

HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
Provinsi Sumatera Selatan
2020

<https://sumselops.go.id>



HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

Provinsi Sumatera Selatan

2020

Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Sumatera Selatan 2020

ISSN : 2714-9625
Nomor Publikasi : 16000.2112
Katalog : 1399013.16
Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 116 halaman

Naskah:
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Penyunting:
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Gambar Kulit:
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Diterbitkan Oleh:
©BPS Provinsi Sumatera Selatan

Dicetak oleh :
CV. Pensil Kreasi

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

Tim Penyusun



Pengarah :

Ir. Zulkipli, M.Si

Koordinator :

Drs. Agusman Simbolon, MAB

Penyusun :

Trinita Aprilina, S.ST

Penyunting :

Trio Wira Dharma, S.ST

Gambar Kulit:

Shinta Dwi Ardanari, S.ST

Infografis :

Trinita Aprilina, S.ST

Kata Pengantar



vBadan Provinsi Sumatera Selatan Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2020 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sumatera Selatan, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2020 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

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

Palembang, Juli 2021
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Kepala,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Zulkipli', written over a white background.

Zulkipli



Daftar Isi



Tim Penyusun	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	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 Pengumpulan Data	7
1.4.2 Metode Analisis Data	8
1.5 Sistematika Penulisan	14
1.6 Target dan Realisasi Jumlah Responden	144
Bab 2 Segmentasi Konsumen	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen	17
2.2 Gambaran Menurut Karakteristik.....	17
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	21
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	21
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	22



Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	23
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan	25
3.2 Kepuasan konsumen terhadap Akses Data	27
3.3 Kepuasan konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	27
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS	27
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	30
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS.....	33
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	35
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	37
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	39
4.3 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)	40
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	41
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data	43
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data	44
5.3 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data	45
5.4 Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	48
5.5 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	49
5.6 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	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
PENUTUP	63
7.1 Kesimpulan	62
7.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	69

Daftar Tabel



Tabel 1.1	Nilai IKK dan kualitas pelayanan BPS.....	12
Tabel 1.2	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	14
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	29
Tabel 3.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	30
Tabel 3.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan Menurut Wilayah PST 34	
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	40
Tabel 5.1	Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai Penyedia Data.....	49
Tabel 5.2	Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sumatera Selatan Menurut Ragam Data	50
Tabel 5.3	Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan	52
Tabel 5.4	Tiga Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan	52

Daftar Gambar



Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Kelompok Umur.....	18
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Kelamin.....	18
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	19
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama.....	20
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi.....	20
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	21
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Layanan.....	22
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	22
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Pelayanan PST.....	25
Gambar 3.2	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan..	26
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana.....	27
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	28

Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	31
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	33
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	37
Gambar 4.2	Persentase Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi	38
Gambar 5.1	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data	44
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Periode Data.....	44
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data	45
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehan Data.....	46
Gambar 5.5	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya	46
Gambar 5.6	Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya	47
Gambar 5.7	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Sumber Data	51
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sumatera Selatan secara Umum	56
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Aspek Kualitas Data.....	57
Gambar 6.3	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data	57
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data dan Aspek Kualitas Data	58

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Pencapaian Satker PST Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Sumatera Selatan.....	71
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.	73
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	75
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	77
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	79
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	81
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	83
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	85
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	87
Lampiran 10.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	89
Lampiran 11.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	91
Lampiran 12.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level data.....	93
Lampiran 13.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data	95
Lampiran 14.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	97
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data.....	99

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	101
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	103
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana Menurut Wilayah PST.....	105
Lampiran 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	1071
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	109
Lampiran 21. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	71
Lampiran 22. Kuesioner VKD20	113



Bab 1

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

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

LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di BPS Provinsi/Kabupaten/Kota
se-Sumatera Selatan

RESPONDEN

Konsumen yang pernah
menerima layanan dari
unit PST BPS sejak

1 Januari 2020 - akhir periode pencacahan

ANALISIS

1. Analisis Deskriptif
2. Cross tab analysis
3. Analisis Kesenjangan
4. Analisis Kuadran
5. Indeks Kepuasan

diperkaya dengan :

**Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

INSTRUMEN

Kuesioner VKD20 softcopy
Pencacahan elektronik menggunakan
sistem online e-mail, online link,
dan online PST.

Bab 1

Pendahuluan



1.1 Latar Belakang

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

Badan Provinsi Sumatera Selatan Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51

Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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 Provinsi Sumatera Selatan. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Provinsi Sumatera Selatan dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Provinsi Sumatera Selatan dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Provinsi Sumatera Selatan 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 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Secara khusus SKD 2020 bertujuan untuk :

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

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2020 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

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 telepon, faksimili, e-mail, surat, website, maupun layanan statistik online.

Fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS). Pada Bidang IPDS, PST memiliki lima jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi 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 pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur 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 hal bentuk layanan yang tidak diketahuinya. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit layanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang dijamin.

e. *Empathy* (empati)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. BPS adalah Badan Provinsi Sumatera Selatan Statistik, baik Provinsi Sumatera Selatan, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah instansi vertikal BPS di Provinsi Sumatera Selatan.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota
- h. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Provinsi Sumatera Selatan, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- m. Layanan statistik online adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Februari – Agustus 2020. 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). Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

1. Online-Email, 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

Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, email, surat, website, maupun layanan statistik online. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan mulai 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2020 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan . Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2020 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

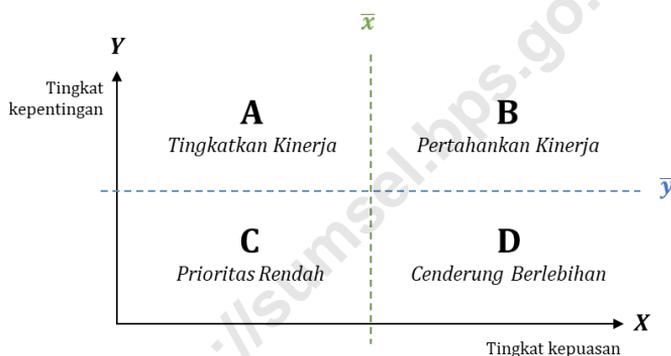
b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

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

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-

faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran pertama** (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- **Kuadran kedua** (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.
- **Kuadran ketiga** (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.
- **Kuadran keempat** (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen

IKK atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan :

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

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

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

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai IKK dan 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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

1.6 Target dan Realisasi Jumlah Responden

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki target responden paling banyak, yaitu 70 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara umum, Total realisasi responden SKD 2020 seluruh PST BPS di Provinsi Sumatera Selatan adalah sebesar 531 responden, atau sebesar 102,12% dari total target yang telah ditetapkan (520 responden). Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 menurut wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Wilayah PST BPS	Jumlah Responden
1.	Sumatera Selatan	70
2.	Ogan Komering Ulu	32
3.	Ogan Komering Ilir	30
4.	Muara Enim	31
5.	Lahat	30
6.	Musi Rawas	31
7.	Musi Banyuasin	30
8.	Banyuasin	32
9.	Ogan Komering Ulu Selatan	31
10.	Ogan Komering Ulu Timur	30
11.	Ogan Ilir	30
12.	Empat Lawang	31
13.	Palembang	30
14.	Prabumulih	30
15.	Pagar Alam	33
16.	Lubuklinggau	30

Bab 2

SEGMENTASI KONSUMEN*

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2020

konsumen di PST BPS

didominasi oleh...

54,29
persen



Laki - laki

51,43
persen



D4/ S1

38,57
persen



PNS/ TNI/ Polri

sebagian besar menggunakan...

32,09
persen



Pustaka Digital

51,43
persen



Website

37,14
persen



Data BPS untuk Penelitian

Bab 2 Segmentasi Konsumen



2.1 Gambaran Umum Konsumen

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

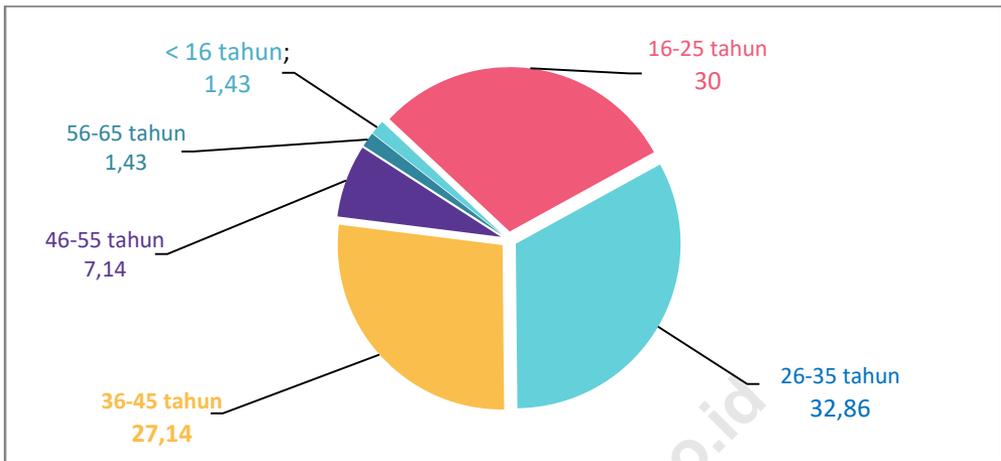
Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada hasil SKD 2020 yang menunjukkan bahwa seluruh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

2.2 Gambaran 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 2.1, konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (30,00%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (32,86%), konsumen berumur 36-45 tahun (27,14%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (7,14%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk atau jasa.

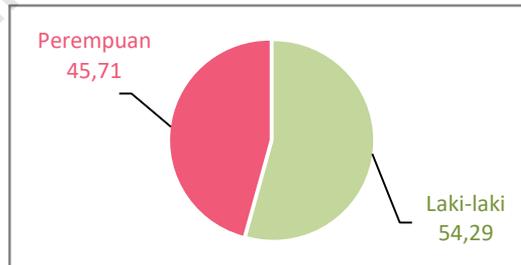


Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Kelompok Umur*

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah sebesar 54,29%. Sementara itu, 45,71% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah laki-laki.

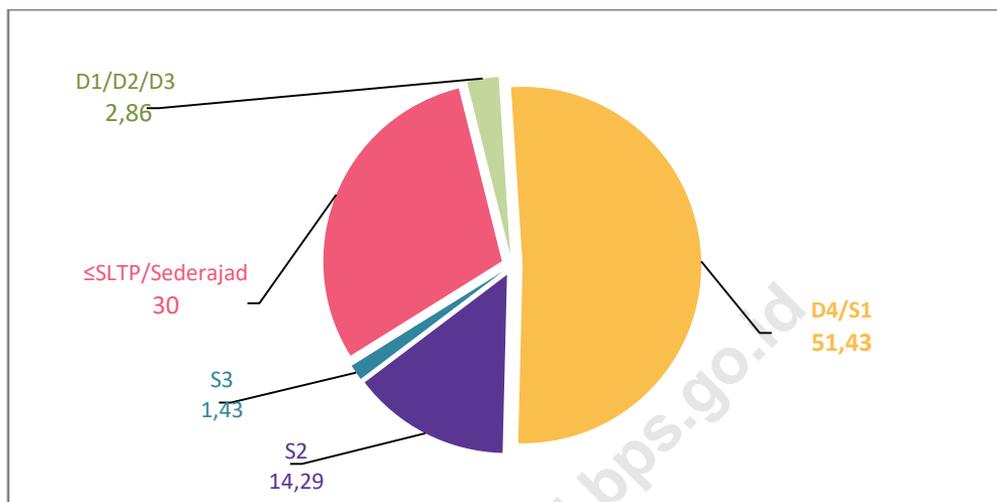


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2 dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (51,43%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat

(30,00%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 1,43%.

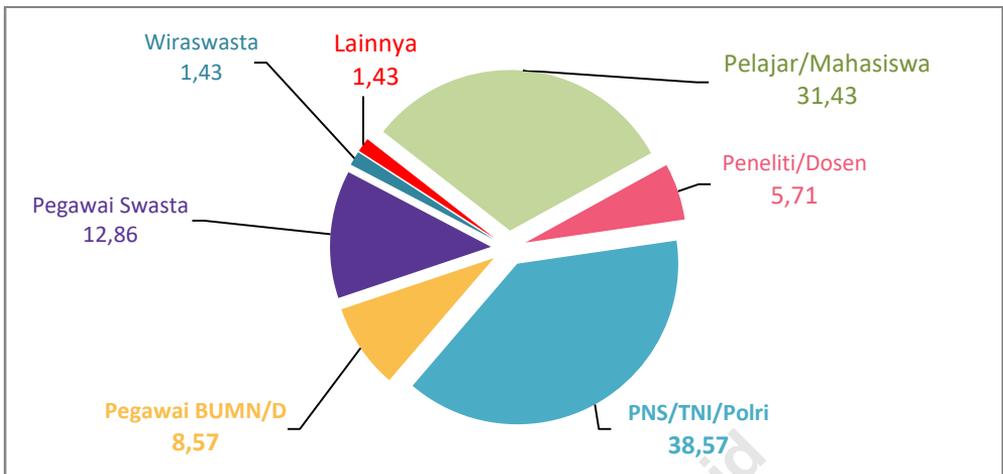


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

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.

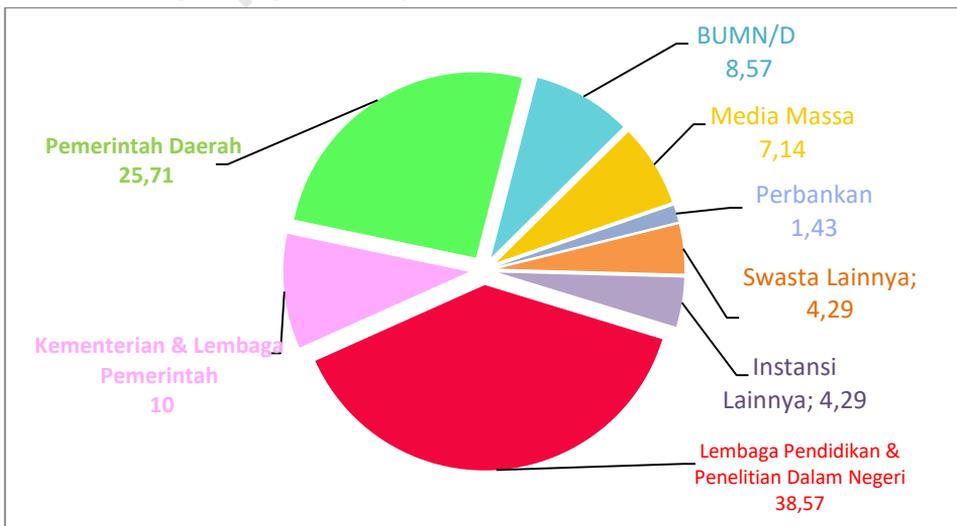
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri (38,57%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (51,43%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 31,43%. Konsumen yang paling sedikit berasal dari wiraswasta dengan persentase sebesar yaitu sebesar 1,43%.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

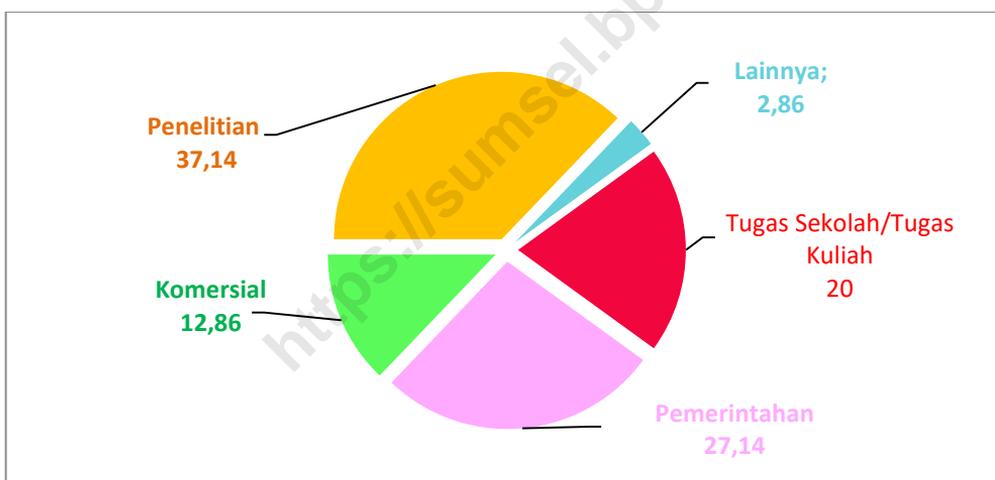
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (38,57%). Konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah dan Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 35,71%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD, Media Massa dan perbankan masing-masing memiliki persentase sebesar 8,57%, 7,14%, dan 1,43%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terdiri atas lima jenis, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Penelitian (37,14%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan dan Tugas Sekolah/tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 27,14% dan 20,00%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial dan lainnya, yaitu sebesar 15,72%.



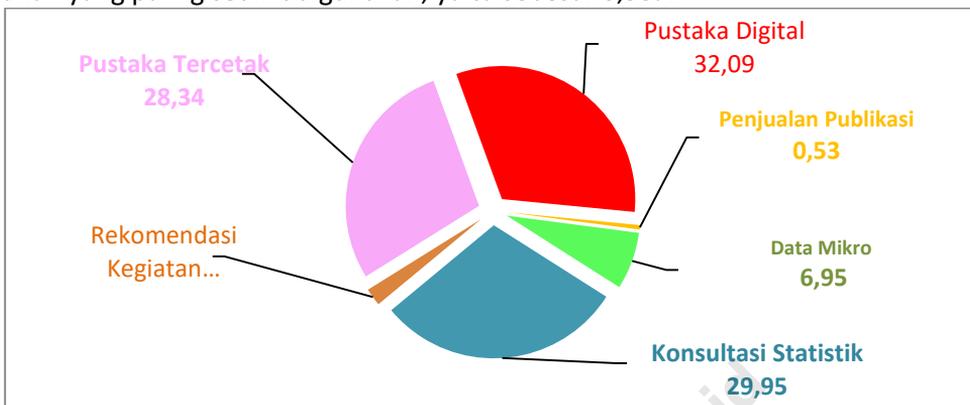
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Pustaka Digital, yaitu sebesar 32,09%. Pada posisi kedua, Layanan Konsultasi Statistik

dengan persentase sebesar 29,95%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,53%.

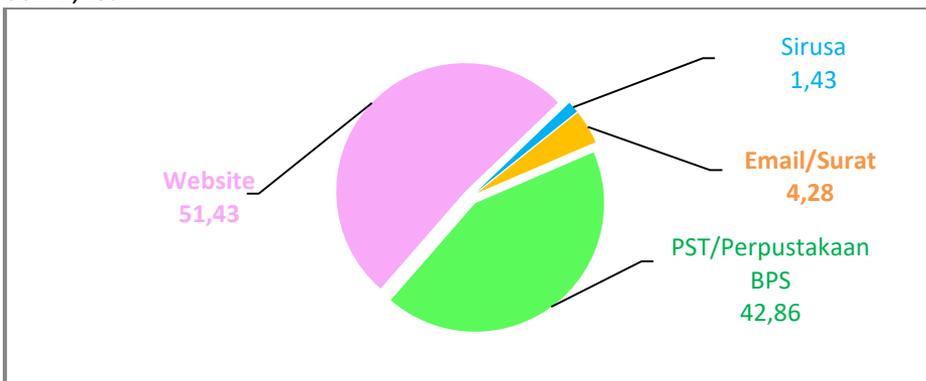


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2020, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut meliputi Website, E-mail/Surat, berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS, Sirusa, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 51,43%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Walaupun demikian, masih cukup banyak konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 42,86%. Sementara itu, fasilitas yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui E-mail/surat dan Sirusa masing-masing dengan persentase sebesar 4,28% dan 1,43%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Bab 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 88,90

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

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



Bab 3

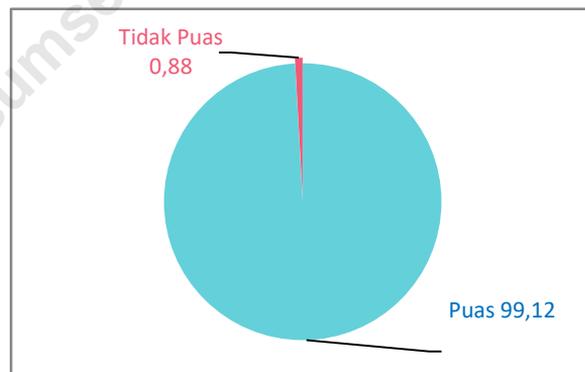
Analisis Kepuasan Layanan



Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

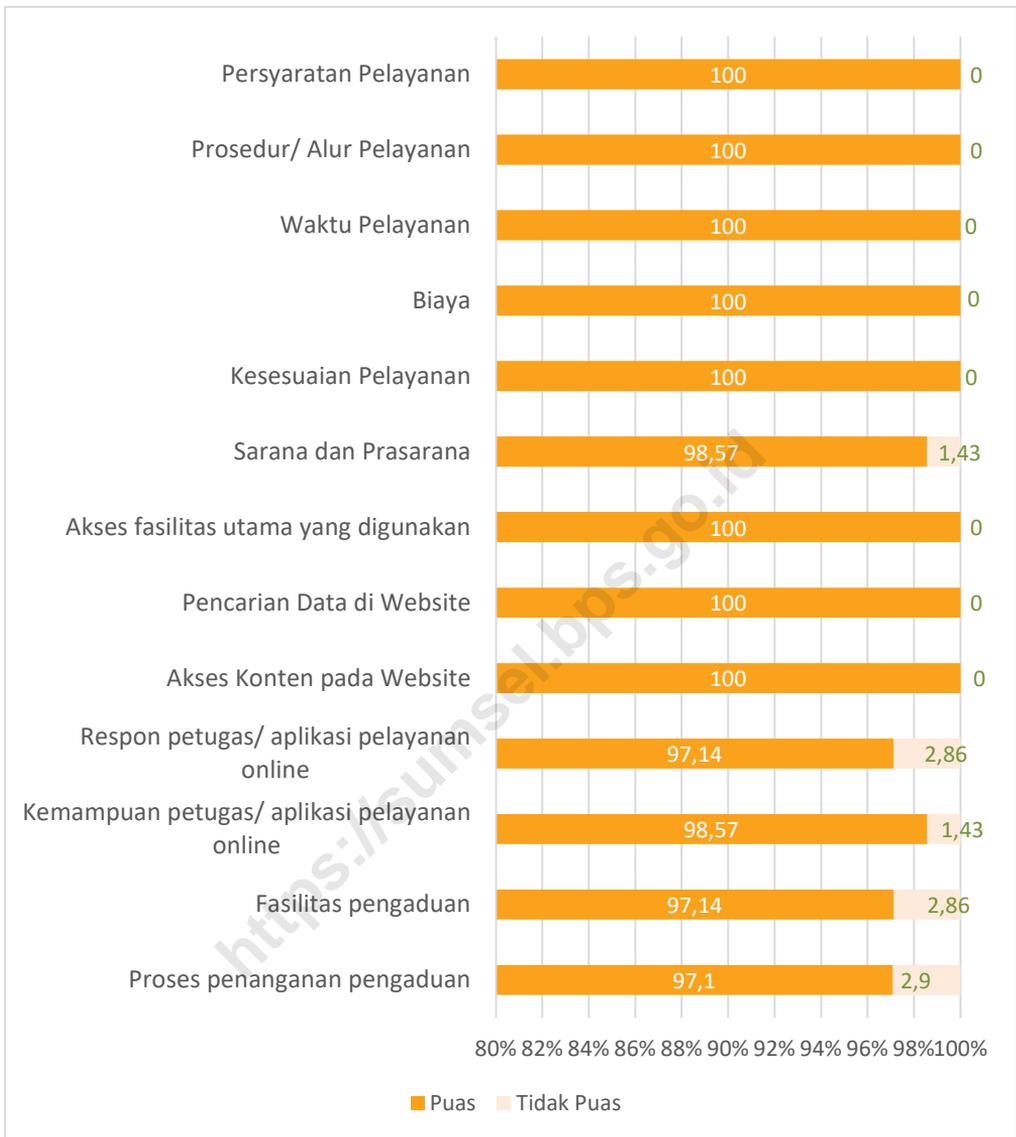
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 99,12%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sangat baik.



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

Kepuasan pengguna data BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayan. Berdasarkan Gambar 3.2, atribut pelayanan dengan persentase pengguna data dengan kepuasan tertinggi atau mencapai 100,00 persen terdapat pada delapan atribut pelayanan dari total 13 atribut pelayanan. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut proses penanganan pengaduan dengan 97,10%.



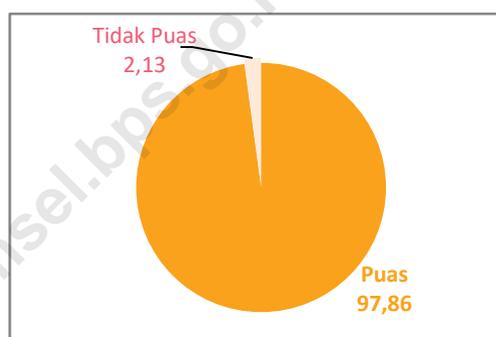
Gambar 3.2 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

3.2 Kepuasan konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap akses data sebesar 100,00%, atau jika dikonversi ke metode penghitungan 2019 sebesar 100,00%. Hal ini menunjukkan kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap akses data sebesar 1,31% dibandingkan tahun sebelumnya.

3.3 Kepuasan konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 97,86%, sedangkan 1,31% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana. Jika menggunakan metode penghitungan 2019, indikator ini menunjukkan kenaikan sebesar 1,31% dibandingkan tahun 2019.



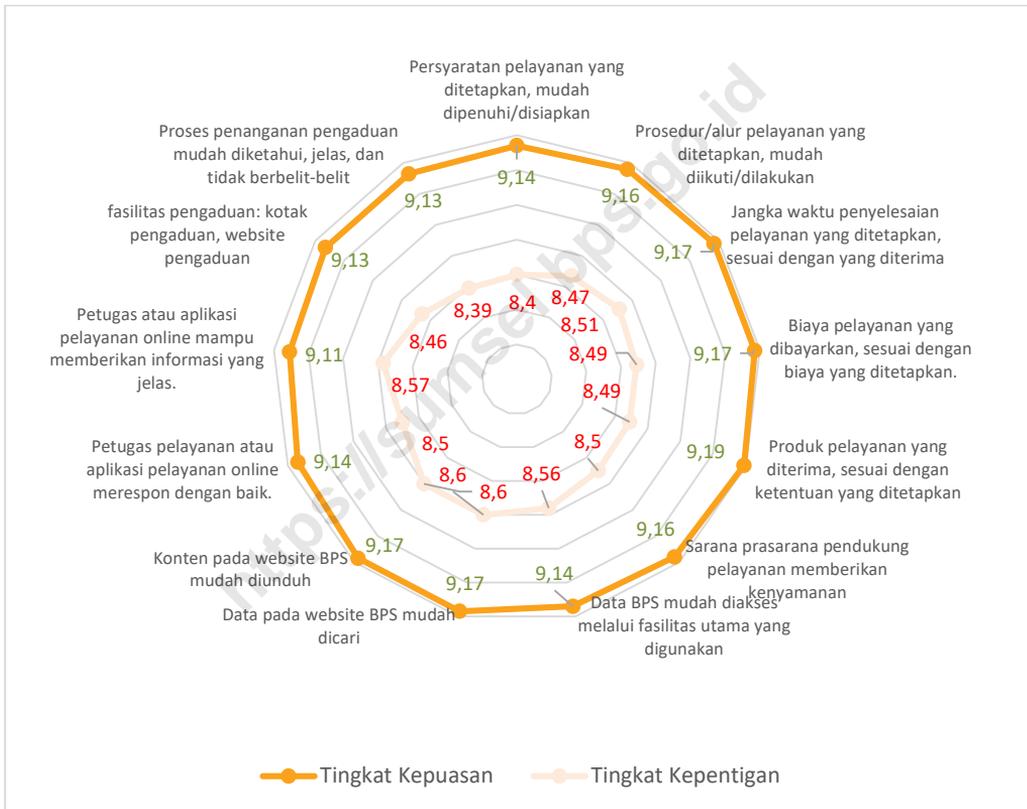
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4 Gap Analysis Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

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

dalam analisis ini adalah pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang memberikan penilaian puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut dari total 13 atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan dan proses penanganan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,74. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah sangat baik karena telah melebihi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera

Selatan. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah petugas atau aplikasi pelayanan mampu memberikan informasi yang jelas (0,54).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki gap 0,54 sampai 0,74 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah melebihi harapan konsumen atau sudah memiliki kinerja yang baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,14	8,4	0,74
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,16	8,47	0,69
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,17	8,51	0,66
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,17	8,49	0,68
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,19	8,49	0,70
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,16	8,5	0,66
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,14	8,56	0,57
8.	Data pada website BPS mudah dicari	9,17	8,6	0,57
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	9,17	8,6	0,57
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,14	8,5	0,64
11.	Petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,11	8,57	0,54
12.	fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan	9,13	8,46	0,67
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,13	8,39	0,74

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

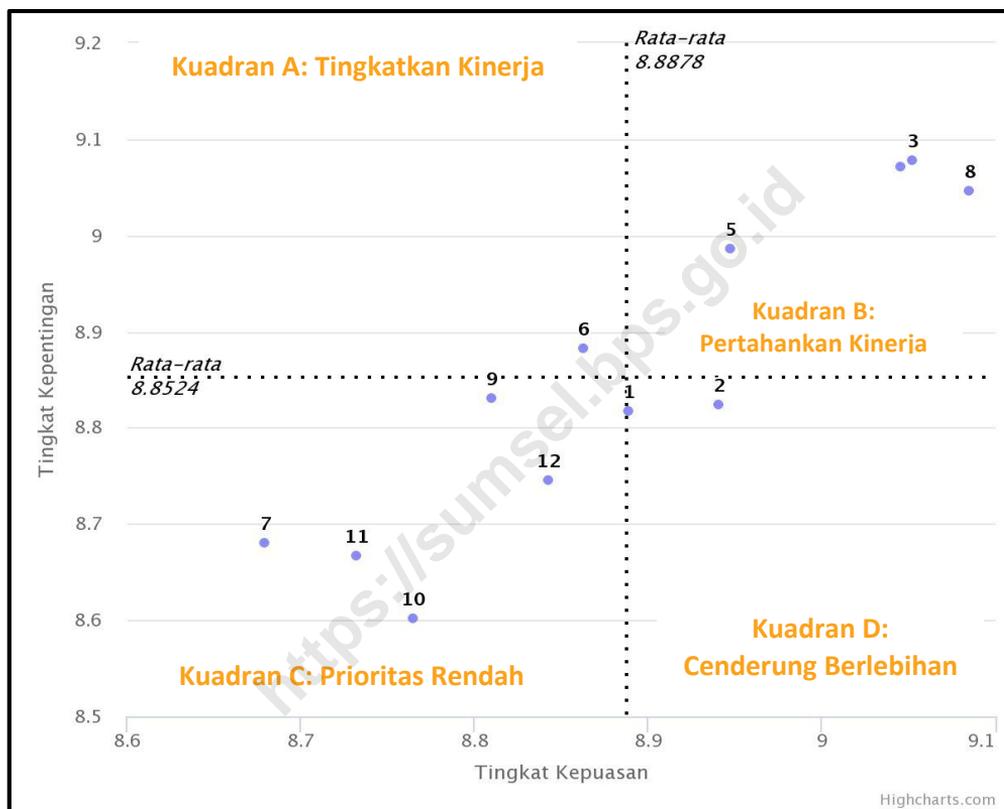
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	9,14	8,4	108,84
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,16	8,47	108,09
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,17	8,51	107,72
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,17	8,49	108,08
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,19	8,49	108,25
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,16	8,5	107,73
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,14	8,56	106,84
8.	Data pada website BPS mudah dicari	9,17	8,6	106,64
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	9,17	8,6	106,64
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,14	8,5	107,56
11.	Petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,11	8,57	106,33
12.	fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan	9,13	8,46	107,94
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,13	8,39	108,81

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

telah bernilai $\geq 100\%$ yang menunjukkan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sesuai bahkan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (108,84%), sedangkan atribut petugas atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (106,33%).



Keterangan:

- | | |
|--|---|
| 1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan | 6. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian |
| 2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi | 7. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas |
| 3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan | 8. Kenyamanan sarana dan prasarana |
| 4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi | 9. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST BPS |
| 5. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan | 10. Kemudahan memperoleh data dari website BPS |
| | 11. Kemudahan akses metadata |
| | 12. Kejelasan fasilitas pengaduan |

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

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 adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Data pada website BPS mudah dicari

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 adalah :

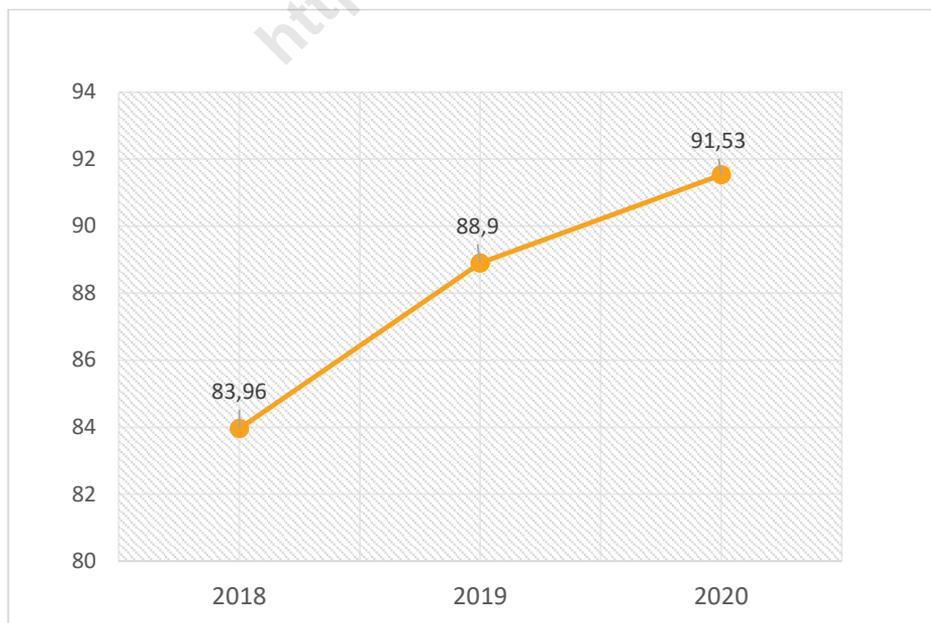
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
3. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran D sudah melebihi harapan pengguna data. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan pengguna data adalah:

1. Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan

3.6 Indeks kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2020 sebesar 91,53, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.



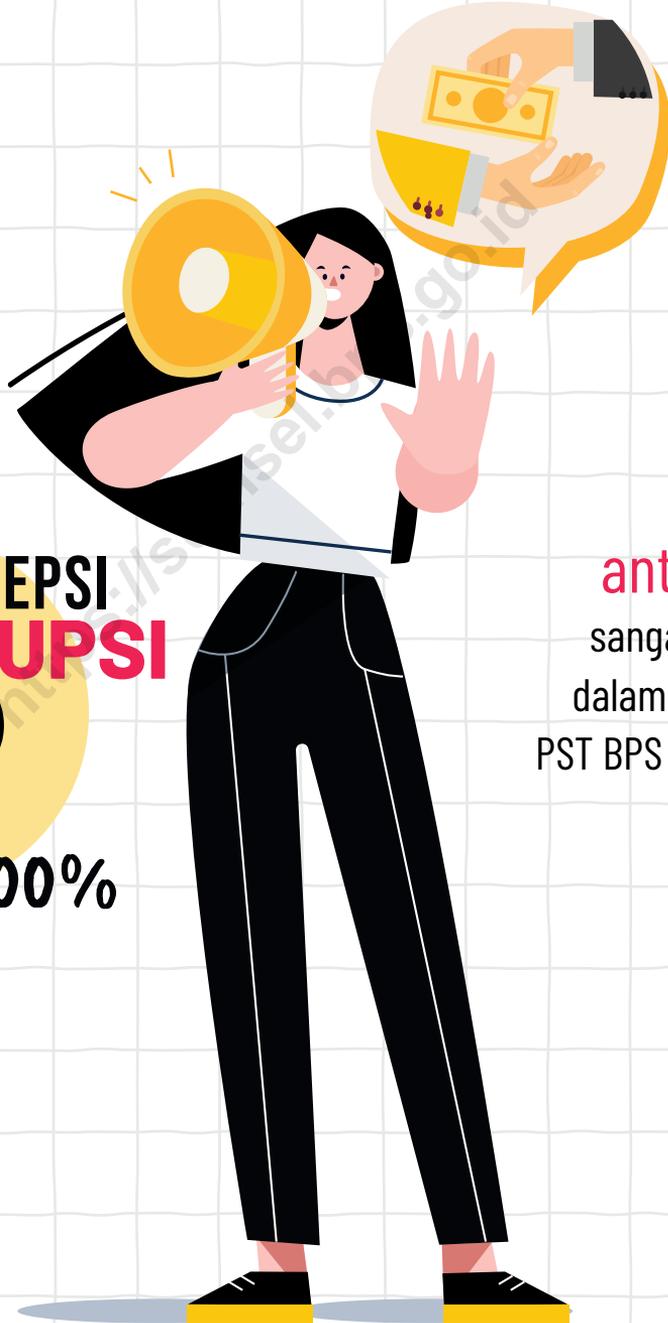
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Menurut Wilayah PST

No.	Kabupaten/Kota	IKK
1.	Ogan Komering Ulu	95,06
2.	Ogan Komering Ilir	85,35
3.	Muara Enim	81,21
4.	Lahat	90,33
5.	Musi Rawas	83,96
6.	Musi Banyuasin	84,39
7.	Banyuasin	83,98
8.	Ogan Komering Ulu Selatan	83,00
9.	Ogan Komering Ulu Timur	86,59
10.	Ogan Ilir	88,59
11.	Empat Lawang	84,64
12.	Palembang	88,44
13.	Prabumulih	81,74
14.	Pagar Alam	90,96
15.	Lubuklinggau	91,89

Bab 4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



**INDEKS PERSEPSI
ANTI KORUPSI
(IPAK)**

92,00%

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

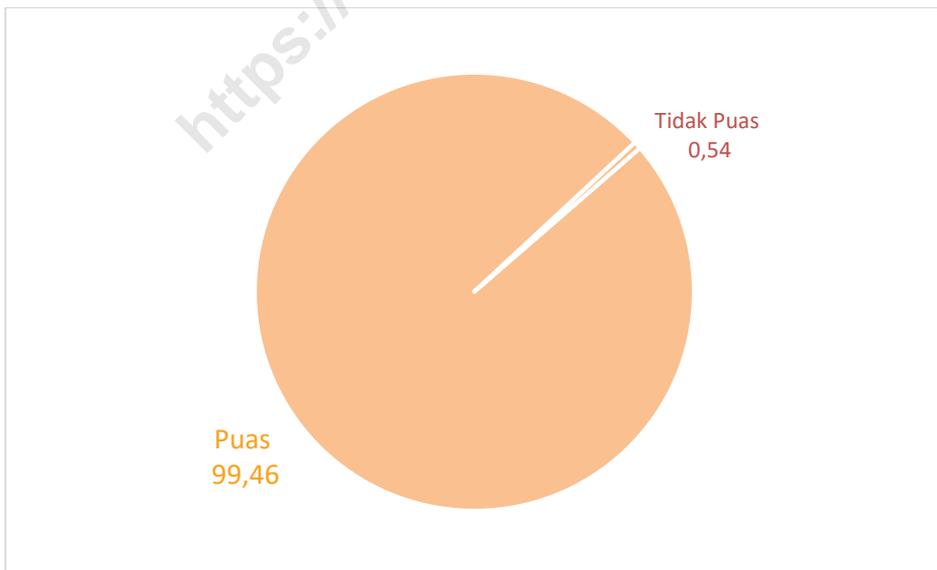
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi



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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Pusat sebanyak 92,00%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.



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

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

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Pusat terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (96,86%) dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (96,86%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (93,72%). Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.

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



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

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

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

Sementara itu, atribut yang memiliki gap positif terbesar yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,63). Sedangkan atribut yang memiliki gap positif terkecil adalah atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.

Dengan nilai range gap 0,54 hingga 0,63 dimana gap ini mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik bahkan melampaui harapan konsumen.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,56	9,19	0,63
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	8,66	9,20	0,54
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,60	9,21	0,61
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,64	9,20	0,56

4.3 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan hasil SKD 2020 sebesar 92,00 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Bab 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Jenis Data

yang paling banyak dibutuhkan menurut ragam data



Kependudukan
Statistik Sosial



Energi
Statistik Produksi



**Harga Konsumen/
Inflasi**
Statistik Distribusi dan Jasa



Indeks Pembangunan Manusia
Neraca Wilayah & Analisis statistik



Master File Wilayah
Integrasi Pengolahan & Diseminasi statistik

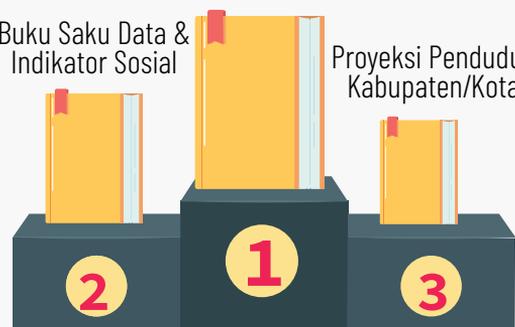
Publikasi

yang paling banyak dibutuhkan

Sumatera Selatan
Dalam Angka

Buku Saku Data &
Indikator Sosial

Proyeksi Penduduk
Kabupaten/Kota



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data



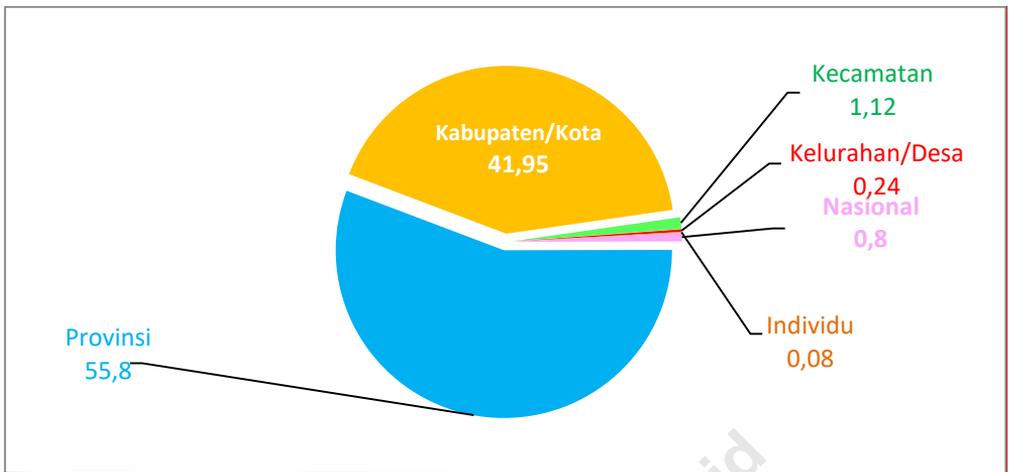
Bab ini menganalisis mengenai kebutuhan data konsumen dilihat dari sisi pencarian data dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Orang-data adalah satuan yang dipakai untuk menggambarkan jumlah data yang dicari untuk setiap pengguna data dan jenis data. Contohnya adalah seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka akan dihitung menjadi lima orang-data. Contoh lainnya adalah seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

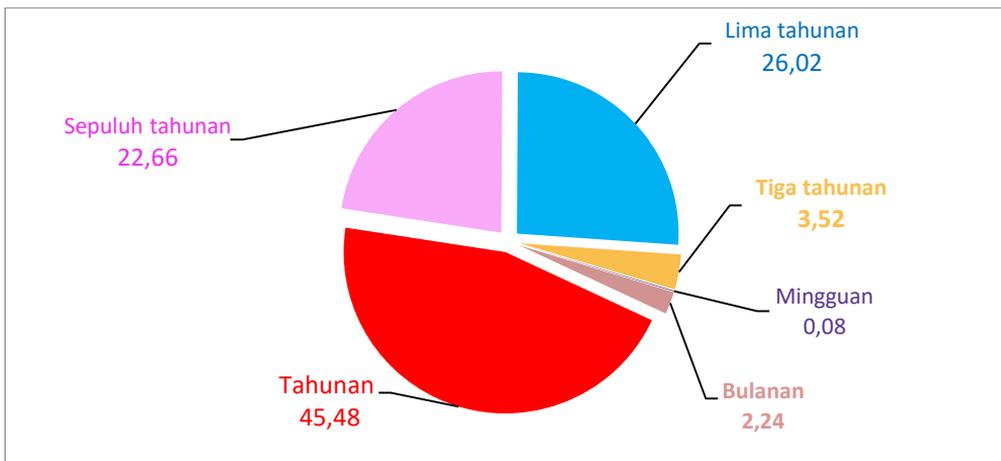
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Secara umum, dari 1249 orang-data, 55,80% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (41,95%) dan data level kecamatan (1,12%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level individu (0,08%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



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

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

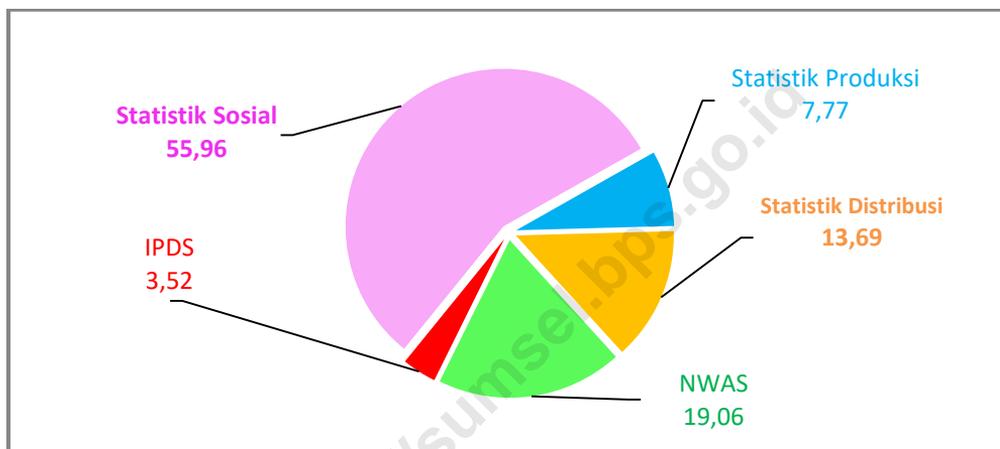
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, dan mingguan. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 45,48%. Periode yang banyak dicari diurutkan kedua dan ketiga adalah periode lima tahunan dan sepuluh tahunan dengan persentase masing-masing sebesar 26,02% dan 22,66%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode mingguan, yaitu 0,08%.



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

5.3 Pencarian Jenis Data Menurut Ragam Data

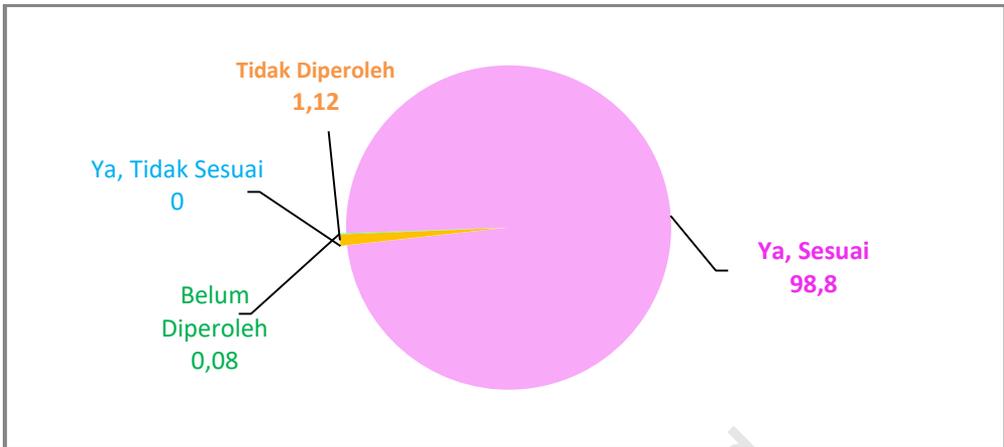
Gambar 5.3 menjelaskan persentase pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut ragam data. Jumlah pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 1249 orang-data. Dari jumlah tersebut, 55,96% merupakan pencarian data pada ragam data statistik sosial. Sementara itu, ragam data NAWAS dicari oleh 19,06% konsumen. kemudian ragam data statistik distribusi, ragam data statistik produksi, dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 13,69%; 7,77%; dan 3,52%.



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

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

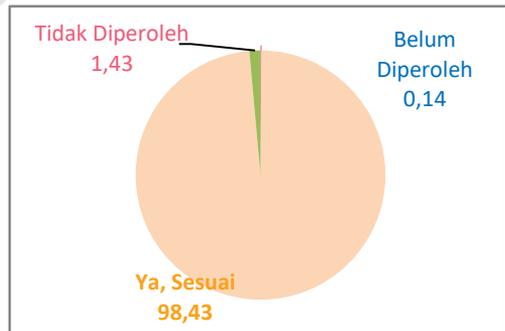
Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 98,80% (Gambar 5.4). Sementara itu, 0,08% konsumen menyatakan belum memperoleh data. Hal ini dapat disebabkan karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan.



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

Ragam Data Statistik Sosial

Statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dibutuhkan konsumen, yaitu 55,96% dari total pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.1). Berdasarkan Gambar 5.5, dari seluruh pencarian ragam data statistik sosial, 98,43% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, 0,14% belum memperoleh data yang dicari karena sedang disiapkan oleh petugas layanan, dan hanya 1,43% yang tidak memperoleh data yang dicari.



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

Sumber data yang paling banyak diperoleh dari Bidang Statistik Sosial secara berurutan antara lain Publikasi Buku Saku Data dan Indikator Sosial, Publikasi Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka, dan Publikasi Proyeksi Penduduk Kabupaten Kota Provinsi Sumatera Selatan.

Ragam Data Statistik Produksi

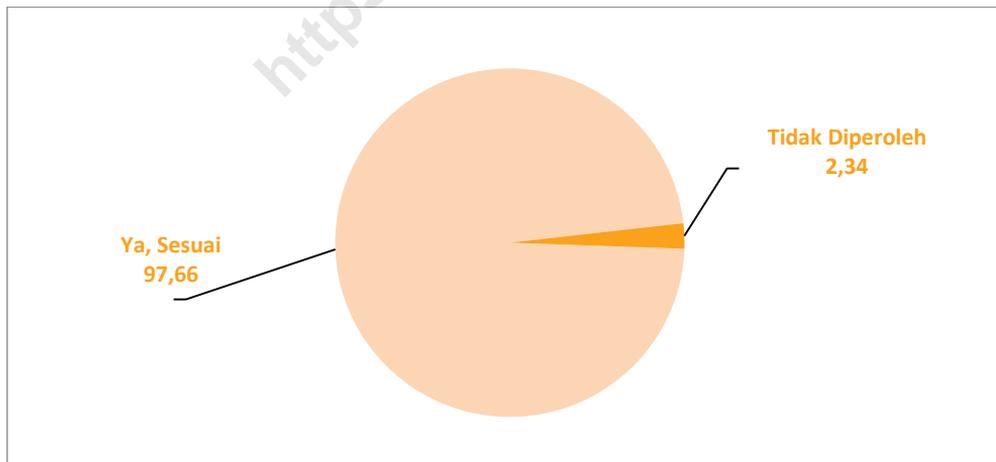
Data statistik produksi dibutuhkan oleh 7,77% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 3.1). Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa dari seluruh pencarian data statistik produksi, 100,00% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.

Sumber data yang paling banyak diperoleh dari Bidang Statistik Produksi secara berurutan berasal dari Publikasi Sumatera Selatan dalam Angka, Publikasi Direktori Perusahaan Industri Besar dan Sedang Provinsi Sumatera Selatan, dan Publikasi Direktori Perusahaan Pertanian Provinsi Sumatera Selatan.

Ragam Data Statistik Distribusi

Data statistik distribusi dibutuhkan oleh 13,69% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.1). Berdasarkan Gambar 5.6, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data statistik distribusi dan jasa, 97,66% memperoleh data sesuai dengan yang dicari, dan 2,34% tidak berhasil memperoleh data yang dicari.

Sumber data yang paling banyak diperoleh dari Bidang Statistik Distribusi secara berurutan berasal dari Publikasi Sumatera Selatan dalam Angka, Website BPS Provinsi Sumatera Selatan dan Publikasi Statistik Perdagangan Luar Negeri Ekspor.



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

Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik

Jumlah pencarian data neraca dan analisis statistik adalah 19,06% dari total pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.1). Dari seluruh pencarian data tersebut, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari.

Sumber data yang paling banyak diperoleh dari Bidang Neraca Wilayah dan Analisis Statistik secara berurutan berasal dari Publikasi Sumatera Selatan dalam Angka, Publikasi Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Sumatera Selatan menurut Lapangan Usaha, dan Publikasi Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Sumatera Selatan menurut pengeluaran.

Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Pencarian data untuk ragam integrasi dan pengolahan dan diseminasi statistik adalah 3,52% dari total pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.1). Dari pencarian data tersebut, 100% memperoleh data sesuai dengan yang dicari. Sumber data yang paling banyak diperoleh dari Bidang IPDS secara berurutan berasal dari Publikasi Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka dan Master File Desa Provinsi Sumatera Selatan.

5.4 Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak hanya dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tetapi juga dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dan Kabupaten/Kota, begitu pula sebaliknya. Tabel 5.1 menunjukkan sebaran data yang dicari dan diperoleh konsumen menurut wilayah PST dan penyedia data. Penyedia data internal adalah penyedia data di wilayah PST bersangkutan, sedangkan penyedia data eksternal adalah penyedia data di luar wilayah PST bersangkutan.

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat dilihat bahwa dari seluruh konsumen yang mencari data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, terdapat 91,03% orang-data memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan dan sisanya memperoleh data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan (7,69%), dan BPS Kabupaten/Kota (1,28%). Selain itu, data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan banyak diperoleh konsumen di PST BPS Kabupaten/Kota (kolom 5).

Tabel 5.1 Persentase Perolehan Data Menurut Wilayah PST dan Penyedia Data

Wilayah PST BPS	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
	Provinsi Sumatera Selatan	Provinsi	Kab/ Kota	Provinsi Sumatera Selatan	Provinsi	Kab/ Kota
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sumatera Selatan	-	91,03	-	7,69	0,00	1,28
Ogan Komering Ulu	-	-	95,24	0,0	4,76	0,00
Ogan Komering Ilir	-	-	96,83	3,17	0,00	0,00
Muara Enim	-	-	100,00	0,00	0,00	0,00
Lahat	-	-	95,60	4,40	0,00	0,00
Musi Rawas	-	-	94,17	3,88	1,94	0,00
Musi Banyuasin	-	-	93,81	6,19	0,00	00,0
Banyuasin	-	-	88,03	0,70	2,11	9,16
OKU Selatan	-	-	44,74	55,26	0,00	0,00
OKU Timur	-	-	87,93	8,62	3,45	0,00
Ogan Ilir	-	-	97,66	2,34	0,00	0,00
Empat Lawang	-	-	96,26	1,87	0,00	1,87
Palembang	-	-	92,86	3,57	3,57	0,00
Prabumulih	-	-	96,15	0,00	3,85	0,00
Pagar Alam	-	-	82,47	17,53	0,00	0,00
Lubuklinggau	-	-	96,83	1,37	0,00	0,00

5.5 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

Tabel 5.2 menampilkan tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing - masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang-data. Data kependudukan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistic sosial pada tahun 2019 hingga sekarang. Berbeda dengan ragam data statistic sosial, terjadi perubahan pada ragam data statistik produksi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Data energi menggeser posisi data tanaman pangan yang sebelumnya menjadi posisi pertama pada data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada tahun 2019. Harga konsumsi/ inflasi masih menjadi data pada ragam data statistic distribusi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Sementara itu, pada ragam data NAWAS, data PDRB menurut lapangan usaha menjadi data yang paling banyak diperoleh pada tahun 2019, sedangkan pada tahun 2020, data tersebut digantikan oleh data indeks pembangunan manusia. Hal yang sama juga terjadi

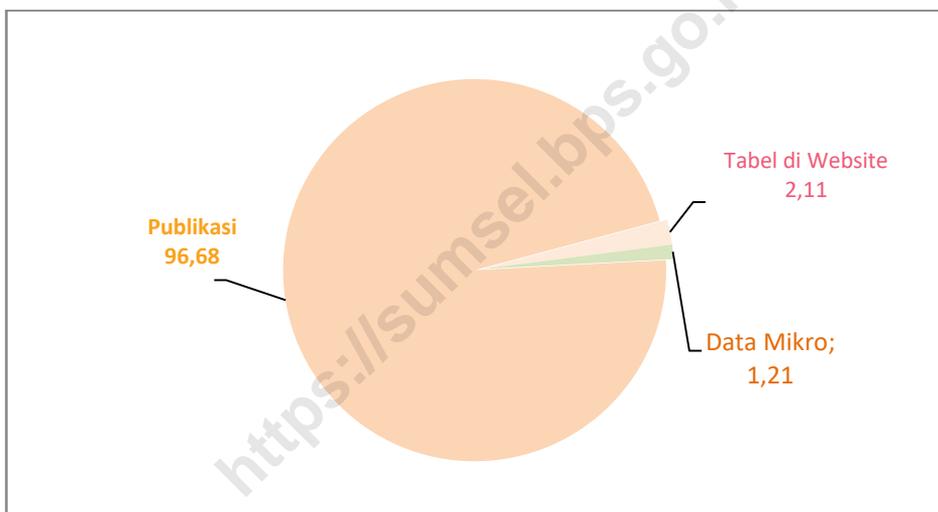
pada ragam data IPDS, data keadaan geografi menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada tahun 2019, sedangkan pada tahun 2020, data tersebut digantikan oleh data master file wilayah.

Tabel 5.2 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

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

5.6 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. PSKD 2020 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.7 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (96,68%). Sementara itu, 2,11% data diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di website. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data data mikro sebesar 1,21%.



Gambar 5.7. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Sumber Data

Berdasarkan Gambar 5.10, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tabel 5.3 menampilkan lima publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sama dengan hasil SKD 2019, Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

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

No.	Publikasi
1.	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka
2.	Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan
3.	Proyeksi Penduduk Kabupaten Kota Provinsi Sumatera Selatan
4.	Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Sumatera Selatan Menurut Lapangan Usaha
5.	Master File Desa Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Gambar 5.10, data mikro menjadi jenis sumber data ketiga perolehan data setelah publikasi. Tabel 5.4 menampilkan tiga data mikro yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Data Mikro Susenas KOR menjadi data mikro yang menempati posisi pertama dalam data mikro yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 5.4 Tiga Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Data Mikro
1.	Data Mikro Susenas KOR
2.	Data Mikro Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan
3.	Data Mikro Susenas Modul Konsumsi

Bab 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

IKK = 90,64



Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat baik (Skala 100)



Kepuasan konsumen menurut

Dimensi Kualitas Data

99,91



Kelengkapan Data

100%



Akurasi Data

99,74



Kemutakhiran Data

Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data



Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam perbandingan antara jumlah konsumen yang puas terhadap data BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2020 menggunakan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah:

1. Kelengkapan data

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

2. Akurasi Data

Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran data

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

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari BPS Provinsi Sumatera Selatan disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen yang merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan mencapai 99,91%.

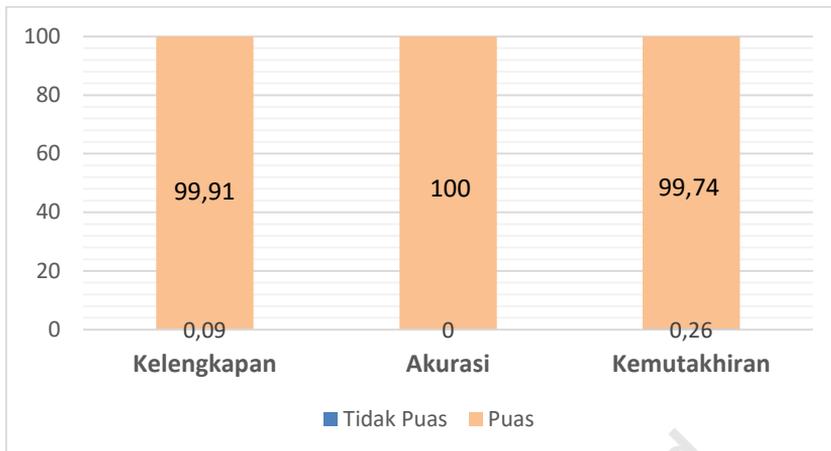


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sumatera Selatan secara Umum

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2020 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

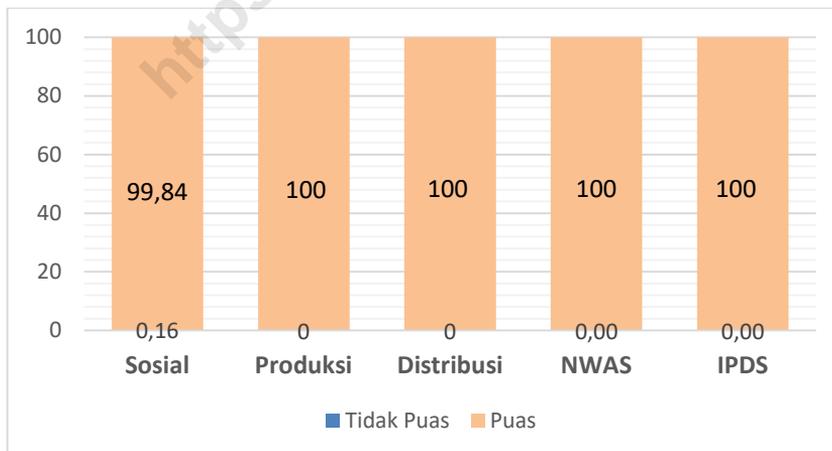
Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen paling tinggi (100,00%).



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

Ragam Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Berdasarkan Gambar 6.3, seluruh ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari 99% bahkan empat dari lima ragam menunjukkan kepuasan maksimal yaitu 100%, antara lain ragam data Produksi, ragam data Distribusi, ragam data NWAS, dan ragam data IPDS.

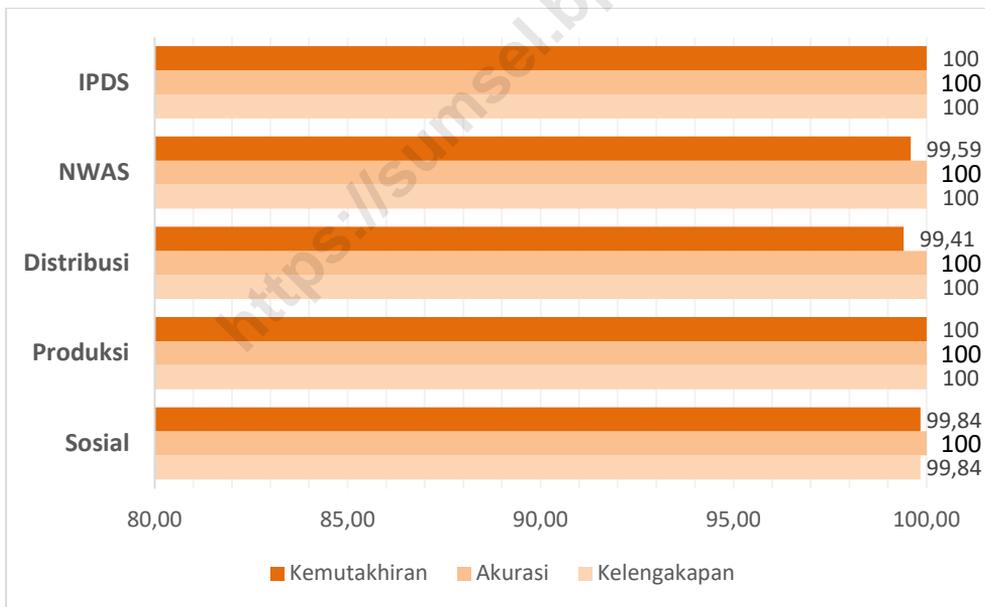


Gambar 6.3 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

Ragam Data dan Aspek Kualitas Data

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

Berdasarkan Gambar 6.4, kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan semua ragam menunjukkan tingkat kepuasan lebih dari 99% dimana paling tinggi terdapat pada ragam data IPDS dan ragam data Produksi yang berhasil mencapai kepuasan tertinggi yaitu 100%. Pada aspek akurasi semua ragam berhasil mencapai tingkat kepuasan konsumen tertinggi yang bisa dicapai yaitu 100%. Adapun persentase kepuasan tertinggi pada aspek kelengkapan data dicapai oleh empat dari lima ragam yaitu mencapai 100% kecuali pada ragam Sosial yang mencapai kepuasan konsumen sebesar 99,84%.



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

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

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

Bab 7

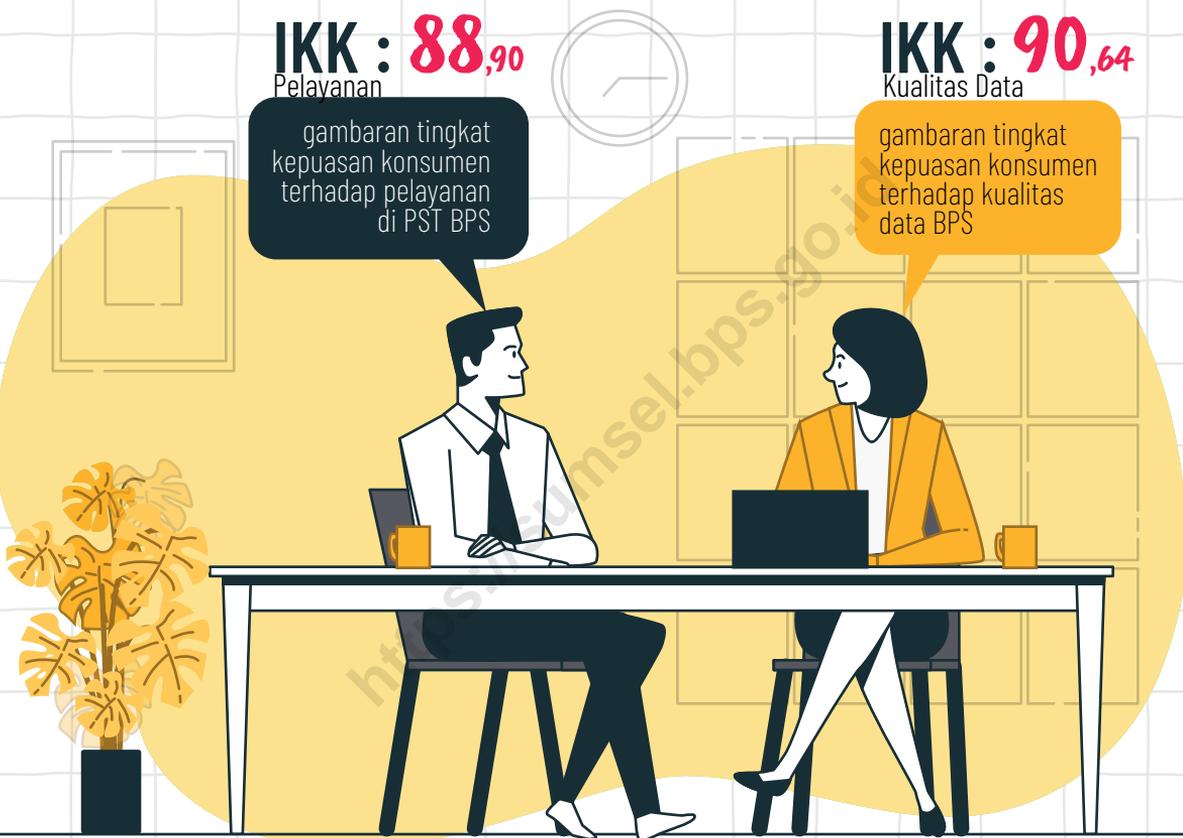
PENUTUP

IKK : 88,90
Pelayanan

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS

IKK : 90,64
Kualitas Data

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS



Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk

Perencanaan dan Moneyv.

100,00



Indeks Persepsi Anti Korupsi

IPAK

92,00



Persentase konsumen yang merasa puas dengan

Sarana dan Prasarana

97,86

Bab 7 Penutup



7.1 Kesimpulan

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

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang melebihi target, yaitu 102,12% dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (38,57%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk penelitian (37,14%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri dan pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (38,54%) dan pelajar/mahasiswa (31,43%). Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah perpustakaan digital (32,09%). Sementara itu, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah *website* (51,43%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 100,00%.
4. Kepuasan pengguna data terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut dimensi kualitas data menunjukkan 99,91 persen pengguna data merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,12%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,54 sampai 0,74. Sehingga, dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen dan masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 91,53. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Pusat adalah 99,46. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.
8. Level dan periode data yang dicari oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan juga beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data (55,80%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh pengguna data (45,48%).
9. Jenis data BPS dibagi menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, kemiskinan, indeks pembanunan manusia, PDRB menurut lapangan usaha, dan harga konsumen/ inflasi

10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka, Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan, dan Proyeksi Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, data mikro dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Data Mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR, Data Mikro Susenas Modul Sosial Budaya dan Pendidikan, Data Mikro dan Data Mikro Susenas Modul Konsumsi.
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 99,91 %. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 99,91% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 100,00% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 99,74% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 90,64. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam kategori sangat baik.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Layanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah perbaikan dalam kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan dan petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/ disiapkan
- b. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
- c. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.
- d. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Daftar Pustaka



- Brandt, R.D. 2000. *An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.*
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183.* New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.*
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1.* Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service. New York: The Free Press.*
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020.* Jakarta : Badan Pusat Statistik.

Lampiran

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

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

Satker PST	Target	Capaian	
		Dokumen	Persen
SUMATERA SELATAN	520	531	102,11
PROVINSI	70	70	100,00
KABUPATEN/KOTA			
Ogan Komering Ulu	30	32	106,67
Ogan Komering Ilir	30	30	100,00
Muara Enim	30	31	103,33
Lahat	30	30	100,00
Musi Rawas	30	31	103,33
Musi Banyuasin	30	30	100,00
Banyuasin	30	32	106,67
OKU Selatan	30	31	103,33
OKU Timur	30	30	100,00
Ogan Ilir	30	30	100,00
Empat Lawang	30	31	103,33
Palembang	30	30	100,00
Prabumulih	30	30	100,00
Pagar Alam	30	33	110,00
Lubuklinggau	30	30	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	< 16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
SUMATERA SELATAN	1,43	30,00	32,86	27,14	7,14	1,43	0,00
Ogan Komering Ulu	0,00	21,88	25,00	37,50	15,63	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	0,00	36,67	23,33	36,67	3,33	0,00	0,00
Muara Enim	0,00	19,35	35,48	38,71	6,45	0,00	0,00
Lahat	0,00	20,00	30,00	40,00	10,00	0,00	0,00
Musi Rawas	0,00	41,94	19,35	29,03	6,45	3,23	0,00
Musi Banyuasin	0,00	33,33	30,00	16,67	20,00	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	43,75	28,13	21,88	6,25	0,00	0,00
OKU Selatan	0,00	12,90	38,71	41,94	6,45	0,00	0,00
OKU Timur	0,00	13,33	16,67	56,67	6,67	6,67	0,00
Ogan Ilir	0,00	53,33	26,67	16,67	3,33	0,00	0,00
Empat Lawang	0,00	25,81	25,81	38,71	6,45	3,23	0,00
Palembang	0,00	33,33	23,33	20,00	20,00	3,33	0,00
Prabumulih	0,00	13,33	30,00	36,67	13,33	6,67	0,00
Pagar Alam	0,00	21,21	33,33	33,33	9,09	0,00	3,03
Lubuklinggau	0,00	30,00	30,00	23,33	16,67	0,00	0,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
SUMATERA SELATAN	54,29	45,71
Ogan Komering Ulu	78,13	21,88
Ogan Komering Ilir	53,33	46,67
Muara Enim	48,39	51,61
Lahat	53,33	46,67
Musi Rawas	67,74	32,26
Musi Banyuasin	63,33	36,67
Banyuasin	50,00	50,00
OKU Selatan	70,97	29,03
OKU Timur	76,67	23,33
Ogan Ilir	30,00	70,00
Empat Lawang	51,61	48,39
Palembang	46,67	53,33
Prabumulih	53,33	46,67
Pagar Alam	69,70	30,30
Lubuklinggau	56,67	43,33

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤ SLTA/ Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
SUMATERA SELATAN	30,00	2,86	51,43	14,29	1,43
Ogan Komering Ulu	9,38	9,38	65,63	15,63	0,00
Ogan Komering Ilir	26,67	3,33	56,67	10,00	3,33
Muara Enim	16,13	12,90	54,84	16,13	0,00
Lahat	30,00	3,33	46,67	20,00	0,00
Musi Rawas	22,58	6,45	54,84	16,13	0,00
Musi Banyuasin	30,00	13,33	43,33	13,33	0,00
Banyuasin	21,88	0,00	62,50	15,63	0,00
OKU Selatan	19,35	0,00	61,29	19,35	0,00
OKU Timur	30,00	10,00	43,33	16,67	0,00
Ogan Ilir	43,33	3,33	46,67	6,67	0,00
Empat Lawang	25,81	12,90	48,39	12,90	0,00
Palembang	23,33	13,33	43,33	13,33	6,67
Prabumulih	20,00	23,33	43,33	13,33	0,00
Pagar Alam	27,27	6,06	48,48	18,18	0,00
Lubuklinggau	16,67	20,00	20,00	43,33	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan tertentu, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. ≤ SLTA/ Sederajat2. D1/ D2/ D33. D4/ S14. S25. S3
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Pekerjaan Utama Lainnya
SUMATERA SELATAN	31,43	5,71	38,57	8,57	12,86	1,43	1,43
OKU	12,5	6,25	50	3,13	3,13	3,13	21,88
OKI	26,67	0	43,33	3,33	13,33	3,33	10
Muara Enim	9,68	6,45	58,06	6,45	9,68	0	9,68
Lahat	16,67	0	63,33	3,33	6,67	3,33	6,67
Musi Rawas	32,26	0	45,16	3,23	3,23	12,9	3,23
Musi Banyuasin	33,33	0	33,33	0	3,33	3,33	26,67
Banyuasin	31,25	0	31,25	15,63	12,5	0	9,38
OKU Selatan	12,9	0	58,06	6,45	3,23	3,23	16,13
OKU Timur	13,33	3,33	46,67	0	10	6,67	20
Ogan Ilir	46,67	0	30	3,33	0	3,33	16,67
Empat Lawang	22,58	0	45,16	3,23	6,45	9,68	12,9
Palembang	30	3,33	40	10	10	3,33	3,33
Prabumulih	10	0	63,33	0	3,33	3,33	20
Pagar Alam	21,21	0	57,58	3,03	3,03	0	15,15
Lubuklinggau	13,33	6,67	40	6,67	10	6,67	16,67

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pekerjaan Utama tertentu, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Pelajar/ Mahasiswa2. Peneliti/ Dosen3. PNS/ TNI/ Polri4. Pegawai BUMN/ D5. Pegawai Swasta6. Wiraswasta7. Pekerjaan Utama Lainnya
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pekerjaan Utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut Pekerjaan Utama.

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

Satker PST	Kategori Instansi/ Institusi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SUMATERA SELATAN	38,57	0,00	10,00	0,00	7,14	25,71	1,43	8,57	4,29	4,29
Ogan Komering Ulu	18,75	0,00	6,25	0,00	0,00	68,75	0,00	3,13	3,13	0,00
Ogan Komering Ilir	23,33	0,00	10,00	0,00	0,00	46,67	13,33	0,00	3,33	3,33
Muara Enim	16,13	0,00	9,68	0,00	3,23	54,84	3,23	6,45	6,45	0,00
Lahat	13,33	0,00	13,33	0,00	0,00	56,67	6,67	3,33	3,33	3,33
Musi Rawas	32,26	0,00	0,00	0,00	0,00	61,29	3,23	0,00	3,23	0,00
Musi Banyuasin	20,00	0,00	3,33	0,00	0,00	63,33	0,00	3,33	3,33	6,67
Banyuasin	34,38	0,00	9,38	0,00	0,00	31,25	3,13	12,50	6,25	3,13
OKU Selatan	12,90	0,00	16,13	3,23	0,00	51,61	6,45	0,00	3,23	6,45
OKU Timur	16,67	0,00	10,00	0,00	6,67	43,33	6,67	3,33	3,33	10,00
Ogan Ilir	46,67	0,00	3,33	0,00	0,00	33,33	0,00	3,33	3,33	10,00
Empat Lawang	19,35	0,00	16,13	0,00	3,23	48,39	3,23	0,00	3,23	6,45
Palembang	33,33	0,00	0,00	0,00	0,00	43,33	6,67	6,67	10,00	0,00
Prabumulih	10,00	0,00	10,00	0,00	0,00	70,00	0,00	0,00	10,00	0,00
Pagar Alam	21,21	0,00	6,06	0,00	3,03	66,67	0,00	3,03	0,00	0,00
Lubuklinggau	20,00	0,00	16,67	0,00	6,67	33,33	0,00	6,67	16,67	0,00

Keterangan :

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/ Institusi
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/ institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi/ Institusi
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P _i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kategori instansi/ institusi, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri3. Kementerian & Lembaga Pemerintah4. Lembaga Internasional5. Media Massa6. Pemerintah Daerah7. Perbankan8. BUMN/ BUMD9. Swasta Lainnya10. Kategori Instansi Lainnya
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/ institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/ institusi.

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

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
Sumatera Selatan	20,00	27,14	12,86	37,14	2,86
Ogan Komering Ulu	12,50	81,25	3,13	3,13	0,00
Ogan Komering Ilir	23,33	56,67	3,33	13,33	3,33
Muara Enim	12,90	67,74	16,13	3,23	0,00
Lahat	10,00	73,33	3,33	10,00	3,33
Musi Rawas	32,26	61,29	0,00	3,23	3,23
Musi Banyuasin	30,00	56,67	0,00	13,33	0,00
Banyuasin	25,00	34,38	18,75	15,63	6,25
OKU Selatan	12,90	61,29	3,23	9,68	12,90
OKU Timur	13,33	50,00	10,00	13,33	13,33
Ogan Ilir	43,33	40,00	0,00	13,33	3,33
Empat Lawang	16,13	58,06	0,00	16,13	9,68
Palembang	30,00	40,00	3,33	6,67	20,00
Prabumulih	3,33	76,67	3,33	13,33	3,33
Pagar Alam	18,18	69,70	0,00	6,06	6,06
Lubuklinggau	10,00	43,33	6,67	20,00	20,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P _i = Persentase konsumen pemanfaatan hasil kunjungan ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah2. Pemerintahan3. Komersial4. Penelitian5. Lainnya
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan.

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

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Keg. Statistik
Sumatera Selatan	28,34	32,09	0,53	6,95	29,95	2,14
Ogan Komering Ulu	26,67	31,11	2,22	6,67	33,33	0,00
Ogan Komering Ilir	26,67	42,22	4,44	4,44	13,33	8,89
Muara Enim	47,06	50,00	0,00	0,00	2,94	0,00
Lahat	44,44	8,89	0,00	4,44	42,22	0,00
Musi Rawas	26,67	37,78	4,44	13,33	11,11	6,67
Musi Banyuasin	27,03	16,22	0,00	16,22	40,54	0,00
Banyuasin	14,29	36,51	7,94	7,94	26,98	6,35
OKU Selatan	29,79	38,30	0,00	8,51	19,15	4,26
OKU Timur	30,00	46,00	0,00	8,00	14,00	2,00
Ogan Ilir	38,71	35,48	0,00	3,23	16,13	6,45
Empat Lawang	22,73	31,82	4,55	6,82	25,00	9,09
Palembang	28,30	49,06	1,89	5,66	13,21	1,89
Prabumulih	36,92	40,00	1,54	0,00	16,92	4,62
Pagar Alam	5,45	45,45	0,00	5,45	36,36	7,27
Lubuklinggau	33,72	31,40	0,00	2,33	31,40	1,16

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan yang Digunakan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P _i = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = jenis layanan yang digunakan, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Pustaka Tercetak2. Pustaka Digital3. Penjualan Publikasi4. Data Mikro5. Konsultasi Statistik6. Rekomendasi Kegiatan Statistik
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

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

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Sumatera Selatan	51,43	0,00	0,00	1,43	0,00	0,00	4,29	42,86	0,00
Ogan Komering Ulu	40,63	3,13	0,00	0,00	0,00	3,13	6,25	40,63	6,25
Ogan Komering Ilir	53,33	6,67	0,00	3,33	0,00	0,00	6,67	30,00	0,00
Muara Enim	35,48	0,00	0,00	0,00	0,00	3,23	12,90	48,39	0,00
Lahat	20,00	6,67	0,00	0,00	3,33	6,67	0,00	63,33	0,00
Musi Rawas	77,42	0,00	0,00	0,00	0,00	3,23	0,00	19,36	0,00
Musi Banyuasin	33,33	0,00	3,33	0,00	0,00	0,00	16,67	43,33	3,33
Banyuasin	84,38	3,13	6,25	0,00	0,00	0,00	0,00	6,25	0,00
OKU Selatan	45,16	0,00	0,00	0,00	0,00	3,23	9,68	38,71	3,23
OKU Timur	46,67	0,00	3,33	0,00	0,00	3,33	3,33	36,67	6,67
Ogan Ilir	40,00	0,00	3,33	0,00	0,00	3,33	6,67	43,33	3,33
Empat Lawang	58,07	3,23	0,00	0,00	0,00	0,00	3,23	32,26	3,23
Palembang	43,33	0,00	3,33	0,00	3,33	0,00	0,00	46,67	3,33
Prabumulih	6,67	0,00	0,00	0,00	0,00	3,33	0,00	90,00	0,00
Pagar Alam	39,39	12,12	0,00	0,00	0,00	0,00	3,03	45,46	0,00
Lubuklinggau	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	50,00

Keterangan :

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Website BPS2. AllstatsBPS3. Silastik4. Sirusa5. Romantik Online6. Telepon/Faximilie7. e-Mail/Surat8. Datang Langsung ke PST9. Fasilitas Lainnya
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
SUMATERA SELATAN	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	93,33
Muara Enim	90,32
Lahat	93,33
Musi Rawas	96,77
Musi Banyuasin	93,33
Banyuasin	93,75
OKU Selatan	80,65
OKU Timur	93,33
Ogan Ilir	90,00
Empat Lawang	83,87
Palembang	96,67
Prabumulih	90,00
Pagar Alam	93,94
Lubuklinggau	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Sumatera Selatan	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	88,24
Muara Enim	100,00
Lahat	100,00
Musi Rawas	94,74
Musi Banyuasin	100,00
Banyuasin	92,31
OKU Selatan	80,95
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	100,00
Empat Lawang	85,00
Palembang	100,00
Prabumulih	95,83
Pagar Alam	95,83
Lubuklinggau	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 12. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level data

Satker PST	Level Data						
	1	2	3	4	5	6	7
SUMATERA SELATAN	0,80	55,80	41,95	1,12	0,24	0,08	0,00
Ogan Komering Ulu	0,00	9,52	82,86	7,62	0,00	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	0,00	0,00	48,15	40,21	11,64	0,00	0,00
Muara Enim	0,00	0,00	76,84	20,00	3,16	0,00	0,00
Lahat	0,00	0,00	94,51	4,40	1,10	0,00	0,00
Musi Rawas	0,00	0,00	89,32	4,85	5,83	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,00	0,00	86,73	6,19	7,08	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	2,11	92,96	4,93	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	0,00	0,00	31,14	13,16	55,70	0,00	0,00
OKU Timur	0,00	3,45	68,97	13,79	12,07	0,00	1,72
Ogan Ilir	2,80	0,00	93,46	3,74	0,00	0,00	0,00
Empat Lawang	0,00	1,87	64,49	23,36	10,28	0,00	0,00
Palembang	0,00	0,60	91,67	4,17	3,57	0,00	0,00
Prabumulih	0,00	0,00	80,77	16,67	2,56	0,00	0,00
Pagar Alam	0,00	0,65	57,79	14,29	27,27	0,00	0,00

Keterangan :

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan level data ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan level data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = level data, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nasional2. Provinsi3. Kabupaten/ Kota4. kecamatan5. Desa/ Kelurahan6. Individu7. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut level data.

Lampiran 13. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SUMATERA SELATAN	22,66	26,02	3,52	45,48	0,00	0,00	2,24	0,08	0,00	0,00
Ogan Komering Ulu	0,00	28,57	2,86	68,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	6,35	18,52	0,00	74,60	0,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muara Enim	0,00	15,79	0,00	84,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lahat	1,10	0,00	0,00	98,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Rawas	22,33	5,83	0,97	70,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,00	31,86	2,65	64,60	0,00	0,00	0,00	0,88	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	4,93	3,52	91,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	3,07	0,00	52,63	44,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OKU Timur	3,45	8,62	0,00	81,03	0,00	3,45	0,00	0,00	0,00	3,45
Ogan Ilir	0,00	1,87	0,00	95,33	1,87	0,93	0,00	0,00	0,00	0,00
Empat Lawang	1,87	2,80	2,80	84,11	8,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Palembang	5,36	2,98	0,00	88,10	0,00	0,00	3,57	0,00	0,00	0,00
Prabumulih	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagar Alam	0,00	3,25	0,00	96,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lubuklinggau	2,74	16,44	0,00	80,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Keterangan :

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode data
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: 2. Periode Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
Penghitungan	: dimana: P _i = Persentase konsumen dengan periode data ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = periode data, yaitu: 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 dengan periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut periode data.

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

Satker PST	Jenis Perolehan Datanya			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
SUMATERA SELATAN	98,80	0,00	1,12	0,08
Ogan Komering Ulu	100,00	0,00	0,00	0,00
Ogan Komering Ilir	56,61	7,41	3,17	32,80
Muara Enim	86,32	7,37	6,32	0,00
Lahat	100,00	0,00	0,00	0,00
Musi Rawas	58,25	2,91	0,00	38,83
Musi Banyuasin	58,41	28,32	0,00	13,27
Banyuasin	100,00	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	85,96	3,95	0,00	10,09
OKU Timur	93,10	1,72	0,00	5,17
Ogan Ilir	97,20	0,00	0,00	2,80
Empat Lawang	85,05	3,74	7,48	3,74
Palembang	76,19	23,81	0,00	0,00
Prabumulih	70,51	29,49	0,00	0,00
Pagar Alam	85,71	1,30	5,84	7,14
Lubuklinggau	49,32	0,00	6,85	43,84

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis perolehan datanya terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah BPS tertentu.
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Perolehan Datanya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none">P_i = Persentase konsumen dengan periode data ke-ix_i = Jumlah konsumen dengan periode data ke-iy = Jumlah seluruh konsumeni = periode data, yaitu:<ul style="list-style-type: none">1. Diperoleh dan Sesuai2. Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai3. Tidak Diperoleh4. Belum Diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis perolehan datanya.

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

Satker PST	Kualitas Data Secara Umum	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
SUMATERA SELATAN	99,91	99,91	99,91	99,74
Ogan Komering Ulu	92,00	92,00	92,00	91,00
Ogan Komering Ilir	88,31	90,91	90,91	88,31
Muara Enim	98,82	98,82	98,82	98,82
Lahat	100,00	100,00	100,00	100,00
Musi Rawas	71,43	89,80	89,80	71,43
Musi Banyuasin	89,69	67,01	67,01	95,88
Banyuasin	100,00	100,00	100,00	100,00
OKU Selatan	96,63	76,40	76,40	94,38
OKU Timur	95,83	93,75	93,75	85,42
Ogan Ilir	100,00	100,00	100,00	94,69
Empat Lawang	100,00	83,17	83,17	97,03
Palembang	100,00	98,88	98,88	96,65
Prabumulih	56,00	56,00	56,00	56,00
Pagar Alam	100,00	100,00	100,00	93,44
Lubuklinggau	100,00	100,00	100,00	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS sebagai wilayah penyedia data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan periode data ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = periode data, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kualitas Data Secara Umum2. Kelengkapan3. Akurasi4. Kemutakhiran
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS
SUMATERA SELATAN	99,12
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	87,18
Muara Enim	99,73
Lahat	100,00
Musi Rawas	87,53
Musi Banyuasin	93,52
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	92,56
OKU Timur	89,74
Ogan Ilir	88,46
Empat Lawang	86,10
Palembang	89,49
Prabumulih	69,44
Pagar Alam	96,04
Lubuklinggau	94,06

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data
SUMATERA SELATAN	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	84,44
Muara Enim	98,91
Lahat	100,00
Musi Rawas	88,17
Musi Banyuasin	96,51
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	92,47
OKU Timur	88,89
Ogan Ilir	88,89
Empat Lawang	87,10
Palembang	94,44
Prabumulih	70,45
Pagar Alam	95,96
Lubuklinggau	98,89

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <ul style="list-style-type: none">P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPSx = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPSy = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana
SUMATERA SELATAN	97,86
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	86,67
Muara Enim	100,00
Lahat	100,00
Musi Rawas	83,87
Musi Banyuasin	90,00
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	83,87
OKU Timur	90,00
Ogan Ilir	86,67
Empat Lawang	79,03
Palembang	81,67
Prabumulih	70,00
Pagar Alam	93,94
Lubuklinggau	73,33

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	IKK Terhadap Pelayanan BPS
SUMATERA SELATAN	91,53
Ogan Komering Ulu	90,61
Ogan Komering Ilir	87,11
Muara Enim	89,03
Lahat	91,97
Musi Rawas	86,37
Musi Banyuasin	87,83
Banyuasin	86,77
OKU Selatan	85,30
OKU Timur	88,42
Ogan Ilir	88,09
Empat Lawang	85,87
Palembang	91,52
Prabumulih	82,38
Pagar Alam	93,51
Lubuklinggau	91,05

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
SUMATERA SELATAN	90,64
Ogan Komering Ulu	89,79
Ogan Komering Ilir	92,69
Muara Enim	91,34
Lahat	91,7
Musi Rawas	85,39
Musi Banyuasin	88,8
Banyuasin	85,86
OKU Selatan	83,52
OKU Timur	88,42
Ogan Ilir	90,39
Empat Lawang	86,14
Palembang	89,45
Prabumulih	85,36
Pagar Alam	92,45
Lubuklinggau	96,75

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (Skala 100)
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ dimana: x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times Z_i$ w_i = Penimbang unsur ke - i= nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10 z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
SUMATERA SELATAN	92,00
Ogan Komering Ulu	92,91
Ogan Komering Ilir	93,19
Muara Enim	93,39
Lahat	95,42
Musi Rawas	88,97
Musi Banyuasin	91,70
Banyuasin	88,67
OKU Selatan	88,71
OKU Timur	93,01
Ogan Ilir	91,20
Empat Lawang	89,28
Palembang	94,67
Prabumulih	81,92
Pagar Alam	95,47
Lubuklinggau	96,26

Metadata Indikator

Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep : Persepsi Anti Korupsi
Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi : Wilayah PST BPS
Penyajian
Ukuran : Indeks
Satuan : - (skala 100)

Rumus :
Penghitungan :
$$IPAK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$$

x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian 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 mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS

Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

VKD 20



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2020

RAHASIA

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	<input type="text"/>	Nomor Urut	<input type="text"/>
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)							
Blok I. Keterangan Responden							
1 Nama	: _____	9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah /Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)	• 1 • 2 • 3 • 4 • 5	<input type="text"/>		<input type="text"/>
2 Tahun Lahir	: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	10 Jenis Layanan yang Digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pustaka Tercetak Pustaka Digital Penjualan Publikasi Data Milero Konsultasi Data Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik	• 1 • 2 • 4 • 8 • 16 • 32	<input type="text"/>		<input type="text"/>
3 E-mail	: _____	11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS Pilih salah satu jawaban	: Website BPS AllStats BPS (aplikasi android dan iOS) Silastik (silastik.bps.go.id) Sirusa (sirusa.bps.go.id) Romantik Online (romantik.bps.go.id) Telepon/Faksimile E-mail/ Surat Datang langsung ke PST Lainnya (.....)	• 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 • 7 • 8 • 9	<input type="text"/>		<input type="text"/>
4 Jenis Kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional ?	: Ya Tidak	• 1 • 2	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
5 Pendidikan Tertinggi yang Diamatkan Pilih salah satu jawaban	: <input type="checkbox"/> S1TA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3	13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama?	: Ya Tidak	• 1 • 2	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
6 Pekerjaan Utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TN/Polit Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
7 Nama Instansi/Institusi	: _____				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
8 Kategori Instansi/Institusi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....)				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan** dan **tingkat kepuasan** Saudara pada **rincian pelayanan** berikut?
 Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

Sangat Tidak Penting/Puas Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari. ¹⁾	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh. ¹⁾	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, <i>website</i> pengaduan, dll.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. ²⁾	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

¹⁾ Boleh kosong jika tidak menggunakan *website* BPS.

²⁾ Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN

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

