

Katalog : 1399013.1601

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

2020

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

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

2020

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Ogan Komering Ulu 2020

ISSN : -
No. Publikasi : 16010.2120
Katalog : 1399013.1673
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 93 halaman

Naskah:

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

Desain Kover:

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

Penerbit:

© BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

Pencetak:

Badan Pusat Statistik

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

Tim Penyusun

Pengarah :

Ir. Budiriyanto, M.A.P

Penanggung Jawab :

Nanda Adi Pradana, S.ST

Penyunting :

Elmafatriza Elisha Ekatama, S.ST

Penulis Naskah :

Ratna Achdiati Permatasari, S.Si

Gambar Kulit :

Alif Andika Putra, S.Tr.Stat.

Infografis :

Dina Yunita Sari, S.Tr. Stat

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Baturaja, 10 Maret 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Ogan Komering Ulu



Ir. Budiriyanto, M.A.P

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Sampling	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	34

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	34
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	48
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	49
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	50
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data BPS	51
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	53
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	58
Bab 7 Penutup.....	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	68

Daftar Tabel



Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	13
Tabel 1.2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1.3.	Jumlah dan Persentase Wilayah PST BPS di Kabupaten Ogan Komerling Ulu yang Memenuhi Sarana dan Prasarana	17
Tabel 1.4.	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Ogan Komerling Ulu.....	18
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komerling Ulu	37
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komerling Ulu	39

Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	23
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Kelompok Umur	24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Jenis Kelamin.....	24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Pekerjaan Utama.....	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Kategori Instansi/Institusi.....	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	28
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Jenis Layanan.....	29
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Layanan BPS	30
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Terhadap Pelayanan.....	34
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Terhadap Akses Data	35
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	37
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	40
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	43
Gambar 4.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2020	47

Gambar 5.1.	Persentase Pencari Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Level Data.....	51
Gambar 5.2.	Persentase Pencari Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Periode Data.....	52
Gambar 5.3.	Persentase Pencari Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Perolehannya.....	53
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu	56
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Aspek Kualitas Data.....	57
Gambar 6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu	58

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

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	70
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	71
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	72
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	73
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	74
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	76
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	77
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	78
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	79
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.....	80
Lampiran 11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah Penyedia Data.....	81
Lampiran 12.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	82
Lampiran 13.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah Penyedia Data.....	83
Lampiran 14.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST Tahun 2019-2020	84
Lampiran 15.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	86
Lampiran 16.	Persentase Pencari Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	87
Lampiran 17.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	88

Lampiran 18. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	89
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah PST.....	91
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	92
Lampiran 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah PST.....	93
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	94

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

BAB I PENDAHULUAN

TUJUAN & MANFAAT



Mendapat bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data & informasi statistik

LOKUS & WAKTU



- PST BPS Kab. OKU
- Periode Juni-September 2020

RESPONDEN



konsumen yang menerima pelayanan dari 1 Januari s.d. akhir pencacahan

INSTRUMEN



Kuesioner VKD20

ANALISIS



- Analisis deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Importance & Performance Analysis
- Indeks Kepuasan Konsumen





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 Pusat 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 Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 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 dicari.
- 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 kedeputian 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.

1.4. Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah *quota sampling* yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),

Importance and Performance Analysis (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. *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*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

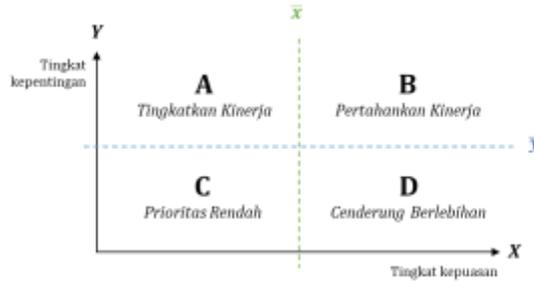
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)
 Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 & high performance*)
 Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya 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 (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = 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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skalamaksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas 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

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai

IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST BPS di Kabupaten Ogan Komering Ulu yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Ogan Komering Ulu	1	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
Jumlah	1	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Berdasarkan tabel tersebut, pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik, terlihat dari tersedianya semua sarana dan prasana yang dibutuhkan yaitu informasi pelayanan, maklumat pelayanan, wifi, petugas pelayanan, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan (100 persen). Hal ini harus terus dipertahankan agar konsumen terus merasa nyaman dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 di Kabupaten Ogan Komering Ulu secara keseluruhan berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari jumlah responden di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu pada tabel 1.4 sebanyak 32 responden atau sebesar 106,67 persen, dimana total realisasi responden ini melebihi dari target yang ditetapkan yaitu sebanyak 30 responden.

Tabel 1.4. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Kabupaten Ogan Komering Ulu

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Kabupaten Ogan Komering Ulu	32

BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

JENIS KELAMIN



laki-laki

78,13%

PENDIDIKAN TERKAHIR



D4/S1

66,63%

PEKERJAAN UTAMA



PNS/TNI/POLRI

50,00%

KONSUMEN DATA

PEMANFAATAN DATA



Pemerintah

81,25%

JENIS LAYANAN



Konsultasi Statistik

33,33%

FASILITAS UTAMA



Website BPS

40,63%



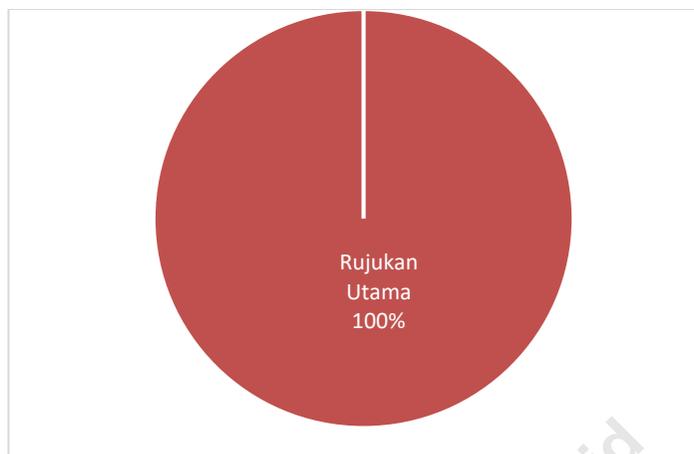
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen yang menggunakan data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. semua konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu menggunakan data BPS sebagai rujukan utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan presentase mencapai 100 persen. Sementara itu, tidak ada konsumen yang memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa semua konsumen menggunakan data BPS sebagai informasi utama untuk kegiatan yang dilakukan.



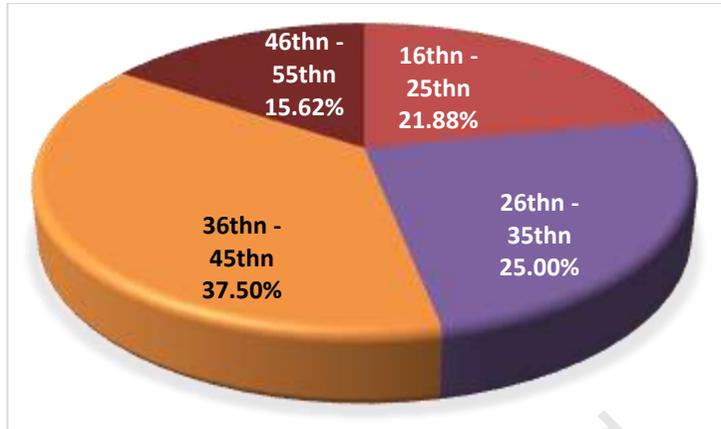
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

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 Kabupaten Ogan Komering Ulu didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun. Konsumen pengguna data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu paling banyak berumur 36-45 tahun sebesar 37,50 persen, selanjutnya kelompok umur 26-35 tahun (25 persen), 16-25 tahun (21,88 persen) dan kelompok umur 46-55 tahun (15,62 persen). Hal ini berkaitan dengan usia produktif yaitu 15-64 tahun, dimana penduduk usia produktif cenderung dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk barang atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

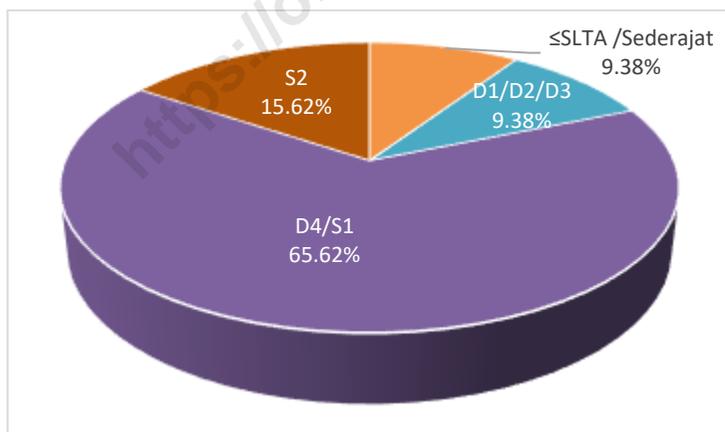
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu menurut jenis kelamin. Konsumen data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu didominasi jenis kelamin laki-laki sebesar 78,12 persen. Sementara itu, konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah sebesar 21,88 persen.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu, persentase terbesar adalah konsumen dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan D4/S1 sebesar 65,62 persen. Kemudian konsumen terbanyak selanjutnya memiliki tingkat pendidikan S2 sebesar 15,62 persen. Sementara itu, konsumen dengan pendidikan yang ditamatkan \leq SLTA/ sederajat dan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase yang sama yaitu 9,38 persen. Berdasarkan hal tersebut, konsumen data PST di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kalangan yang berpendidikan cukup tinggi sehingga diperlukan menyiapkan data yang sesuai dengan perkembangan zaman dan memberikan pelayanan yang semakin baik.



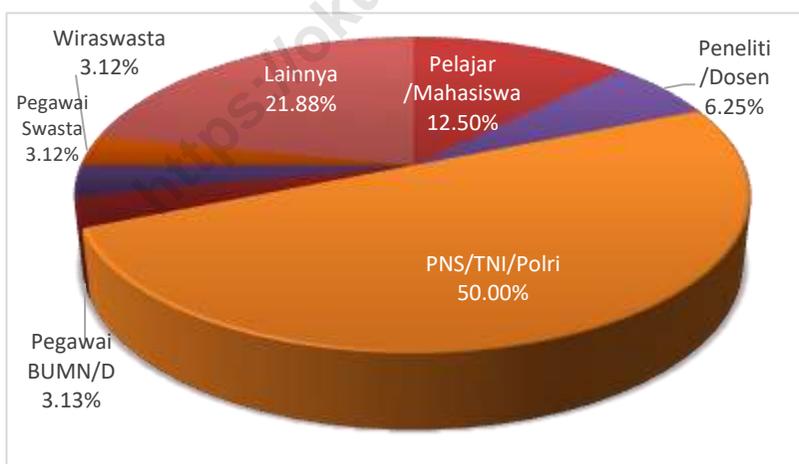
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, 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 2020 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, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu didominasi oleh PNS/TNI/Polri (50 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (65,62 persen). Konsumen terbanyak kedua berasal dari lainnya dengan persentase sebesar 21,88 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai BUMN/D 3,13 persen, pegawai swasta dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 3,12 persen, serta 12,50 persen konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa. Sementara itu, sisanya sebesar 6,25 persen konsumen data BPS di PST BPS Kabupaten Komering Ulu adalah peneliti/dosen.

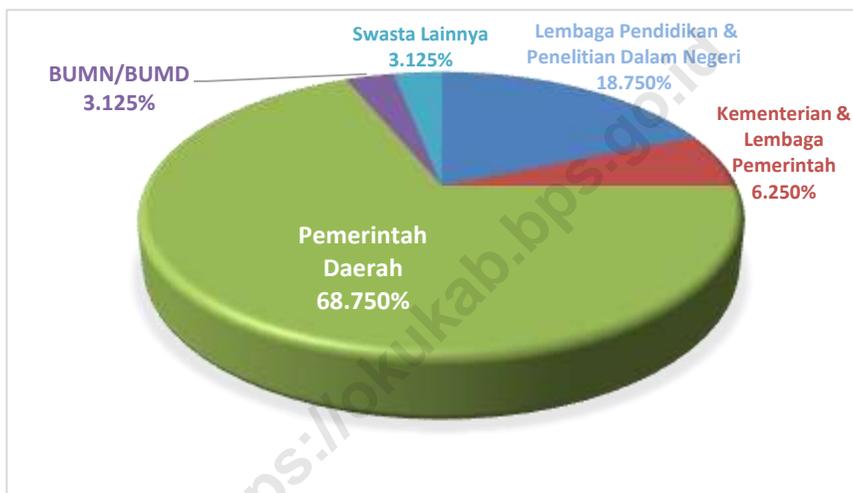


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagian besar berasal dari pemerintah daerah (68,75

persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen terbanyak kedua berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri yaitu 18,75 persen. Konsumen yang bekerja di Kementrian dan Lembaga Pemerintah berada pada posisi ketiga dengan persentase sebesar 6,25 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD dan swasta lainnya memiliki nilai yang sama yaitu 3,125 persen.

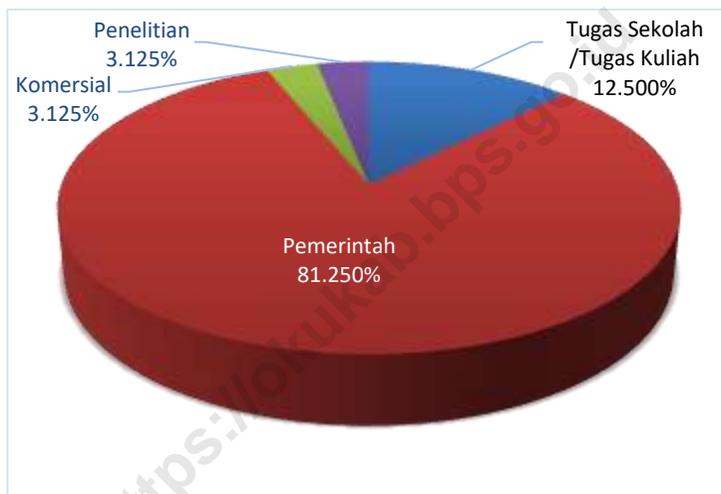


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil kunjungan ke PST BPS baik secara langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan sebesar

81,25 persen. Hal ini sejalan dengan konsumen terbanyak berasal dari Pemerintah Daerah (68,75 persen) dan memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri (50 persen), dimana mereka menggunakan data-data yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk kepentingan pekerjaan yaitu di bidang pemerintahan. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah pada posisi kedua sebesar 12,50 persen. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersil dan Penelitian dengan persentase yang sama yaitu 3,125 persen.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

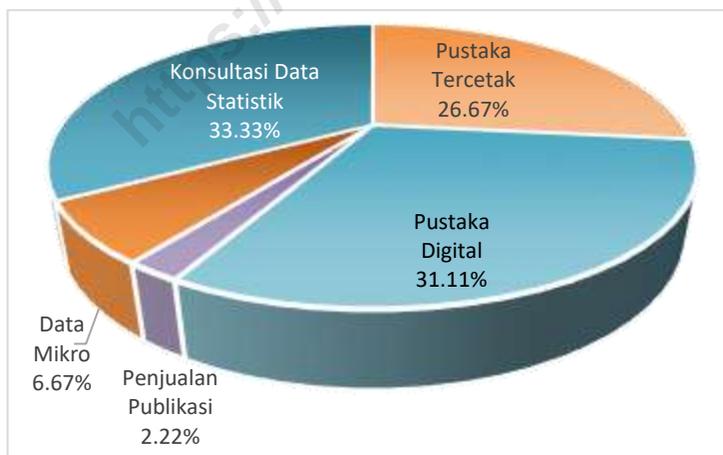
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100 persen 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.

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 Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu paling banyak adalah konsultasi data statistik sebesar 33,33 persen. Layanan terbanyak kedua yang digunakan oleh konsumen adalah pusaka digital sebesar 31,11 persen. Selanjutnya, layanan pustaka tercetak sebesar 26,67 persen. Sementara itu, layanan yang paling sedikit digunakan adalah data mikro dan penjualan publikasi masing-masing sebesar 6,67 persen dan 2,22 persen.

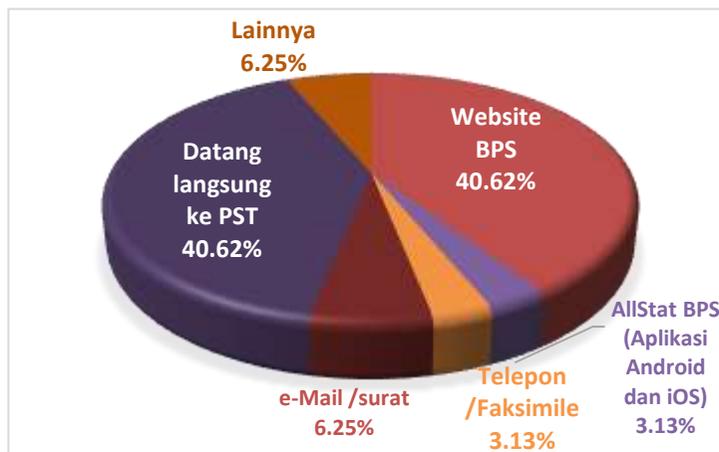


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, data dilihat bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu mendapatkan data dengan datang langsung ke PST dan melalui fasilitas website BPS memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 40,62 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Fasilitas berikutnya yang dimanfaatkan konsumen untuk mendapatkan data ialah melalui *email*/surat dan lainnya. Kedua fasilitas ini sama-sama dimanfaatkan sebanyak 6,25 persen konsumen. Sementara itu, telepon/*faksimile* dan melalui AllStat BPS merupakan fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk mendapatkan data yaitu hanya sebesar 3,13 persen.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 90,61

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

kualitas pelayanan di PST
BPS Kabupaten Ogan
Komereng Ulu termasuk
dalam kategori sangat baik

Persentase Kepuasan Konsumen
Terhadap **Pelayanan**

100,00 %



Persentase Kepuasan Konsumen
Terhadap **Akses Data**

100,00 %

Persentase Kepuasan Konsumen
Terhadap **Sarana & Prasarana**

100,00 %





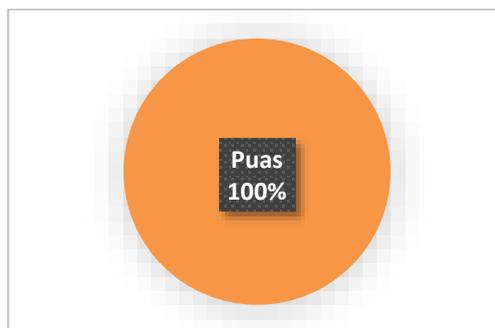
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

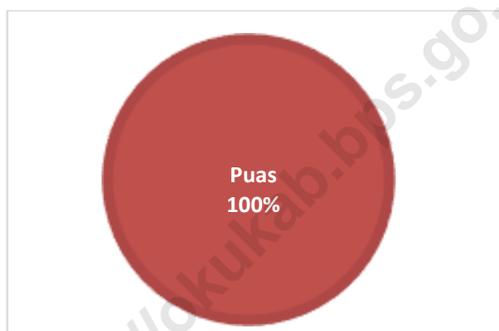
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sebesar 100 persen. Pada tahun 2019, persentase tersebut bernilai sama yaitu 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik, namun masih harus ditingkatkan agar kedepannya bisa lebih baik ketika memberikan pelayanan bagi konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

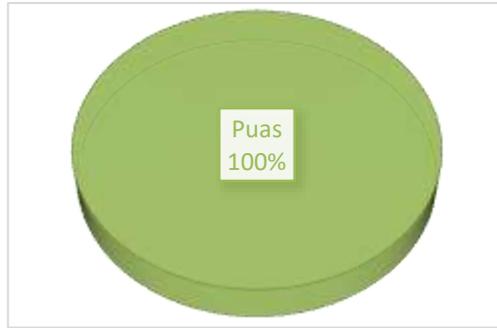
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen. Persentase konsumen yang puas terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu juga sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen puas dengan fasilitas yang mereka gunakan untuk dapat mengakses data BPS.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana adalah sebesar 100 persen.

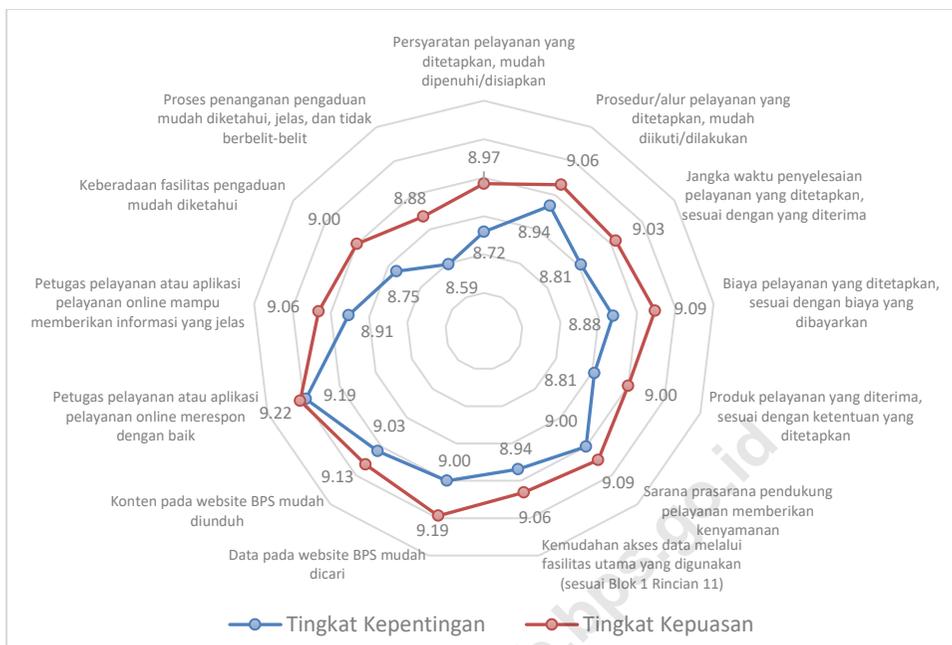


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu memiliki nilai *gap* positif, artinya nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari harapan (kepentingan).



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit memiliki *gap* paling besar yaitu 0,2812. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Sementara itu, atribut petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik memiliki *gap* paling kecil sebesar 0,0313. Keseluruhan atribut memiliki *gap* yang nilainya lebih besar dari nol yang artinya pelayanan dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah memuaskan dan melebihi dari harapan konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,7188	8,9688	0,2500

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,9375	9,0625	0,1250
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,8125	9,0313	0,2188
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,8750	9,0938	0,2188
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,8125	9,0000	0,1875
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,0000	9,0938	0,0938
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,9375	9,0625	0,1250
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,0000	9,1875	0,1875
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,0313	9,1250	0,0938
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,1875	9,2188	0,0313
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,9063	9,0625	0,1563
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,7500	9,0000	0,2500
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,5938	8,8750	0,2813

3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

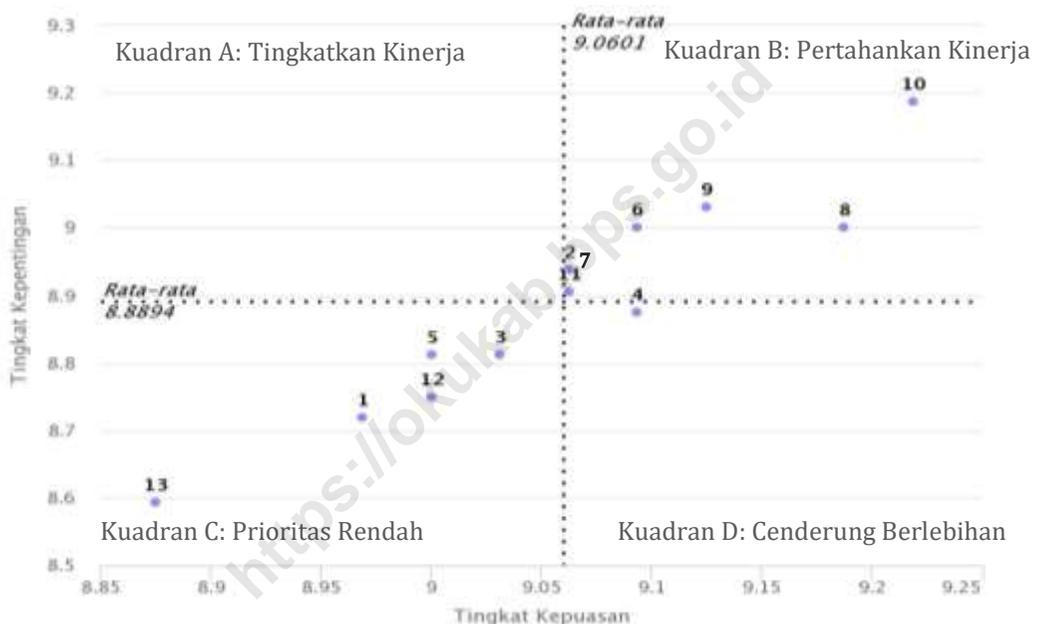
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut 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 Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,7188	8,9688	102,87
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,9375	9,0625	101,40
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,8125	9,0313	102,48
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,8750	9,0938	102,46
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,8125	9,0000	102,13
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,0000	9,0938	101,04
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,9375	9,0625	101,40
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,0000	9,1875	102,08
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,0313	9,1250	101,04
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,1875	9,2188	100,34
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,9063	9,0625	101,75
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,7500	9,0000	102,86
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,5938	8,8750	103,27

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian

masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (103,27 persen), sedangkan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik sebesar 100,34 persen.



Keterangan

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 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 pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|--|

Gambar 3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

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 Kabupaten Ogan Komering Ulu.

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 Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Data pada website BPS mudah dicari
5. Konten pada website BPS mudah diunduh
6. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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 Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah:

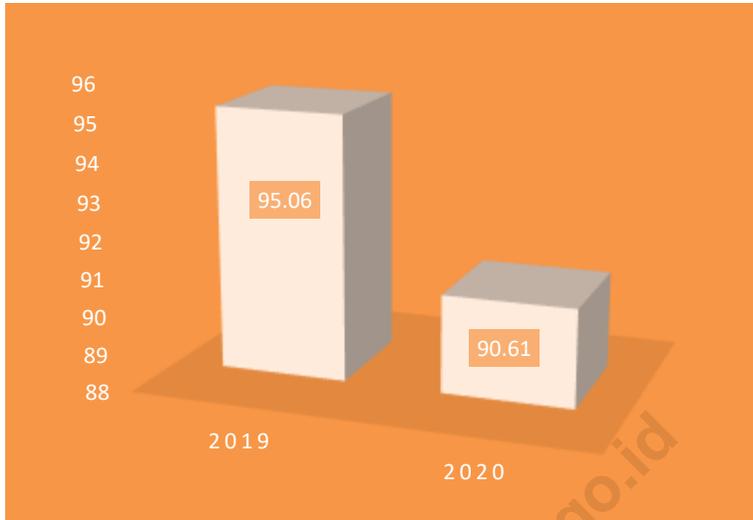
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang termasuk dalam kuadran D adalah biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

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. Semakin tinggi nilai IKK maka kualitas pelayanan di PST BPS akan semakin baik. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2020 sebesar 90,61. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu masuk dalam kategori sangat baik. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019, nilai IKK pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 4,45. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

BAB IV ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



I PA K

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

92,91

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS OKU



Bab 4

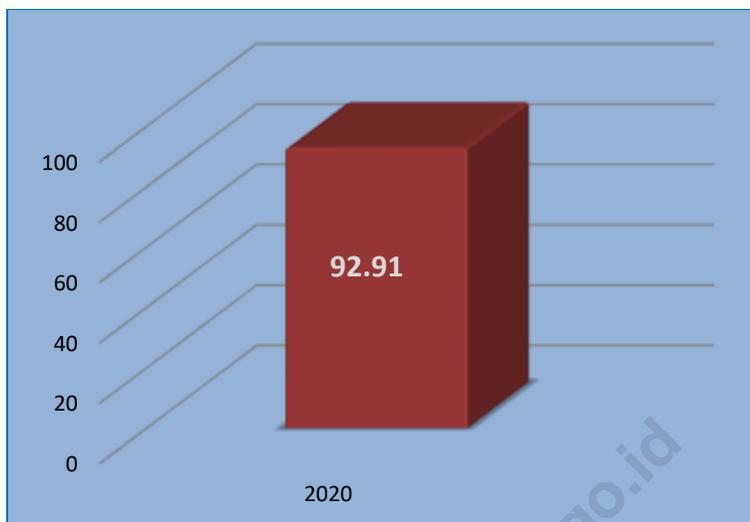
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. 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

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.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Semakin tinggi nilai IPAK maka semakin tinggi perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan di PST BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, nilai IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah sebesar 92,91. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2020

BAB V ANALISIS KEBUTUHAN DATA

KEBUTUHAN DATA MENURUT LEVEL DATA



82,86%

KABUPATEN

9,52%

PROVINSI

7,62%

KECAMATAN

KEBUTUHAN DATA MENURUT PERIODE DATA

68,57%

TAHUNAN

28,57%

LIMA TAHUNAN

2,86%

TIGA TAHUNAN



KEBUTUHAN DATA MENURUT JENIS PEROLEHAN DATA

100%

seluruh konsumen memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

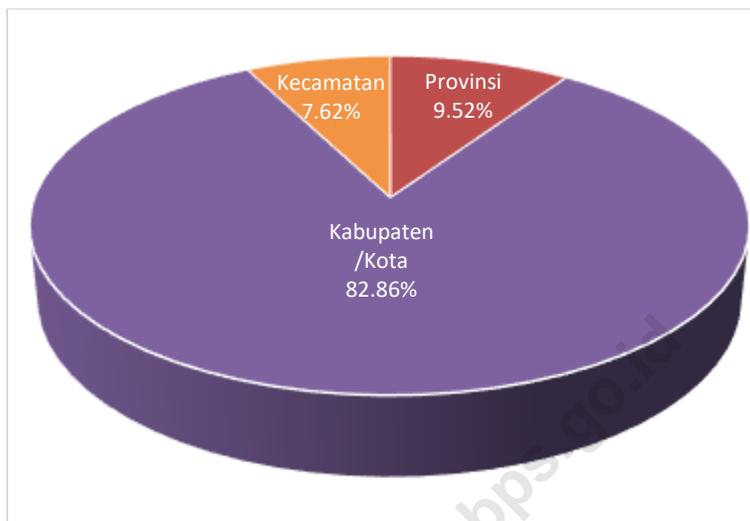
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Wilayah PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. 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 sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Secara umum, dari 105 orang-data, 82,86 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Level data yang banyak dicari selanjutnya adalah data level provinsi yang dicari 9,52 persen orang-data. Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level kecamatan sebesar 7,62 persen. Data level individu, kelurahan, nasional dan

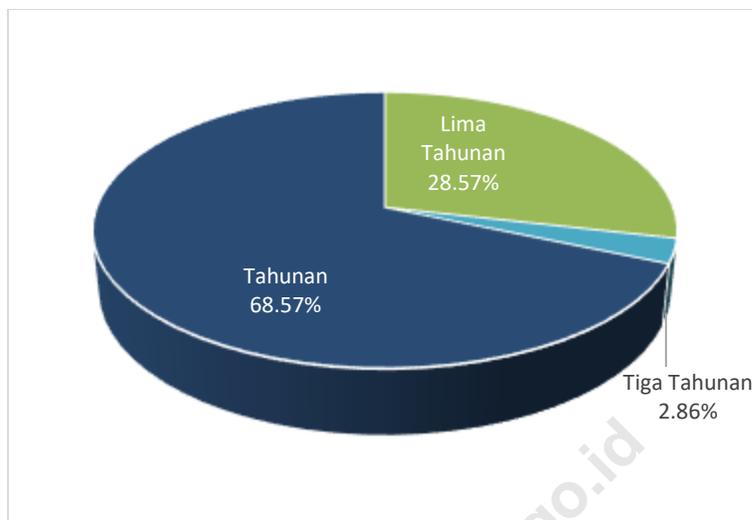
lainnya tidak dicari orang-data pada tahun 2020. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data yang dicari didominasi oleh data periode tahunan yaitu sebesar 68,57 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 28,57 persen, selanjutnya periode tiga tahunan sebesar 2,86 persen. Sementara itu, data periode sepuluh tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan dan harian tidak dicari pengguna data tahun 2020.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan 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 dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Ogan Komering Ulu.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, konsumen di PST BPS kabupaten Ogan Komering Ulu memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan/dicari sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah cukup memenuhi kebutuhan konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.

BAB VI ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 89,79

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap
Kualitas Data BPS

Kualitas data BPS Kabupaten Ogan
Komereng Ulu **sudah baik** namun masih
harus terus ditingkatkan



Persentase Kepuasan Konsumen
terhadap Aspek Kualitas Data

Kualitas Data
secara umum



92%

Kelengkapan
Data



92%

Akurasi
Data



92%

Kemutakhiran
Data



91%



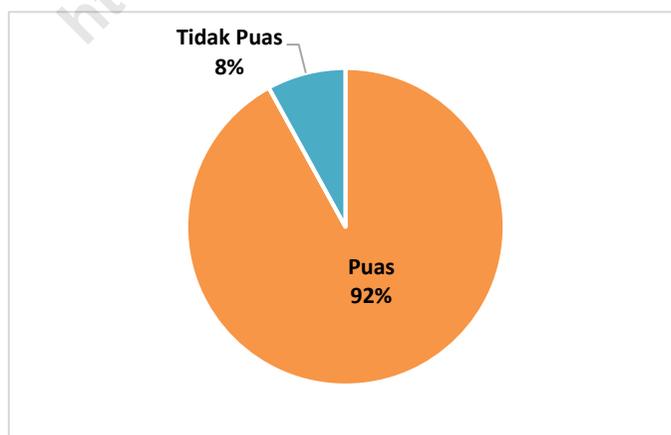
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau dimensi) kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, 92 persen konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.

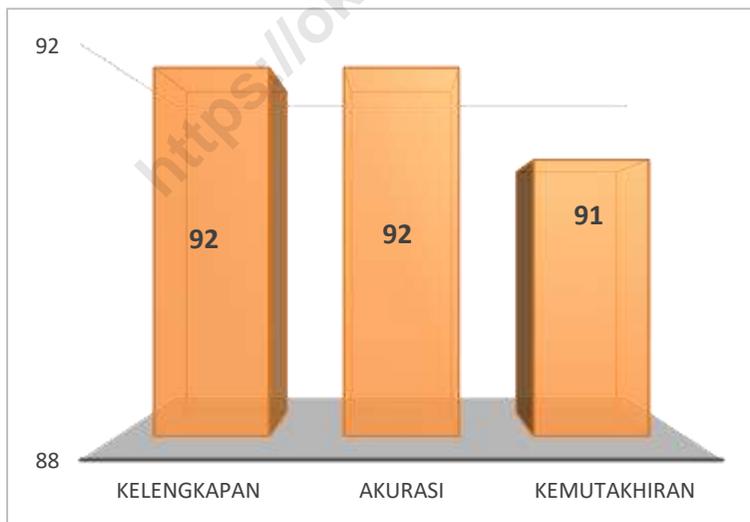


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu.

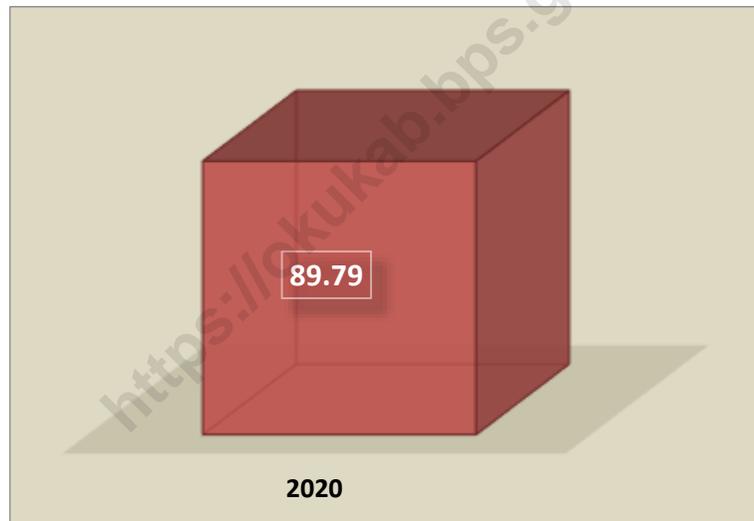
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 90 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan dan akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi yaitu sebesar 92 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS cukup bisa diandalkan, namun masih harus tetap ditingkatkan, mengingat 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Menurut Aspek Kualitas Data

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2020 adalah sebesar 89,79. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik namun masih harus terus ditingkatkan agar kedepannya semua konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu merasa puas dengan kualitas data yang diperoleh.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu

BAB VII PENUTUP

PELAYANAN YANG HARUS DIPERBAIKI

PERSYARATAN

Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi



WAKTU

waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan yang diterima



PRODUK

Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan



PENGADUAN

Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui dan pepeanganan mudah diketahui dan jelas



PELAYANAN YANG HARUS DIPERTAHAKAN

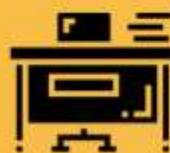
ALUR PELAYANAN

Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti



SARANA & PRASARANA

sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan



DATA BPS

Data BPS mudah diakses, data mudah dicari pada website, konten pada website BPS mudah diunduh



PETUGAS PELAYANAN

Petugas pelayanan merespon baik dan mampu mrmberikan informasi jelas





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pada tahun 2020, SKD dilaksanakan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu pada Juni-September 2020. Pencacahan responden dilakukan dua metode yaitu manual dan elektronik dengan mengisi kuesioner VKD20.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target yaitu 106,67 persen. Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kualitas data. Selain itu, analisis SKD 2020 juga menghasilkan indeks perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang (*cross tab analysis*), analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah sebesar 68,75 persen. Melihat dari konsumen yang sebagian besar berasal dari pemerintah daerah, pemanfaatan hasil kunjungan SKD 2020 turut berkorelasi hasilnya. Pemanfaatan hasil kunjungan untuk pemerintahan mencapai 81,25 persen.

Sementara itu, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Selain itu, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu menurut pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri (50 persen).

2. Jenis layanan yang digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu mayoritas melakukan kunjungan ke website BPS dan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu dengan persentase yang sama sebesar 40,63 persen. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah layanan konsultasi data statistik sebesar 33,33 persen dan layanan pustaka digital sebesar 31,11 persen.
3. Seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu 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 sebesar 100 persen.
4. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari PST di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu mencapai 100 persen. Selain itu, hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu pada masing-masing atribut berkisar 0,031 sampai 0,281 dimana semua atribut memiliki nilai *gap* positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah memuaskan dan melebihi dari harapan konsumen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan. Nilai IKK terhadap pelayanan di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu pada tahun 2020 adalah 90,61. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu masuk dalam kategori sangat baik.

6. Perilaku anti korupsi sangat diterapkan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dengan kata lain, tidak adanya indikasi tindak korupsi di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Hal ini terlihat dari nilai IPA yang mencapai 92,91.
7. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu mencari data pada level kabupaten/kota sebesar 82,86 persen. Selain itu, hampir semua konsumen di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu mencari periode tahunan yaitu 68,57 persen.
8. Secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data mencapai 92 persen. Apabila dilihat dari aspek kualitas data, 92 persen konsumen puas terhadap kelengkapan data, 92 persen konsumen puas terhadap akurasi data, dan 91 persen konsumen puas terhadap kemitakhiran data.
9. IKK terhadap kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Nilai IKK terhadap kualitas data PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu pada tahun 2020 adalah 89,79. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), ada lima atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah, yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan

- b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
 - c. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
 - d. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
 - e. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
2. Atribut yang sudah memenuhi harapan konsumen dan perlu dipertahankan karena dianggap penting oleh konsumen, yaitu:
- a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
 - b. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
 - c. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
 - d. Data pada website BPS mudah dicari
 - e. Konten pada website BPS mudah diunduh
 - f. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
 - g. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas



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.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Kabupaten Ogan Komering Ulu	0	21.88	25.00	37.50	15.63	0	0

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.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Kabupaten Ogan Komering Ulu	78.13	21.88

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis kelamin 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
 i = kelompok umur tertentu, yaitu:
1. Laki-laki
2. Perempuan
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	9.38	9.38	65.63	15.63	0

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 (1. <= SLTA/Sederajat, 2. D1/D2/D3, 3. D4/S1, 5. S2, 6. S2)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						Pekerjaan Utama Lainnya (%)
	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/ TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	
Kabupaten Ogan Komering Ulu	12.50	6.25	50.00	3.13	3.13	3.13	21.88

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen Pekerjaan Utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST 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 (1. Pelajar/Mahasiswa, 2. Peneliti/Dosen, 3. PNS/TNI/Polri, 4. Pegawai BUMN/D, 5. Pegawai Swasta, 6. Wiraswasta, 7. Pekerjaan utama lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi				
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Lembaga Internasional (%)	Media Massa (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	18.75	0	6.25	0	0

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi				
	Pemerintah Daerah (%)	Perbankan (%)	BUMN/ BUMD (%)	Swasta Lainnya (%)	Kategori Instansi Lainnya (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	68.75	0	3.13	3.13	0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen Kategori Instansi/Institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan Kategori Instansi/Institusi ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan Kategori Instansi/Institusi ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = Kategori Instansi/Institusi tertentu (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)</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen kategori Instansi/Institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	12.50	81.25	3.13	3.13	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST 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 tertentu (1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2. Pemerintahan, 3. Komersial, 4. Penelitian, 5. Pemanfaatan Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 7. 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 Kegiatan Statistik (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	26.67	31.11	2.22	6.67	33.33	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST 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 menurut jenis layanan yang digunakan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = Jenis Layanan yang Digunakan tertentu (1. Pustaka Tercetak, 2. Pustaka Digital, 3. Penjualan Publikasi, 4. Data Mikro, 5. Konsultasi Statistik, 6. Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan								
	Website BPS (%)	Allstats BPS (%)	Silastik (%)	Sirusa (%)	Romantik Online (%)	Telepon /Fax (%)	e-Mail /Surat (%)	Datang Langsung (%)	Lain nya (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	40.63	3.13	0	0	0	3.13	6.25	40.63	6.25

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen fasilitas utama yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Fasilitas Utama yang Digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase konsumen fasilitas utama yang digunakan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen fasilitas utama yang digunakan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = Fasilitas utama yang digunakan tertentu (1. Website BPS, 2. AllstatsBPS, 3. Silastik, 4. Sirusa, 5. Romantik Online, 6. Telepon/Fax, 7. E-Mail /Surat, 8. Datang Langsung, 9. Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	100	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Indikator ini menggambarkan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Definisi : Perbandingan jumlah penggunaan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST 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 penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	100

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Indikator ini menggambarkan penggunaan data BPS untuk untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi Pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	100	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Pelayanan
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap pelayanan di PST BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan di PST BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komeriing Ulu	100	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Akses Data
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akses data di PST BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap akses data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	100	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap sarana dan prasarana di PST BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap akses data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 14. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST Tahun 2019-2020

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan	
	2019(%)	2020 (%)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	95.06	90.06

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Indikator ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- Definisi : IKK adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -
- 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 : Sesuai PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah

- 25,00-64,99 : Tidak baik
- 65,00-76,60 : Kurang baik
- 76,61-88,30 : Baik
- 88,31-100 : Sangat baik

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

Lampiran 15. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	92.91

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Indikator ini mengukur perilaku anti korupsi yang diterapkan di PST BPS
- Definisi : IKK adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat perilaku anti korupsi yang diterapkan di PST BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -
- Rumus Penghitungan : $IPAK = (\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100 / y$
dimana:
 x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur persepsi anti korupsi 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 tinggi IPAK, maka perilaku anti korupsi semakin diterapkan di PST BPS tersebut

Lampiran 16. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/ Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	0	9.52	82.86	7.61	0	0	0

Metadata Indikator

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

Lampiran 17. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan									
	10 Tahun an (%)	5 Tahun An (%)	3 Tahun n (%)	Tahun an (%)	Semes teran (%)	Triwul anan (%)	Bulan an (%)	Ming guan (%)	Hari an (%)	Lain nya (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	0	28.57	2.86	68.57	0	0	0	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data
- Konsep : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden SKD menurut periode data
- Definisi : Perbandingan jumlah periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Periode Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase periode data ke-i
 x_i = Jumlah periode data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1, 2, 3, \dots, 10$ (1. 10 tahunan, 2. 5 tahunan, 3. 3 tahunan, 4. Tahunan, 5. Semesteran, 6. Triwulanan, 7. Bulanan, 8. Mingguan, 9. Harian, 10. Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 18. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Jenis Perolehan Datanya			
	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh(%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	100	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
- Konsep : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden SKD menurut jenis perolehan datanya
- Definisi : Perbandingan jumlah jenis perolehan datanya terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Perolehan Datanya
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
dimana:
 P_i = Persentase jenis perolehan datanya ke-i
 x_i = Jumlah jenis perolehan datanya ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1,2,3,4$ (1.Diperoleh dan Sesuai, 2. Diperoleh tetapi Tidak Sesuai, 3. Tidak Diperoleh, 4. Belum Diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen menurut jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	92	8

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Kualitas Data
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kualitas data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komering Ulu	92	8

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Kelengkapan Data
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kelengkapan data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	92	8

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Akurasi Data
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap akurasi data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	91	9

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kepuasan Terhadap Kemutakhiran Data
- Konsep : Indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi responden SKD terhadap kemutakhiran data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
dimana:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data
x = Jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data
Kabupaten Ogan Komerling Ulu	89.79

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Indikator ini mengukur perilaku anti korupsi yang diterapkan di PST BPS
- Definisi : IKK adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat perilaku anti korupsi yang diterapkan di PST BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen. Sehingga, untuk menghitung IKK ini diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -
- Rumus Penghitungan : $IKK = (\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100 / y$
 dimana:
 x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur aspek kualitas ke-i
 $x_i = w_i \times z_i$
 w_i = Penimbang aspek 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 tinggi IKK, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPAEN OGAN KOMERING ULU

Jl. Dr. Moh. Hatta No. 987A Ogan Komering Ulu 32111

Telp/fax : (0735) 320259

Email : bps1601@bps.go.id

Website : <https://okukab.bps.go.id>