkecil adalah atribut tidak ada diskriminasi dan pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.

Dengan nilai range gap 1,11 hingga 1,16 dimana gap ini lebih dari 1, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik bahkan melampaui harapan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,32	9,43	1,11
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	8,33	9,46	1,13
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,42	9,53	1,11
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,40	9,56	1,16

#### 4.3 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas

terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi.

Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 94,93 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. IPAK BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mengalami kenaikan dibandingkan IPAK tahun 2020 yang sebesar 92,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin puas dengan perilaku anti korupsi yang diterapkan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

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

# Bab 5

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

## Jenis Data

yang paling banyak dibutuhkan menurut ragam data

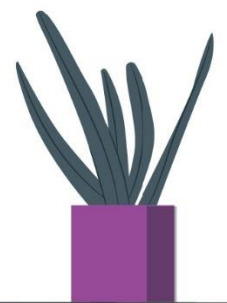
Harga Konsumen/  
Inflasi  
Statistik Distribusi

Tanaman Pangan  
Statistik Produksi

Kemiskinan  
Statistik Sosial

Keadaan Geografi  
IPDS

PDRB Menurut  
Lapangan Usaha  
Nerwilis



## Publikasi

yang paling banyak dibutuhkan

Sumatera Selatan  
Dalam Angka

Buku Saku Data &  
Indikator Sosial

Indikator  
Kesejahteraan Rakyat

2

1

3



## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data



SKD 2021, 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 Provinsi Sumatera Selatan dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

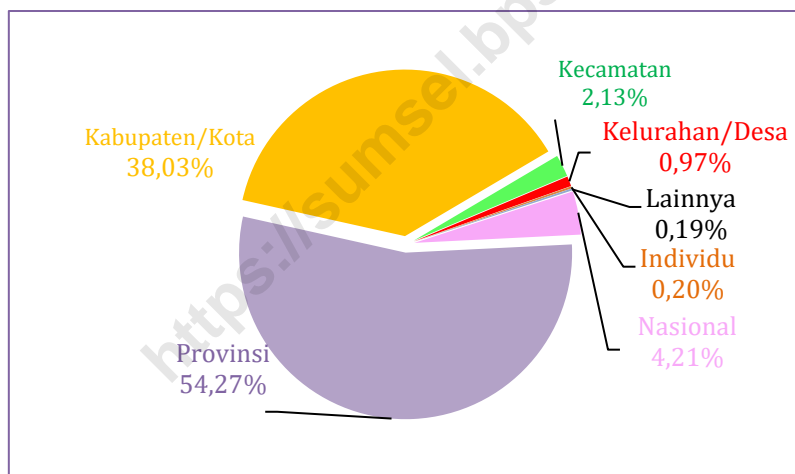
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak



## 5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian/ level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 5.388 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data provinsi menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 54,27%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (38,03%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah level data lainnya (0,19%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1

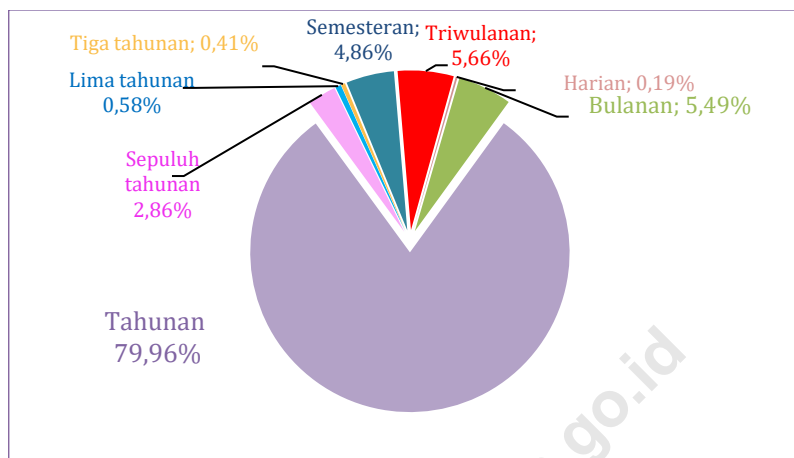


Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, dan harian. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 79,96%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2020 yang hanya sebesar 45,48%. Selanjutnya, sejumlah 5,66% konsumen membutuhkan data dengan periode triwulanan.

Sementara itu, periode data dengan kebutuhan terendah adalah periode data harian, yaitu 0,19%.

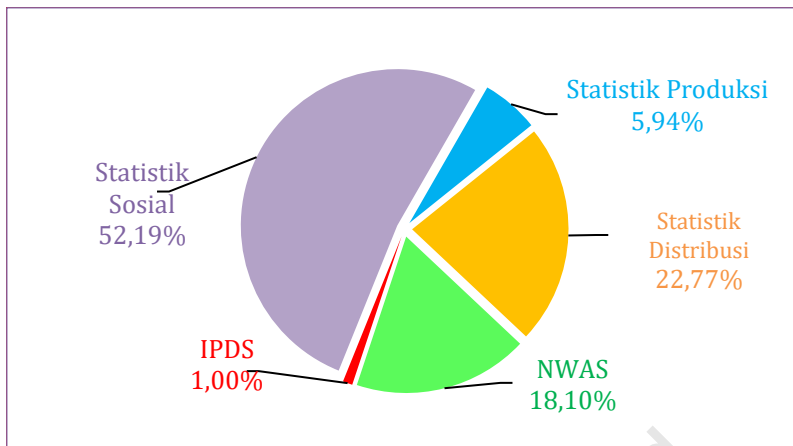


Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik distribusi, ragam data statistik neraca wilayah dan analisis statistik (NWAS), dan ragam integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS).

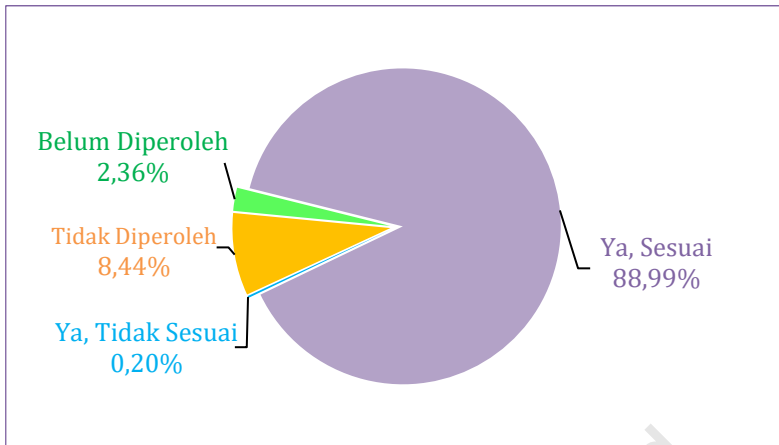
Gambar 5.3 menjelaskan persentase kebutuhan data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut ragam data. Sama seperti tahun 2020, ragam data statistik sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam statistik sosial yaitu sebesar 52,19%. Sementara itu, ragam data statistik distribusi menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data statistik sosial, yaitu sebesar 21,88%. kemudian ragam data NWAS, ragam data statistik produksi, dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 18,10%; 5,94%; dan 1,00%.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

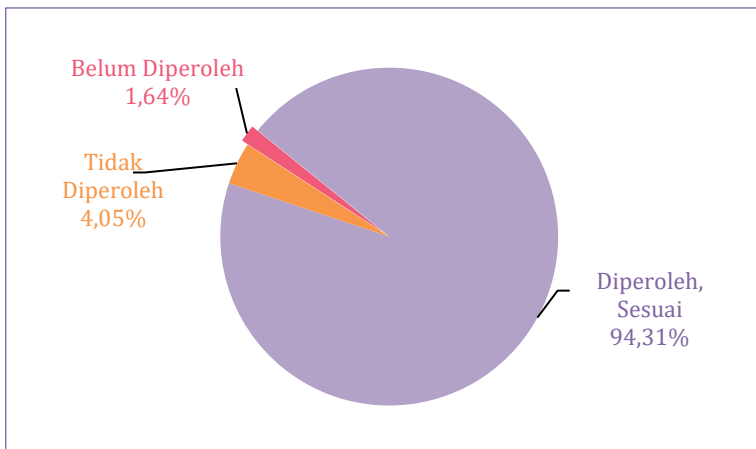
Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 88,99% (Gambar 5.4). Sementara itu, 2,36% konsumen menyatakan belum memperoleh data. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan.



Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehan Data

### Ragam Data Statistik Sosial

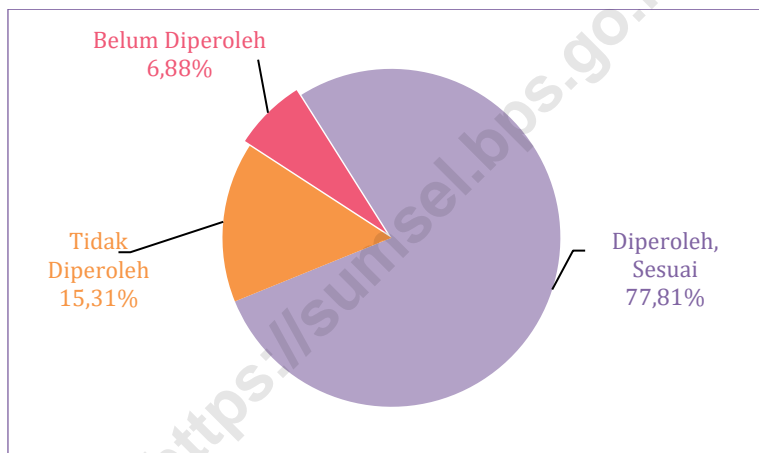
Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, yaitu sebesar 52,19% (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.5, 94,31% orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh sesuai dengan kebutuhan, 1,64% orang-data belum memperoleh data yang dibutuhkan karena sedang disiapkan oleh petugas layanan, dan hanya 4,05% orang-data tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Data Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

## Ragam Data Statistik Produksi

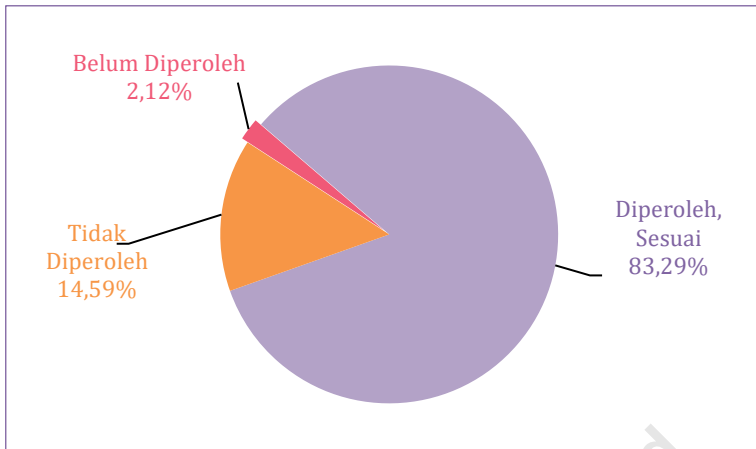
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 5,94% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Gambar 5.6 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 77,81% orang-data memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 6,88% orang-data belum memperoleh data yang dibutuhkan karena sedang dipersiapkan oleh petugas pelayanan. Sedangkan 15,31% lainnya tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Data Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

## Ragam Data Statistik Distribusi

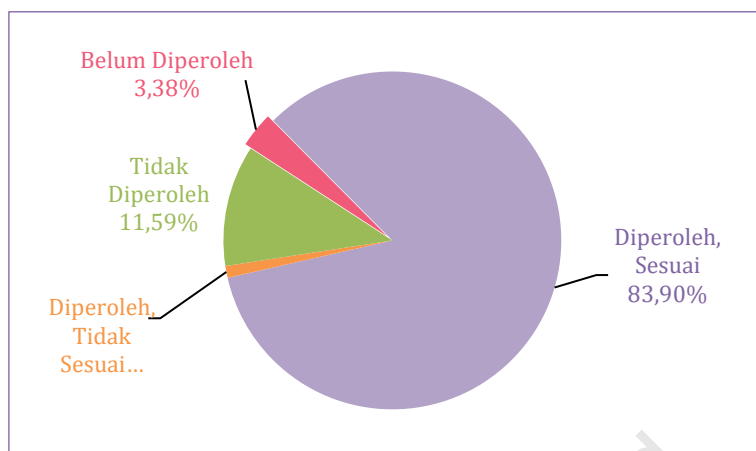
Data statistik distribusi dibutuhkan oleh 22,77% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.7, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data statistik distribusi, 83,29% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan, dan 14,59% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan 2,12% lainnya belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.7. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Data Statistik Distribusi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

### Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam NAWAS adalah 18,10% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.8, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data NAWAS, 83,90% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan, dan hanya 1,13% yang memperoleh data namun tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 11,59% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan 3,38% lainnya belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.8. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Data Nwas di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

### Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data IPDS adalah 1,00% dari total pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Keperolehan data IPDS pada tahun 2021 meliputi data yang “diperoleh, sesuai”, yaitu sebesar 100,00%. Artinya, seluruh konsumen menyatakan telah memperoleh data IPDS sesuai dengan kebutuhan mereka.

### 5.4 Kebutuhan Data Menurut Jenis Data

Tabel 5.1 menampilkan tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing - masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang-data. Data kemiskinan menggeser posisi data kependudukan yang sebelumnya menjadi posisi pertama pada data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada ragam data statistik sosial tahun 2021. Sama halnya dengan ragam data statistik sosial, terjadi perubahan pada ragam data Nwas dan IPDS yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Data PDRB menurut lapangan usaha menggeser posisi data indeks pembangunan manusia, sementara data keadaan geografi menggeser posisi data master file wilayah yang sebelumnya menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh.

Data harga konsumen atau inflasi masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik distribusi pada tahun 2020 hingga sekarang. Sementara itu, pada ragam data statistik produksi, data tanaman pangan berhasil menggeser posisi tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada tahun 2020, yaitu data energi, hortikultura, dan industri besar dan sedang.

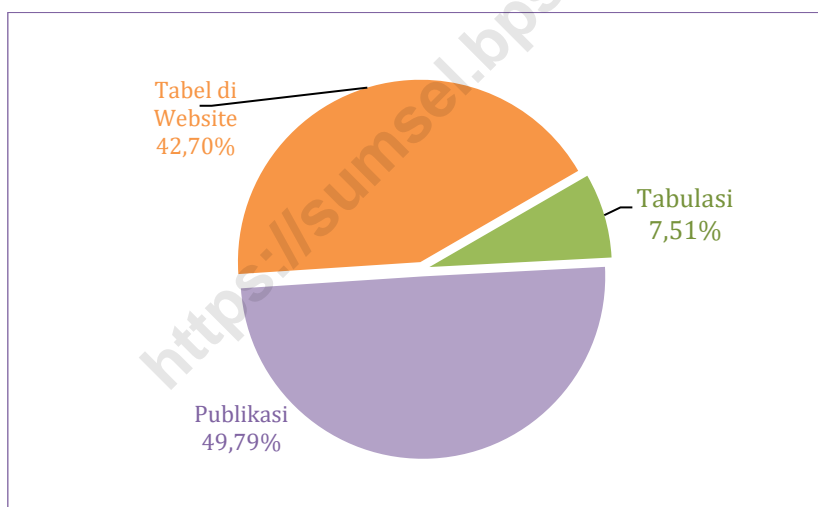
Tabel 5.1 Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
Statistik Sosial	Kemiskinan
	Ketenagakerjaan
	Kependudukan
Statistik Produksi	Tanaman Pangan
	Industri Besar dan Sedang
	Tanaman Kebun
Statistik Distribusi	Harga Konsumen/ Inflasi
	Ekspor
	Impor
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB menurut Lapangan Usaha
	PDRB menurut Penggunaan
	Indeks Pembangunan Manusia
Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Keadaan Geografi
	Master File Wilayah
	Klasifikasi Statistik



## 5.5 Kebutuhan Data Menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.9 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi dan tabel di website dengan persentase masing-masing sebesar 49,79% dan 42,70%. Sementara itu, 7,51% data diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi.



Gambar 5.9. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Sumber Data

Berdasarkan Gambar 5.9, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tabel 5.3 menampilkan lima publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sama dengan hasil SKD 2020, Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya

perolehan data dari Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

Tabel 5.2 Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Publikasi
1.	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka
2.	Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan
3.	Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan
4.	Statistik Perdagangan Luar Negeri Ekspor Provinsi Sumatera Selatan
5.	Berita Resmi Statistik Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Gambar 5.9, tabel di website menjadi jenis sumber data kedua perolehan data setelah publikasi. Tabel 5.3 menampilkan lima data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Data harga konsumen atau inflasi menjadi data yang menempati posisi pertama di website yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 5.3 Lima Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Data Tabel di Website
1.	Harga Konsumen atau Inflasi
2.	Kependudukan
3.	PDRB Menurut Lapangan Usaha
4.	Ketenagakerjaan
5.	Kemiskinan



# Bab 6

## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



IKK adalah indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan

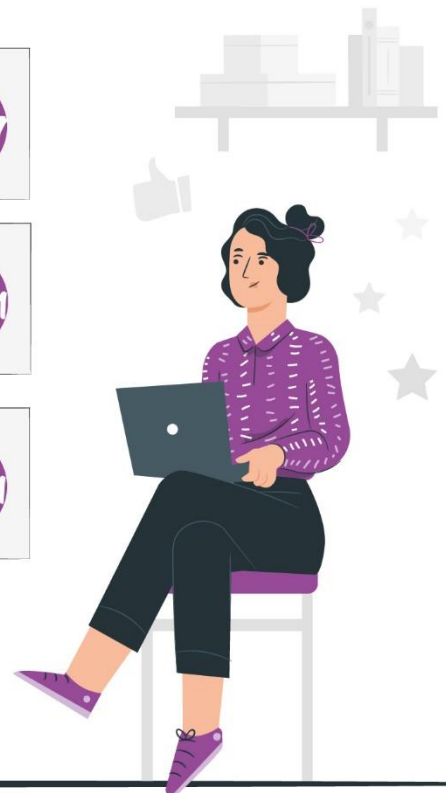
Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

**Sangat baik (Skala 100)**

### KEPUASAN KONSUMEN MENURUT Dimensi Kualitas Data



★★★★★ Kelengkapan Data	99,27
★★★★★ Akurasi Data	99,31
★★★★★ Kemutakhiran Data	99,31





## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2021 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah:

1. Kelengkapan data

Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data

2. Akurasi Data

Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

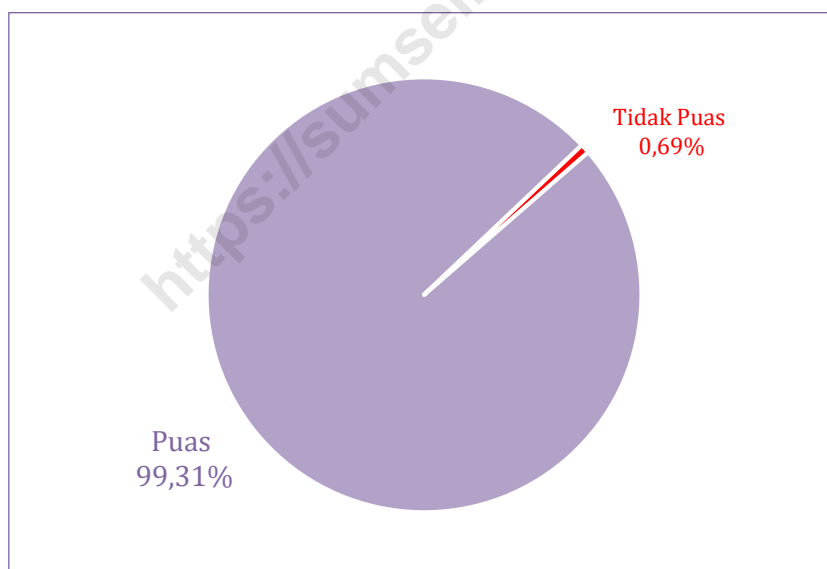
3. Kemutakhiran data

Data yang dihasilkan oleh BPS *up to date*/ terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data secara umum. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data. Selain itu, persentase kepuasan konsumen juga disajikan menurut dimensi kualitas data dan menurut ragam data.

### 6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari BPS Provinsi Sumatera Selatan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan mencapai 99,30%.

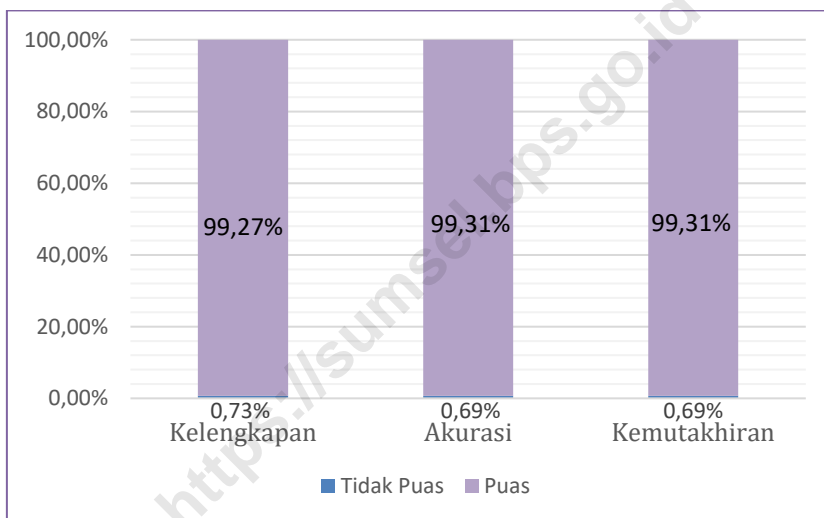


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sumatera Selatan secara Umum

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data dan kemutakhiran data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi (99,31%).

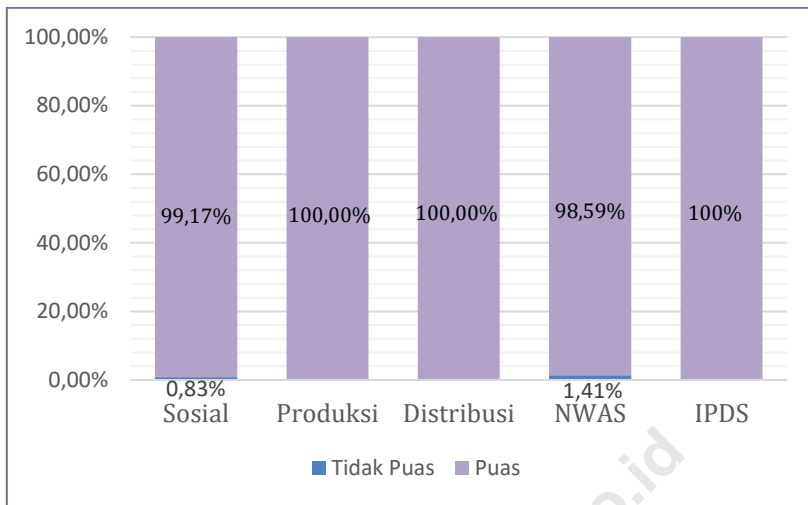


Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Aspek Kualitas Data

## Ragam Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Berdasarkan Gambar 6.3, seluruh ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari 98% bahkan tiga dari lima ragam menunjukkan kepuasan maksimal yaitu 100%, antara lain ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi, dan ragam data IPDS.



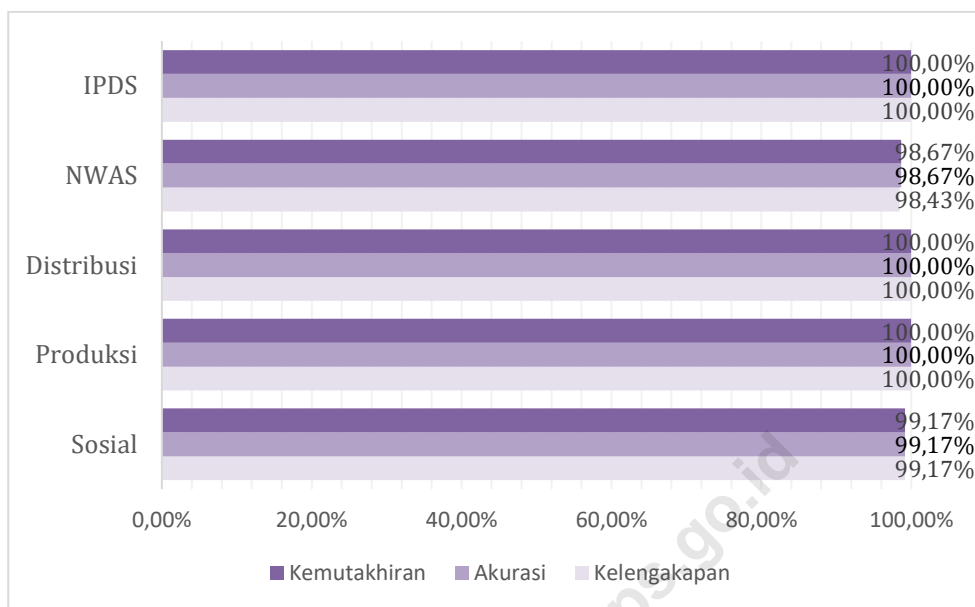


Gambar 6.3 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

### Ragam Data dan Aspek Kualitas Data

Guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan secara lebih rinci, kepuasan konsumen pada masing-masing ragam data disajikan menurut aspek kualitas data.

Berdasarkan Gambar 6.4, kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan semua ragam menunjukkan tingkat kepuasan lebih dari 98% dimana paling tinggi terdapat pada ragam data IPDS, ragam data statistik distribusi dan ragam data statistik produksi yang berhasil mencapai kepuasan tertinggi yaitu 100% untuk ketiga aspek kualitas data.



Gambar 6.4 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data dan Aspek Kualitas Data

## 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2020. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2021 adalah sebesar 91,23, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam kategori sangat baik. Angka IKK ini juga mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya dimana IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2020 adalah sebesar 90,64. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen semakin puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan.



# Bab 7

# PENUTUP

**IKK : 92,12**  
Pelayanan

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS

**IKK : 91,23**  
Kualitas Data

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS



Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk

Perencanaan dan Moneyv.

**100,00**



Indeks Persepsi Anti Korupsi

IPAK

**94,93**



Persentase konsumen yang merasa puas dengan

Sarana dan Prasarana

**99,31**



# Bab 7

## Penutup



### 7.1 Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan pelayanan BPS. Hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang melebihi target, yaitu 102,86% dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (29,17%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (38,89%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri dan pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (33,33%) dan pelajar/mahasiswa (23,61%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan cenderung menggunakan jenis layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data

- di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah akses *website* (28,03%). Hal ini pun diperkuat dimana fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah *website* (32,13%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 95,83%.
  5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,45%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,00 sampai 1,11. Sehingga, dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen dan masing - masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
  6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 92,12. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik.
  7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 94,93. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.
  8. Level dan periode data yang dibutuhkan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan juga beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna

data (54,27%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data (45,48%).

9. Jenis data BPS dibagi menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kemiskinan, tanaman pangan, harga konsumen atau inflasi, PDRB menurut lapangan usaha, dan keadaan geografi.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka, Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan, dan Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, data tabel website dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen adalah data harga konsumen atau inflasi, kependudukan, PDRB Menurut Lapangan Usaha, Ketenagakerjaan, dan Kemiskinan.
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 99,31 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 99,27% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 99,31% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 99,31% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.



12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 91,23. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam kategori sangat baik.

## **7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Layanan**

Berdasarkan hasil SKD 2021, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada unit pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Namun, ada perbaikan lain yang perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Kemudahan persyaratan pelayan
- b. Kemudahan prosedur
- c. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- d. Kesesuaian biaya pelayanan
- e. Kesesuaian produk pelayanan
- f. Kemudahan fasilitas pengaduan

## Daftar Pustaka



- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- 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.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020. Jakarta : Badan Pusat Statistik.



# *Lampiran*

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



Lampiran 1. Pencapaian Satker PST Provinsi dan Kabupaten/Kota  
se-Sumatera Selatan

Satker PST	Target	Capaian	
		Dokumen	Persen
SUMATERA SELATAN	520	536	103,08
PROVINSI	70	72	102,86
KABUPATEN/KOTA			
Ogan Komering Ulu	30	31	103,33
Ogan Komering Ilir	30	32	106,67
Muara Enim	30	30	100,00
Lahat	30	32	106,67
Musi Rawas	30	30	100,00
Musi Banyuasin	30	31	103,33
Banyuasin	30	31	103,33
OKU Selatan	30	30	100,00
OKU Timur	30	32	106,67
Ogan Ilir	30	30	100,00
Empat Lawang	30	30	100,00
Palembang	30	34	113,33
Prabumulih	30	30	100,00
Pagar Alam	30	31	103,33
Lubuklinggau	30	30	100,00

### **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Pencapaian Satker PST Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Sumatera Selatan
Konsep	: Segmentasi capaian
Definisi	: Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Capaian
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
Rumus	: -
Penghitungan	
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran capaian konsumen di masing-masing satker PST

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	< 16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
SUMATERA SELATAN	0,00	19,44	34,72	27,78	15,28	2,78	0,00
Ogan Komering Ulu	0,00	19,35	22,58	32,26	19,35	6,45	0,00
Ogan Komering Ilir	0,00	25,00	40,63	21,88	12,50	0,00	0,00
Muara Enim	0,00	10,00	26,67	46,67	16,67	0,00	0,00
Lahat	0,00	28,13	15,63	31,25	21,88	3,13	0,00
Musi Rawas	0,00	10,00	23,33	36,67	26,67	3,33	0,00
Musi Banyuasin	0,00	19,35	19,35	41,94	19,35	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	32,26	41,94	19,35	3,23	3,23	0,00
OKU Selatan	0,00	20,00	33,33	33,33	6,67	6,67	0,00
OKU Timur	0,00	9,38	31,25	53,13	6,25	0,00	0,00
Ogan Ilir	0,00	23,33	16,67	46,67	6,67	6,67	0,00
Empat Lawang	0,00	20,00	36,67	40,00	0,00	3,33	0,00
Palembang	0,00	29,41	17,65	14,71	20,59	17,65	0,00
Prabumulih	0,00	6,67	26,67	40,00	20,00	6,67	0,00
Pagar Alam	0,00	9,68	22,58	48,39	16,13	3,23	0,00
Lubuklinggau	0,00	33,33	13,33	40,00	13,33	0,00	0,00



## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = kelompok umur tertentu, yaitu : 1. < 16 th                      5. 46 - 55 th 2. 16 - 25 th                    6. 56 - 65 th 3. 26 - 35 th                    7. > 65 th 4. 36 - 45 th
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
SUMATERA SELATAN	52,78	47,22
Ogan Komering Ulu	61,29	38,71
Ogan Komering Ilir	56,25	43,75
Muara Enim	40,00	60,00
Lahat	37,50	62,50
Musi Rawas	76,67	23,33
Musi Banyuasin	58,06	41,94
Banyuasin	61,29	38,71
OKU Selatan	76,67	23,33
OKU Timur	71,88	28,13
Ogan Ilir	56,67	43,33
Empat Lawang	60,00	40,00
Palembang	47,06	52,94
Prabumulih	56,67	43,33
Pagar Alam	54,84	45,16
Lubuklinggau	43,33	56,67

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤ SLTA/ Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
SUMATERA SELATAN	16,67	1,39	43,06	36,11	2,78
Ogan Komering Ulu	16,13	3,23	54,84	19,35	6,45
Ogan Komering Ilir	28,13	6,25	53,13	12,50	0,00
Muara Enim	20,00	13,33	53,33	13,33	0,00
Lahat	28,13	0,00	56,25	15,63	0,00
Musi Rawas	13,33	0,00	43,33	43,33	0,00
Musi Banyuasin	9,68	9,68	58,06	22,58	0,00
Banyuasin	38,71	3,23	51,61	6,45	0,00
OKU Selatan	6,67	6,67	70,00	10,00	6,67
OKU Timur	18,75	6,25	40,63	31,25	3,13
Ogan Ilir	26,67	6,67	53,33	13,33	0,00
Empat Lawang	40,00	6,67	43,33	10,00	0,00
Palembang	29,41	11,76	32,35	17,65	8,82
Prabumulih	20,00	16,67	43,33	20,00	0,00
Pagar Alam	12,90	0,00	61,29	25,81	0,00
Lubuklinggau	26,67	6,67	43,33	23,33	0,00

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan tertentu, yaitu: 1. ≤ SLTA/ Sederajat 2. D1/ D2/ D3 3. D4/ S1 4. S2 5. S3
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	PNS/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Pekerjaan Utama Lainnya
SUMATERA SELATAN	23,61	5,56	33,33	6,94	16,67	6,94	6,94
OKU	19,35	6,45	58,06	6,45	0,00	0,00	9,68
OKI	15,63	0,00	43,75	0,00	9,38	6,25	25,00
Muara Enim	10,00	0,00	66,67	6,67	3,33	6,67	6,67
Lahat	28,13	0,00	65,63	3,13	3,13	0,00	0,00
Musi Rawas	13,33	0,00	86,67	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	9,68	0,00	77,42	0,00	0,00	0,00	12,90
Banyuasin	29,03	0,00	38,71	0,00	19,35	9,68	3,23
OKU Selatan	6,67	6,67	70,00	3,33	3,33	0,00	10,00
OKU Timur	3,13	3,13	62,50	3,13	3,13	6,25	18,75
Ogan Ilir	13,33	0,00	40,00	3,33	3,33	16,67	23,33
Empat Lawang	13,33	0,00	53,33	3,33	0,00	10,00	20,00
Palembang	29,41	5,88	47,06	2,94	0,00	0,00	14,71
Prabumulih	6,67	0,00	63,33	0,00	6,67	0,00	23,33
Pagar Alam	6,45	0,00	67,74	0,00	6,45	0,00	19,35
Lubuklinggau	23,33	3,33	50,00	0,00	10,00	0,00	13,33

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = Pekerjaan Utama tertentu, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelajar/ Mahasiswa</li><li>2. Peneliti/ Dosen</li><li>3. PNS/ TNI/ Polri</li><li>4. Pegawai BUMN/ D</li><li>5. Pegawai Swasta</li><li>6. Wiraswasta</li><li>7. Pekerjaan Utama Lainnya</li></ol>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pekerjaan Utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Pekerjaan Utama.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/  
Institusi

Satker PST	Kategori Instansi/ Institusi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SUMATERA SELATAN	29,17	0,00	15,28	0,00	8,33	22,22	2,78	6,94	13,89	1,39
Ogan Komering Ulu	25,81	0,00	6,45	0,00	0,00	61,29	0,00	6,45	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	21,88	0,00	12,50	0,00	3,13	56,25	0,00	0,00	6,25	0,00
Muara Enim	10,00	0,00	20,00	0,00	0,00	56,67	3,33	0,00	6,67	3,33
Lahat	28,13	0,00	0,00	0,00	3,13	65,63	3,13	0,00	0,00	0,00
Musi Rawas	13,33	0,00	3,33	0,00	0,00	83,33	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	9,68	0,00	16,13	0,00	0,00	67,74	0,00	0,00	3,23	3,23
Banyuasin	35,48	0,00	3,23	0,00	0,00	38,71	0,00	0,00	16,13	6,45
OKU Selatan	13,33	0,00	13,33	0,00	3,33	63,33	0,00	3,33	3,33	0,00
OKU Timur	9,38	0,00	9,38	0,00	3,13	68,75	3,13	0,00	3,13	3,13
Ogan Ilir	13,33	0,00	10,00	0,00	0,00	60,00	0,00	3,33	13,33	0,00
Empat Lawang	10,00	3,33	30,00	0,00	3,33	30,00	0,00	3,33	10,00	10,00
Palembang	35,29	0,00	0,00	0,00	0,00	61,76	0,00	2,94	0,00	0,00
Prabumulih	3,33	0,00	6,67	0,00	0,00	83,33	0,00	0,00	6,67	0,00
Pagar Alam	9,68	0,00	19,35	0,00	9,68	58,06	0,00	0,00	0,00	3,23
Lubuklinggau	20,00	0,00	6,67	0,00	6,67	53,33	0,00	0,00	10,00	3,33

Keterangan :

1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
3. Kementerian & Lembaga Pemerintah
4. Lembaga Internasional
5. Media Massa
6. Pemerintah Daerah
7. Perbankan
8. BUMN/ BUMD
9. Swasta Lainnya
10. Kategori Instansi Lainnya



## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/ institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi/ Institusi
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = kategori instansi/ institusi, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Dalam Negeri</li><li>2. Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian Luar Negeri</li><li>3. Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah</li><li>4. Lembaga Internasional</li><li>5. Media Massa</li><li>6. Pemerintah Daerah</li><li>7. Perbankan</li><li>8. BUMN/ BUMD</li><li>9. Swasta Lainnya</li><li>10. Kategori Instansi Lainnya</li></ol>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/ institusi.

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
Sumatera Selatan	13,89	38,89	12,50	30,56	4,17
Ogan Komering Ulu	16,13	74,19	0,00	9,68	0,00
Ogan Komering Ilir	9,38	68,75	3,13	9,38	9,38
Muara Enim	16,67	76,67	0,00	3,33	3,33
Lahat	25,00	65,63	0,00	3,13	6,25
Musi Rawas	13,33	86,67	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	9,68	83,87	0,00	6,45	0,00
Banyuasin	38,71	38,71	9,68	9,68	3,23
OKU Selatan	6,67	73,33	3,33	13,33	3,33
OKU Timur	3,13	75,00	9,38	9,38	3,13
Ogan Ilir	10,00	70,00	6,67	13,33	0,00
Empat Lawang	10,00	46,67	3,33	26,67	13,33
Palembang	32,35	58,82	2,94	5,88	0,00
Prabumulih	6,67	86,67	6,67	0,00	0,00
Pagar Alam	3,23	74,19	0,00	9,68	12,90
Lubuklinggau	16,67	60,00	3,33	13,33	6,67

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen pemanfaatan hasil kunjungan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu: 1. Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah 2. Pemerintahan 3. Komersial 4. Penelitian 5. Lainnya
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Keg. Statistik
Sumatera Selatan	25,94	2,09	7,53	28,03	28,03	8,37
Ogan Komering Ulu	12,77	0,00	2,13	38,30	46,81	0,00
Ogan Komering Ilir	32,65	0,00	2,04	30,61	22,45	12,24
Muara Enim	24,49	0,00	0,00	24,49	51,02	0,00
Lahat	52,78	0,00	0,00	16,67	30,56	0,00
Musi Rawas	28,57	0,00	0,00	65,71	5,71	0,00
Musi Banyuasin	11,76	9,80	5,88	29,41	27,45	15,69
Banyuasin	35,90	2,56	0,00	46,15	15,38	0,00
OKU Selatan	34,69	2,04	2,04	38,78	22,45	0,00
OKU Timur	24,49	0,00	2,04	24,49	42,86	6,12
Ogan Ilir	52,78	0,00	0,00	25,00	13,89	8,33
Empat Lawang	15,38	0,00	5,13	58,97	17,95	2,56
Palembang	45,45	2,27	13,64	29,55	4,55	4,55
Prabumulih	44,00	0,00	0,00	22,00	34,00	0,00
Pagar Alam	16,36	1,82	3,64	38,18	36,36	3,64
Lubuklinggau	23,33	0,00	1,67	41,67	31,67	1,67

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan yang Digunakan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = jenis layanan yang digunakan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pustaka Tercetak</li><li>2. Pustaka Digital</li><li>3. Penjualan Publikasi</li><li>4. Data Mikro</li><li>5. Konsultasi Statistik</li><li>6. Rekomendasi Kegiatan Statistik</li></ol>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Sumatera Selatan	28,96	18,10	32,13	11,76	9,05	28,96	18,10	32,13	11,76
Ogan Komering Ulu	47,92	4,17	43,75	2,08	2,08	47,92	4,17	43,75	2,08
Ogan Komering Ilir	54,17	10,42	33,33	0,00	2,08	54,17	10,42	33,33	0,00
Muara Enim	58,70	2,17	39,13	0,00	0,00	58,70	2,17	39,13	0,00
Lahat	63,64	3,03	15,15	0,00	18,18	63,64	3,03	15,15	0,00
Musi Rawas	19,51	0,00	65,85	0,00	14,63	19,51	0,00	65,85	0,00
Musi Banyuasin	48,89	6,67	35,56	6,67	2,22	48,89	6,67	35,56	6,67
Banyuasin	45,95	5,41	45,95	2,70	0,00	45,95	5,41	45,95	2,70
OKU Selatan	46,81	4,26	38,30	6,38	4,26	46,81	4,26	38,30	6,38
OKU Timur	53,19	4,26	27,66	4,26	10,64	53,19	4,26	27,66	4,26
Ogan Ilir	55,88	0,00	38,24	2,94	2,94	55,88	0,00	38,24	2,94
Empat Lawang	32,35	2,94	58,82	5,88	0,00	32,35	2,94	58,82	5,88
Palembang	25,53	8,51	59,57	6,38	0,00	25,53	8,51	59,57	6,38
Prabumulih	46,81	4,26	27,66	0,00	21,28	46,81	4,26	27,66	0,00
Pagar Alam	41,67	4,17	45,83	8,33	0,00	41,67	4,17	45,83	8,33
Lubuklinggau	33,96	11,32	47,17	1,89	5,66	33,96	11,32	47,17	1,89

Keterangan :

1. Website BPS
2. AllstatsBPS
3. Silastik
4. Sirusa
5. Romantik Online
6. Telepon/Faximilie
7. e-Mail/Surat
8. Datang Langsung ke PST
9. Fasilitas Lainnya

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Website BPS</li><li>2. AllstatsBPS</li><li>3. Silastik</li><li>4. Sirusa</li><li>5. Romantik Online</li><li>6. Telepon/Faximilie</li><li>7. e-Mail/Surat</li><li>8. Datang Langsung ke PST</li><li>9. Fasilitas Lainnya</li></ol>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.

Lampiran 10. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
SUMATERA SELATAN	95,83
Ogan Komering Ulu	96,77
Ogan Komering Ilir	87,50
Muara Enim	93,33
Lahat	96,88
Musi Rawas	96,67
Musi Banyuasin	96,77
Banyuasin	93,55
OKU Selatan	93,33
OKU Timur	90,63
Ogan Ilir	93,33
Empat Lawang	90,00
Palembang	94,12
Prabumulih	86,67
Pagar Alam	96,77
Lubuklinggau	93,33



## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen dengan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama ke-i x = Jumlah konsumen dengan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Lampiran 11. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Sumatera Selatan	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	100,00
Muara Enim	100,00
Lahat	100,00
Musi Rawas	100,00
Musi Banyuasin	91,67
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	95,65
OKU Timur	95,65
Ogan Ilir	94,74
Empat Lawang	88,24
Palembang	100,00
Prabumulih	96,30
Pagar Alam	100,00
Lubuklinggau	100,00

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana: P = Persentase konsumen menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi x = Jumlah konsumen menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen i = kategori instansi/ institusi, yaitu:</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 12. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level data

Satker PST	Level Data						
	1	2	3	4	5	6	7
SUMATERA SELATAN	4,21	54,27	38,03	2,13	0,97	0,20	0,19
Ogan Komering Ulu	0,00	0,00	95,16	4,84	0,00	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	0,00	0,00	57,29	33,17	9,55	0,00	0,00
Muara Enim	0,00	0,00	83,93	10,71	5,36	0,00	0,00
Lahat	0,00	0,00	76,19	15,87	7,94	0,00	0,00
Musi Rawas	0,00	0,00	80,43	13,04	6,52	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,00	1,63	85,37	8,13	4,88	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	0,00	88,64	11,36	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	0,00	0,00	46,15	24,04	29,81	0,00	0,00
OKU Timur	0,00	0,00	78,95	9,77	11,28	0,00	0,00
Ogan Ilir	0,00	0,00	52,78	33,33	13,89	0,00	0,00
Empat Lawang	0,00	1,56	71,88	26,56	0,00	0,00	0,00
Palembang	0,00	16,89	45,27	24,32	13,51	0,00	0,00
Prabumulih	0,00	0,00	82,14	10,71	7,14	0,00	0,00
Pagar Alam	0,00	8,63	83,09	3,60	4,68	0,00	0,00

Keterangan :

1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/ kota
4. Kecamatan
5. Desa/ Kelurahan
6. Individu
7. Lainnya

## Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: P <sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan level data ke-i x <sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan level data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = level data, yaitu: 1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten/ Kota 4. kecamatan 5. Desa/ Kelurahan 6. Individu 7. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut level data.

Lampiran 13. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SUMATERA SELATAN	2,86	0,58	0,41	79,96	4,86	5,66	5,49	0,00	0,19	0,00
Ogan Komering Ulu	4,84	9,68	0,00	85,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	5,53	0,00	0,00	93,97	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muara Enim	3,57	25,00	0,00	71,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lahat	0,00	0,00	4,76	93,65	0,00	0,00	1,59	0,00	0,00	0,00
Musi Rawas	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,81	4,88	3,25	89,43	0,00	0,00	1,63	0,00	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	3,41	0,00	96,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	0,00	0,00	0,00	93,27	5,77	0,00	0,96	0,00	0,00	0,00
OKU Timur	0,00	0,00	2,26	92,48	1,50	0,00	3,76	0,00	0,00	0,00
Ogan Ilir	0,00	30,56	0,00	69,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Empat Lawang	0,00	7,81	4,69	70,31	17,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Palembang	20,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,38	0,00	0,00	0,00
Prabumulih	1,79	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagar Alam	4,32	1,08	0,00	76,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lubuklinggau	0,00	55,20	2,40	98,21	0,00	0,00	0,80	0,00	0,00	0,00

Keterangan :

1. 10 Tahunan
2. 5 Tahunan
3. 3 Tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode data
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: 2. Periode Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
Penghitungan	: dimana: P <sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan periode data ke-i x <sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = periode data, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 10 Tahunan</li><li>2. 5 Tahunan</li><li>3. 3 Tahunan</li><li>4. Tahunan</li><li>5. Semesteran</li><li>6. Triwulanan</li><li>7. Bulanan</li><li>8. Mingguan</li><li>9. Harian</li><li>10. Lainnya</li></ol>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut periode data.

Lampiran 14. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Jenis Perolehan Datanya			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
SUMATERA SELATAN	88,99	0,20	8,44	2,36
Ogan Komering Ulu	100,00	0,00	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	69,85	0,00	0,50	29,65
Muara Enim	100,00	0,00	0,00	0,00
Lahat	95,24	0,00	4,76	0,00
Musi Rawas	100,00	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	96,75	0,00	0,00	3,25
Banyuasin	100,00	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	100,00	0,00	0,00	0,00
OKU Timur	96,99	0,75	0,00	2,26
Ogan Ilir	86,11	0,00	0,00	13,89
Empat Lawang	75,00	12,50	0,00	12,50
Palembang	76,35	0,00	0,00	23,65
Prabumulih	91,07	5,36	3,57	0,00
Pagar Alam	96,40	0,00	1,44	2,16
Lubuklinggau	56,80	43,20	0,00	0,00



## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis perolehan datanya terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Perolehan Datanya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: $P_i$ = Persentase konsumen dengan periode data ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i$ = periode data, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diperoleh dan Sesuai</li><li>2. Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai</li><li>3. Tidak Diperoleh</li><li>4. Belum Diperoleh</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis perolehan datanya.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Satker PST	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
SUMATERA SELATAN	99,27	99,31	99,31
Ogan Komering Ulu	100,00	100,00	100,00
Ogan Komering Ilir	100,00	89,21	89,21
Muara Enim	100,00	94,64	83,93
Lahat	96,67	96,67	96,67
Musi Rawas	67,39	71,74	76,09
Musi Banyuasin	100,00	99,16	100,00
Banyuasin	100,00	100,00	100,00
OKU Selatan	100,00	100,00	100,00
OKU Timur	100,00	100,00	99,23
Ogan Ilir	100,00	100,00	100,00
Empat Lawang	94,64	96,43	96,43
Palembang	99,12	100,00	98,23
Prabumulih	94,44	94,44	94,44
Pagar Alam	99,25	99,25	99,25
Lubuklinggau	100,00	100,00	100,00

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di 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. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS sebagai wilayah penyedia data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P <sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan periode data ke-i x <sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = periode data, yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualitas Data Secara Umum</li><li>2. Kelengkapan</li><li>3. Akurasi</li><li>4. Kemutakhiran</li></ol>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
SUMATERA SELATAN	99,45
Ogan Komering Ulu	99,68
Ogan Komering Ilir	94,70
Muara Enim	92,33
Lahat	96,57
Musi Rawas	93,33
Musi Banyuasin	92,93
Banyuasin	98,08
OKU Selatan	96,35
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	100,00
Empat Lawang	100,00
Palembang	99,42
Prabumulih	94,04
Pagar Alam	100,00
Lubuklinggau	98,01

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
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 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
SUMATERA SELATAN	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	96,88
Muara Enim	96,67
Lahat	100,00
Musi Rawas	93,33
Musi Banyuasin	96,77
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	100,00
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	100,00
Empat Lawang	100,00
Palembang	100,00
Prabumulih	100,00
Pagar Alam	100,00
Lubuklinggau	96,67

## **Metadata Indikator**

Nama	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
Indikator	:	Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana
SUMATERA SELATAN	99,31
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	90,63
Muara Enim	95,00
Lahat	96,88
Musi Rawas	93,33
Musi Banyuasin	95,16
Banyuasin	93,55
OKU Selatan	91,67
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	100,00
Empat Lawang	100,00
Palembang	100,00
Prabumulih	93,33
Pagar Alam	100,00
Lubuklinggau	93,33



## **Metadata Indikator**

Nama	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
Indikator	:	Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen
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 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS  
Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK Terhadap Pelayanan BPS
SUMATERA SELATAN	92,12
Ogan Komering Ulu	93,08
Ogan Komering Ilir	91,13
Muara Enim	90,37
Lahat	92,84
Musi Rawas	86,20
Musi Banyuasin	91,36
Banyuasin	91,50
OKU Selatan	91,14
OKU Timur	91,82
Ogan Ilir	93,88
Empat Lawang	88,53
Palembang	93,96
Prabumulih	87,07
Pagar Alam	92,59
Lubuklinggau	92,31

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (Skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) / y$ dimana: $x_i$ = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times Z_i$ $w_i$ = Penimbang unsur ke - i= Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i/ jumlah rata-rata skor kepentingan $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i $y$ = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
SUMATERA SELATAN	91,23
Ogan Komering Ulu	96,77
Ogan Komering Ilir	91,3
Muara Enim	87,64
Lahat	96,86
Musi Rawas	80,3
Musi Banyuasin	91,98
Banyuasin	93,33
OKU Selatan	94,47
OKU Timur	92,51
Ogan Ilir	94,17
Empat Lawang	88,69
Palembang	86,01
Prabumulih	87,44
Pagar Alam	94,25
Lubuklinggau	90,95

## Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (Skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><math>x_i</math> = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i</li><li><math>x_i = w_i \times Z_i</math></li><li><math>w_i</math> = Penimbang unsur ke - i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10</li><li><math>z_i</math> = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i</li><li><math>y</math> = skala maksimum penilaian</li></ul>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</li><li>2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</li><li>3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik</li><li>4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</li></ol>
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 21. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
SUMATERA SELATAN	94,93
Ogan Komering Ulu	95,57
Ogan Komering Ilir	93,52
Muara Enim	92,25
Lahat	94,78
Musi Rawas	86,08
Musi Banyuasin	95,99
Banyuasin	93,47
OKU Selatan	95,67
OKU Timur	94,54
Ogan Ilir	95,33
Empat Lawang	94,11
Palembang	98,02
Prabumulih	90,34
Pagar Alam	95,97
Lubuklinggau	95,83

## **Metadata Indikator**

Nama Indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ <p><math>x_i</math> = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i <math>x_i = w_i \times z_i</math> <math>w_i</math> = Penimbang unsur ke - i= Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i/ jumlah rata-rata skor kepentingan. <math>z_i</math> = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i <math>y</math> = skala maksimum penilaian</p>
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 22. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2021

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																	
No	Prioritas Urus	Program/Kegiatan	Tahun 2022														
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Prioritas Utama																	
Prioritas Rendah																	
1	Kemudahan Penerimaan Pelayanan	1. Melaksanakan Reviu Standar Pelayanan dan Focus Group Discussion Standar Pelayanan Publik 2. Menampilkan Standar Pelayanan Hasil Reviu dan FGD Standar Pelayanan Publik pada website															Trio Wira Dharma
2	Kemudahan Prosedur	1. Melaksanakan Reviu Standar Pelayanan dan Focus Group Discussion Standar Pelayanan Publik 2. Menampilkan SOP Diseminasi dan Layanan Statistik Hasil reviu pada website															Trio Wira Dharma
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	1. Menampilkan SOP Diseminasi dan Layanan Statistik Hasil reviu pada website 2. Briefing dengan Tim Lapak Statistik untuk meningkatkan ketepatan jangka waktu penyelesaian layanan															Trio Wira Dharma
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	1. Menampilkan Poster terkait jenis layanan gratis, jenis layanan dengan pengenaan tarif Rp.0.00 (nol rupiah) sesuai Peraturan BPS No. 2 tahun 2019, serta jenis layanan berbayar atas PNBSP sesuai Peraturan Pemerintah RI No. 7 Tahun 2015 2. Melaksanakan Briefing dengan Tim Lapak Statistik dengan salah satu bahasan tata cara penentuan biaya layanan															Trio Wira Dharma
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Menampilkan Poster Standar Pelayanan seluruh produk pelayanan 2. Melaksanakan Briefing Tim Lapak Statistik untuk meningkatkan kesesuaian produk pelayanan															Trio Wira Dharma
6	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	1. Menampilkan Link fasilitas pengaduan pada menu Layanan pengaduan di website dan running text pada website 2. Menampilkan poster layanan pengaduan pada website															Trio Wira Dharma

Palembang, 19 November 2021  
Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan



Zuikipil



VKD21

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2021**

**BAHASIA**

Survei Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Statistik  
2. Nomor polikode No. 24 March 2017 tentang Pedoman SMO, User Pelayanan Statistik  
3. Keputusan BPS No. 87 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SD di Lingkungan BPS

**Keterangan Pencacahan (Hindari oleh petugas)**

<b>Pencacah</b>	Nama : _____	<b>Pemeriksa</b>	Nama : _____	<b>Nomor Responden</b>	Nomor Urut
	Tanggal : _____		Tanggal : _____		

---

**Blok I. Keterangan Responden**

<p>1. Nama : _____</p> <p>2. Tahun lahir : _____</p> <p>3. E-mail : _____</p> <p>4. Nomor handphone : _____</p> <p>5. Jenis kelamin : Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/></p> <p>6. Pendidikan tertinggi yang difasilitasi oleh salah satu lembaga : S-SDTA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/></p> <p>7. Pekerjaan utama oleh salah satu lembaga : Pedagang/Manajemen <input type="checkbox"/> Persewa/Manajemen <input type="checkbox"/> PNS/TKP/Pejabat <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>8. Nama instansi/afiliasi : _____</p>	<p>9. Bidang/instansi/afiliasi oleh salah satu lembaga : Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian, Badan Negeri <input type="checkbox"/> Lembaga Pendidikan &amp; Penelitian, Luar Negeri <input type="checkbox"/> Kementerian &amp; Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> Media Massa <input type="checkbox"/> Pemerintahan Dasar <input type="checkbox"/> Perbankan <input type="checkbox"/> BUMN/UMID <input type="checkbox"/> Swasta lainnya <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>10. Pemanfaatan utama hasil tanggapan dan/atau survei lapangan oleh salah satu lembaga : Tugas Sekolah/Program Kuliah <input type="checkbox"/> Promosi/Marketing <input type="checkbox"/> Komersial <input type="checkbox"/> Penelitian <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p><b>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 7 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner</b></p> <p>11. Jenis layanan yang digunakan oleh salah satu lembaga : Perpustakaan <input type="checkbox"/> Perpustakaan Publikasi BPS <input type="checkbox"/> Perpustakaan Ilmu/Buku/Peta/Wilayah Kerja Statistik <input type="checkbox"/> Layanan/pelayanan publik pada website BPS <input type="checkbox"/> Sistem/Statistik <input type="checkbox"/> Rekomendasi Kebijakan Statistik <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>12. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS oleh salah satu lembaga : Ruang/langgaham untuk Pelayanan Statistik Terpadu (PST) <input type="checkbox"/> Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (psta.bps.go.id) <input type="checkbox"/> Website BPS (bps.go.id) <input type="checkbox"/> Aplikasi <input type="checkbox"/> Aplikasi Statistik BPS (berbasis android dan iOS) <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/></p> <p>13. Apakah data BPS digunakan sebagai referensi internal? : Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p> <p>14. Apakah pernah melakukan pengamatan berbasis Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p>	<p>3 <input type="checkbox"/></p> <p>2 <input type="checkbox"/></p> <p>3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/></p> <p>6 <input type="checkbox"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/></p> <p>8 <input type="checkbox"/></p> <p>9 <input type="checkbox"/></p> <p>10 <input type="checkbox"/></p> <p>11 <input type="checkbox"/></p> <p>12 <input type="checkbox"/></p> <p>13 <input type="checkbox"/></p> <p>14 <input type="checkbox"/></p> <p>15 <input type="checkbox"/></p> <p>16 <input type="checkbox"/></p> <p>17 <input type="checkbox"/></p> <p>18 <input type="checkbox"/></p> <p>19 <input type="checkbox"/></p> <p>20 <input type="checkbox"/></p> <p>21 <input type="checkbox"/></p> <p>22 <input type="checkbox"/></p> <p>23 <input type="checkbox"/></p> <p>24 <input type="checkbox"/></p> <p>25 <input type="checkbox"/></p> <p>26 <input type="checkbox"/></p> <p>27 <input type="checkbox"/></p> <p>28 <input type="checkbox"/></p> <p>29 <input type="checkbox"/></p> <p>30 <input type="checkbox"/></p> <p>31 <input type="checkbox"/></p> <p>32 <input type="checkbox"/></p> <p>33 <input type="checkbox"/></p> <p>34 <input type="checkbox"/></p> <p>35 <input type="checkbox"/></p> <p>36 <input type="checkbox"/></p> <p>37 <input type="checkbox"/></p> <p>38 <input type="checkbox"/></p> <p>39 <input type="checkbox"/></p> <p>40 <input type="checkbox"/></p> <p>41 <input type="checkbox"/></p> <p>42 <input type="checkbox"/></p> <p>43 <input type="checkbox"/></p> <p>44 <input type="checkbox"/></p> <p>45 <input type="checkbox"/></p> <p>46 <input type="checkbox"/></p> <p>47 <input type="checkbox"/></p> <p>48 <input type="checkbox"/></p> <p>49 <input type="checkbox"/></p> <p>50 <input type="checkbox"/></p> <p>51 <input type="checkbox"/></p> <p>52 <input type="checkbox"/></p> <p>53 <input type="checkbox"/></p> <p>54 <input type="checkbox"/></p> <p>55 <input type="checkbox"/></p> <p>56 <input type="checkbox"/></p> <p>57 <input type="checkbox"/></p> <p>58 <input type="checkbox"/></p> <p>59 <input type="checkbox"/></p> <p>60 <input type="checkbox"/></p> <p>61 <input type="checkbox"/></p> <p>62 <input type="checkbox"/></p> <p>63 <input type="checkbox"/></p> <p>64 <input type="checkbox"/></p> <p>65 <input type="checkbox"/></p> <p>66 <input type="checkbox"/></p> <p>67 <input type="checkbox"/></p> <p>68 <input type="checkbox"/></p> <p>69 <input type="checkbox"/></p> <p>70 <input type="checkbox"/></p> <p>71 <input type="checkbox"/></p> <p>72 <input type="checkbox"/></p> <p>73 <input type="checkbox"/></p> <p>74 <input type="checkbox"/></p> <p>75 <input type="checkbox"/></p> <p>76 <input type="checkbox"/></p> <p>77 <input type="checkbox"/></p> <p>78 <input type="checkbox"/></p> <p>79 <input type="checkbox"/></p> <p>80 <input type="checkbox"/></p> <p>81 <input type="checkbox"/></p> <p>82 <input type="checkbox"/></p> <p>83 <input type="checkbox"/></p> <p>84 <input type="checkbox"/></p> <p>85 <input type="checkbox"/></p> <p>86 <input type="checkbox"/></p> <p>87 <input type="checkbox"/></p> <p>88 <input type="checkbox"/></p> <p>89 <input type="checkbox"/></p> <p>90 <input type="checkbox"/></p> <p>91 <input type="checkbox"/></p> <p>92 <input type="checkbox"/></p> <p>93 <input type="checkbox"/></p> <p>94 <input type="checkbox"/></p> <p>95 <input type="checkbox"/></p> <p>96 <input type="checkbox"/></p> <p>97 <input type="checkbox"/></p> <p>98 <input type="checkbox"/></p> <p>99 <input type="checkbox"/></p> <p>100 <input type="checkbox"/></p>
--	---	---

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat tidak penting /tidak puas*

*Sangat penting /puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ditanyakan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diteliti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. <small>(contoh: kotak saran dan pengaduan, website: <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a>, e-mail: <a href="mailto:lapor@bps.go.id">lapor@bps.go.id</a>)</small>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <small>Ditanyakan oleh responden apakah kebutuhan pengaduan (P21214 berskala 2).</small>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pungutan luar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada praktik percolan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>Block III. Kebutuhan Data</b> Ditus jika jenis layanan yang digunakan selama rekomendasi statistik (Block I dan II) berturut-turut kode 1, 2, 4, 6, 10) Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsumsi/dikonsumsi dari BPS serta tingkat kegunaan terhadap masing-masing data tersebut.										
No.	Data yang dibutuhkan/dikonsumsi			Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			Tingkat Kepuasan <sup>4)</sup>	
	Jenis Data	Level Data <sup>1)</sup>	Periode Data <sup>2)</sup>	Ya, sesuai	Tidak	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Jika Block I Bertitik 9 bertitik 2 atau 6	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, pemantauan, dan evaluasi program nasional?	Sangat Baik
	Materi, Karakteristik, dan Kegunaan			Ya, sesuai	Tidak	Materi, Periode, Jenis, dan Sumber Data			Ya	Tidak
				Ya, sesuai	Tidak				Ya	Tidak
				Ya, sesuai	Tidak				Ya	Tidak
				Ya, sesuai	Tidak				Ya	Tidak
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

<sup>1)</sup> Kode level data kolom (3)  
 1. Nasional  
 2. Provinsi  
 3. Kabupaten/kota  
 4. Kecamatan  
 5. Desa/kelurahan  
 6. Individu

<sup>2)</sup> Kode periode data kolom (4)  
 1. Sepuluh tahunan  
 2. Tahunan  
 3. Semesteran  
 4. Triwulanan  
 5. Triwulan

<sup>3)</sup> Periode data kolom (5)  
 3. Desa/kelurahan  
 4. Kecamatan  
 5. Kabupaten/kota  
 6. Individu  
 7. Kecamatan  
 8. Kabupaten/kota  
 9. Desa/kelurahan  
 10. Lainnya (sebutkan.....)

<sup>4)</sup> Peringkat kolom (11) - (13)  
 1. Sangat Baik  
 2. Baik  
 3. Cukup  
 4. Buruk  
 5. Sangat Buruk

<sup>5)</sup> Kode periode data kolom (11) - (13)  
 1. Sangat Baik  
 2. Baik  
 3. Cukup  
 4. Buruk  
 5. Sangat Buruk

**Blok IV. Catatan**

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

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

4

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Kapten Anwar Sastro No.1131 Palembang 30129  
Telepon : (0711) 351665, Fax : (0711) 353174  
Email : bps1600@bps.go.id

