

KATALOG : 1399013.1707



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

Kabupaten Lebong

2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LEBONG**

KATALOG : 1399013.1707

● ● ●
**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN
DATA**
Kabupaten Lebong

2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LEBONG**

Katalog : 1399013.1707

ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS
KABUPATEN LEBONG 2023

ISSN :
Nomor Publikasi : 17070.2327
Katalog : 1399013.1707
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 91 halaman

Penyusun Naskah : BPS Kabupaten Lebong
Penyunting : BPS Kabupaten Lebong
Pembuat Kover : BPS Kabupaten Lebong
Penerbit : ©BPS Kabupaten Lebong
Dicetak Oleh : BPS Kabupaten Lebong

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Lebong 2023

Pengarah

Yuniarto, S.ST, M.Si

Penanggung Jawab

Ferry Bailovan, SE

Penyunting

Dena Aprilliana, S.Tr.Stat

Penulis Naskah

Fitri Andani Simbolon, A.Md

Pengolah Data

Badan Pusat Statistik

Penata Letak dan Infografis

Fitri Andani Simbolon, A.Md

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Tubei, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Lebong



Yuniarto, S.ST, M.Si

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Lebong 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	8
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3 Metode Analisis Data	10
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	34

3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	45
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	46
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	47
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	49
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	50
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	51
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	52
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	55
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran	61
Daftar Pustaka.....	63
Lampiran	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong	36
Tabel 3.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong.....	38

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Kelompok Umur	22
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Instansi.....	26
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut Jenis Layanan	29
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Lebong	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Lebong.....	35
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong.....	37
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong	39
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong	41
Gambar 4.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong.....	46
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Level Data	50
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Periode Data	51
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Perolehan Data	52

Gambar 5.4. Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Sumber Data	53
Gambar 5.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	54
Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Lebong	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	67
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	69
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	70
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	71
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	72
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/ODP Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan	73
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	75
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS Menurut Wilayah PST	76
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	78
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	79
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	81
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	83
Lampiran 13.	Kuesioner VKD23.....	84
Lampiran 14.	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik.....	89
Lampiran 15.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	91

Bab I ● ● ●

PENDAHULUAN

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



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

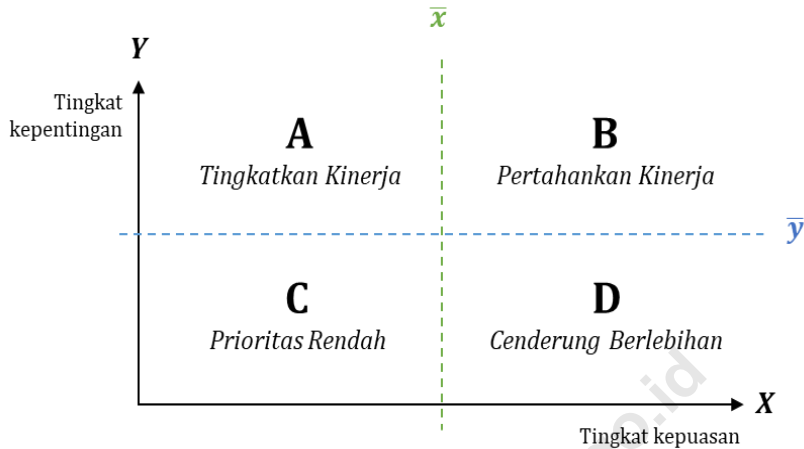
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

Bab II ● ● ●

SEGMENTASI KONSUMEN

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



Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kabupaten Lebong yang mengikuti survei adalah sebesar 31 responden. Dengan persentase progres SKD 2023 di BPS Kabupaten Lebong sebesar 103,33%.

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

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

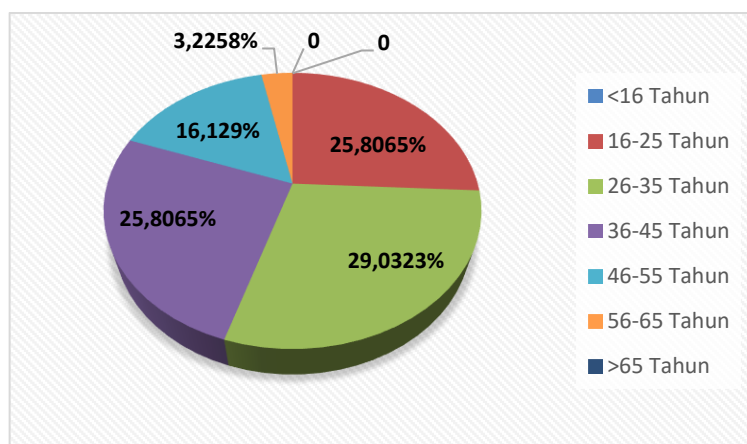
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

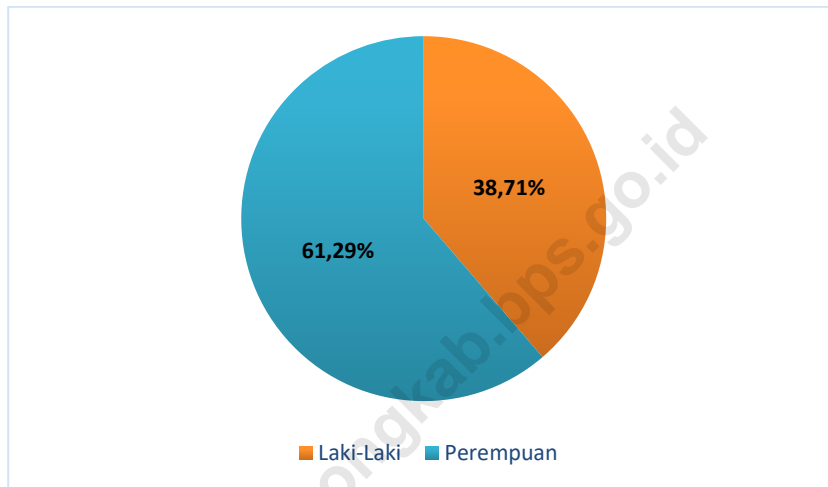
Berdasarkan Gambar 2.1, konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun (29,0323%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun dan berumur 36-45 tahun masing-masing 25,8065%, konsumen berumur 46-55 tahun (16,1290%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (3,2258%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

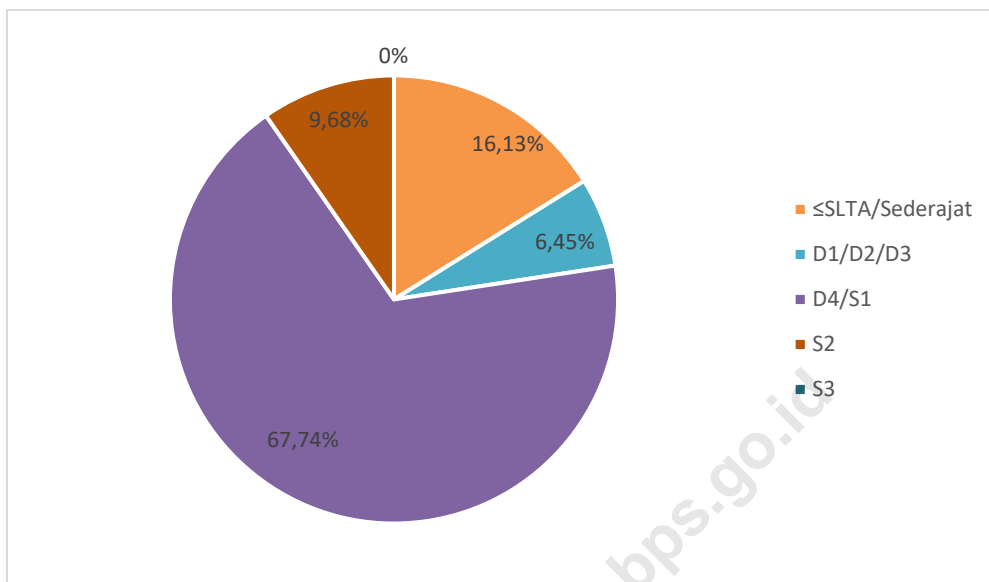
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Lebong adalah sebesar 61,29%. Sementara itu, persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Lebong adalah sebesar 38,71%.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (67,74%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat (16,13%), konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (9,68%), konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (6,45%), dan konsumen dengan tingkat pendidikan S3 (0%).

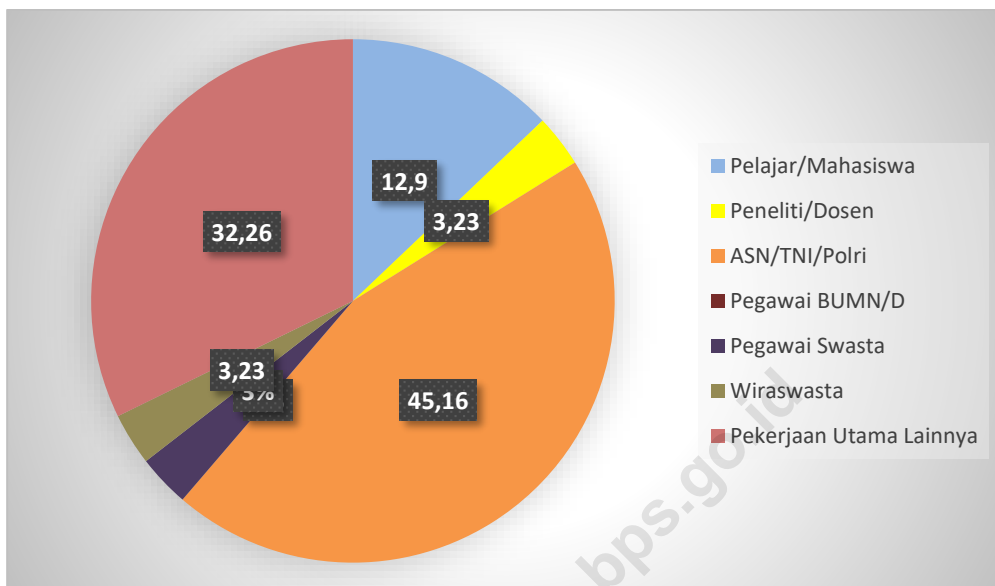


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, 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 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

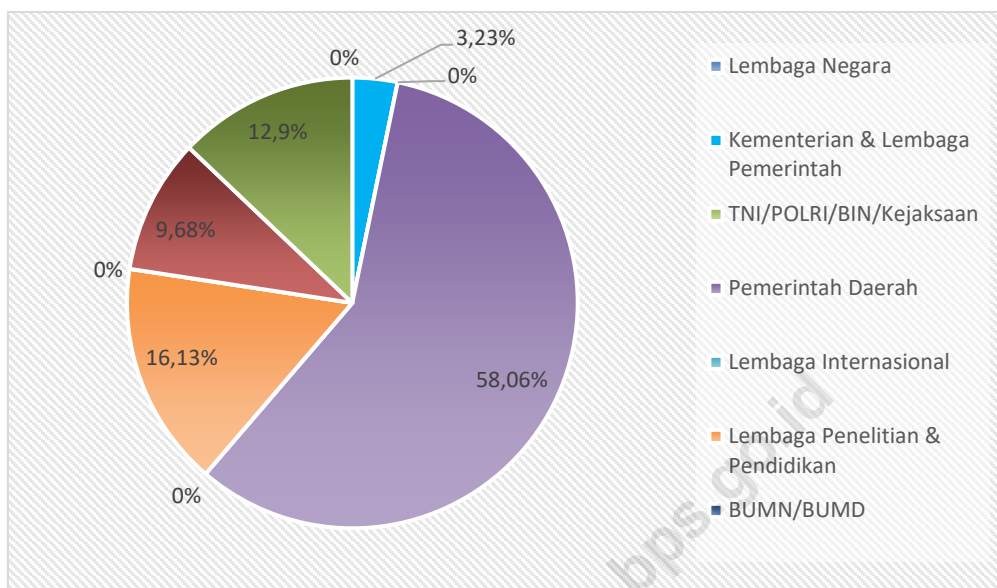
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong adalah ASN/TNI/POLRI (45,16%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama Lainnya memiliki persentase terbesar kedua yakni sebesar 32,26%. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 12,90, konsumen dengan pekerjaan utama Peneliti/Dosen, Pegawai Swasta, dan Wiraswasta masing-masing memiliki persentase sebesar 3,32%. Sedangkan tidak ada konsumen PST yang berasal dari pegawai BUMN/D.



Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

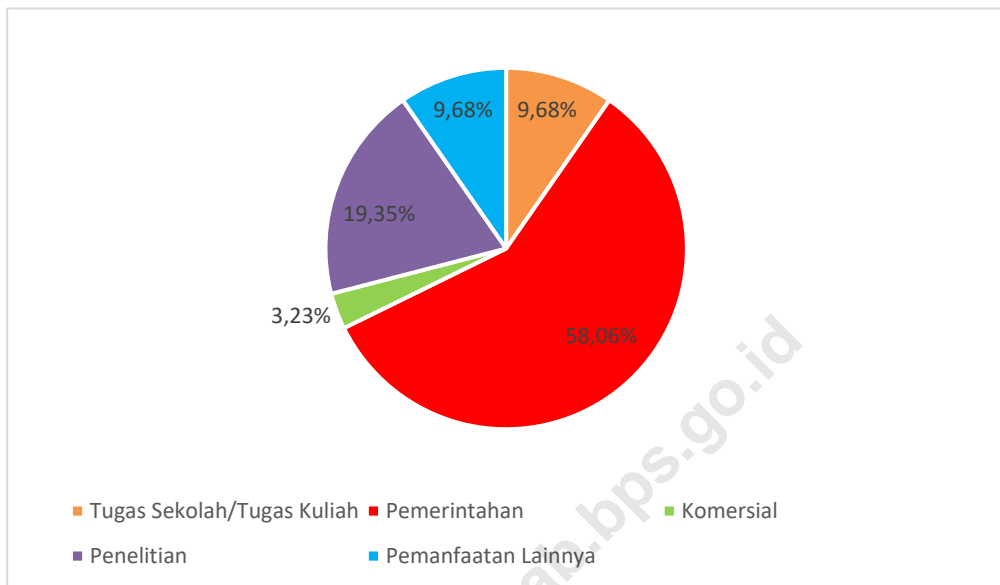
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong berasal dari Pemerintah Daerah (58,06%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/POLRI. Selanjutnya, disusul oleh konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan sebanyak 16,13%, Instansi Lainnya sebesar 12,90%, konsumen yang bekerja di swasta sebanyak 9,68% dan konsumen dari Kementerian/Lembaga Pemerintah sebanyak 3,23%. Sedangkan tidak ada konsumen PST BPS Kabupaten Lebong yang berasal dari Lembaga Negara, TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan, Lembaga Internasional, dan BUMN/D.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

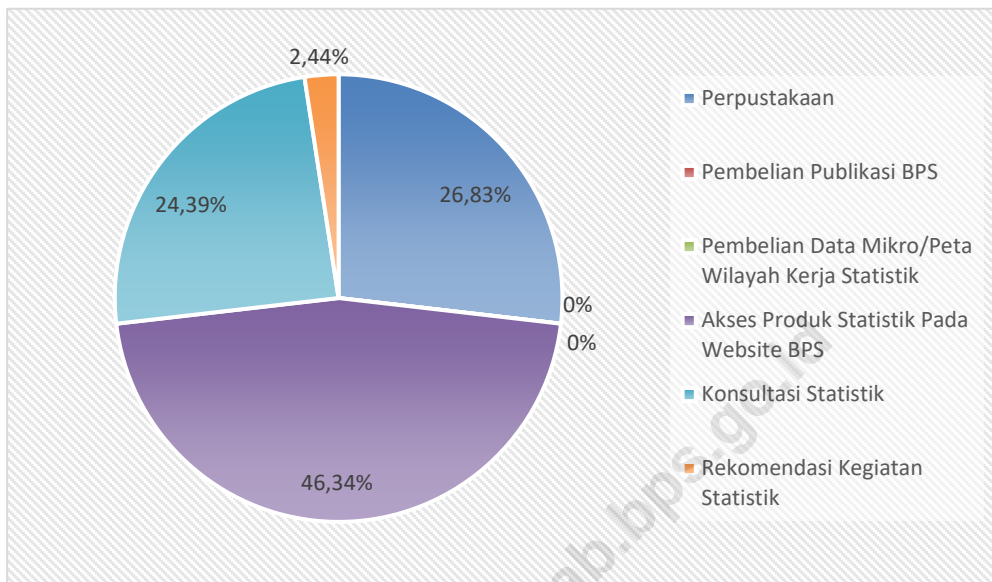
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Lebong menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Lebong sebagian besar untuk data penunjang pemerintahan (58,06%) sebagai bahan evaluasi, perencanaan, laporan dan sebagainya. Pemanfaatan untuk penelitian menempati posisi kedua yakni 19,35%, serta tugas sekolah/tugas kuliah dan pemanfaatan lainnya menempati posisi selanjutnya yakni masing-masing 9,68% dan pemanfaatan komersial berada di posisi terakhir dengan 3,23%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Pemanfaatan Utama 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 Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Lebong oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website, yaitu sebesar 46,34%. Pada posisi kedua, layanan perpustakaan dengan persentase sebesar 26,83%. Selanjutnya, konsultasi statistik dengan persentase 24,39% dan rekomendasi kegiatan statistik dengan persentase sebesar 2,44%. Sementara itu, pembelian publikasi BPS dan pembelian data mikro/peta wilkerstat adalah jenis layanan yang tidak pernah digunakan oleh konsumen.



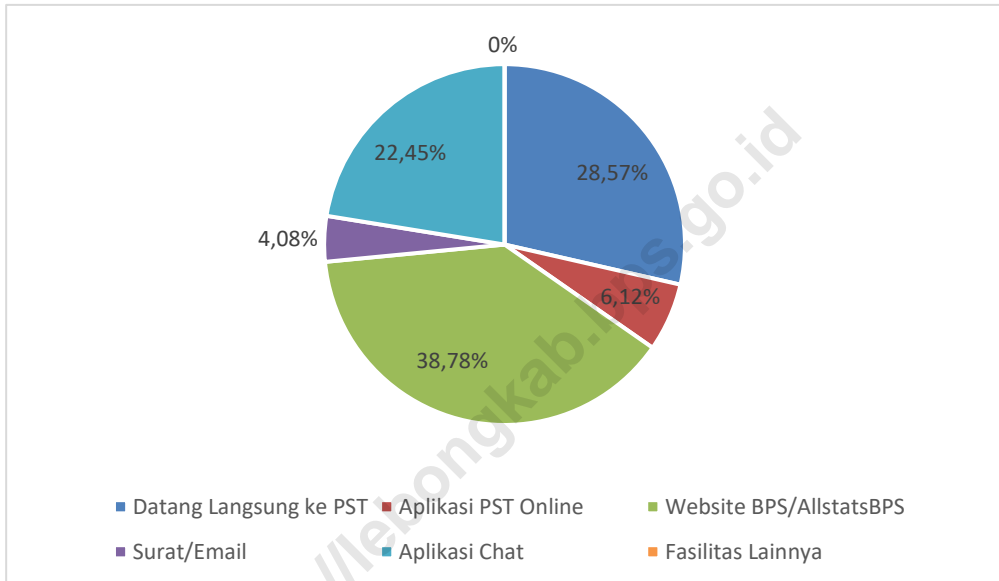
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke Unit PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstats BPS (aplikasi android dan iOS), Surat/Email, Aplikasi Chat, dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong mendapatkan data melalui Website BPS (bps.go.id)/AllStats BPS dengan persentase sebesar 38,78%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong. Fasilitas utama selanjutnya yang digunakan konsumen dalam memperoleh data yakni, datang langsung ke PST dengan persentase 28,57%. Konsumen yang menggunakan aplikasi chat untuk mendapatkan data dengan persentase sebesar 22,45%. Sementara itu, pelayanan dengan aplikasi PST Online digunakan oleh

konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Lebong dengan persentase sebesar 6,12%. Sedangkan pelayanan dengan surat/email digunakan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Lebong yang merupakan responden SKD 2023 dengan persentase 4,08%.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Jenis Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Bab III ● ● ●

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

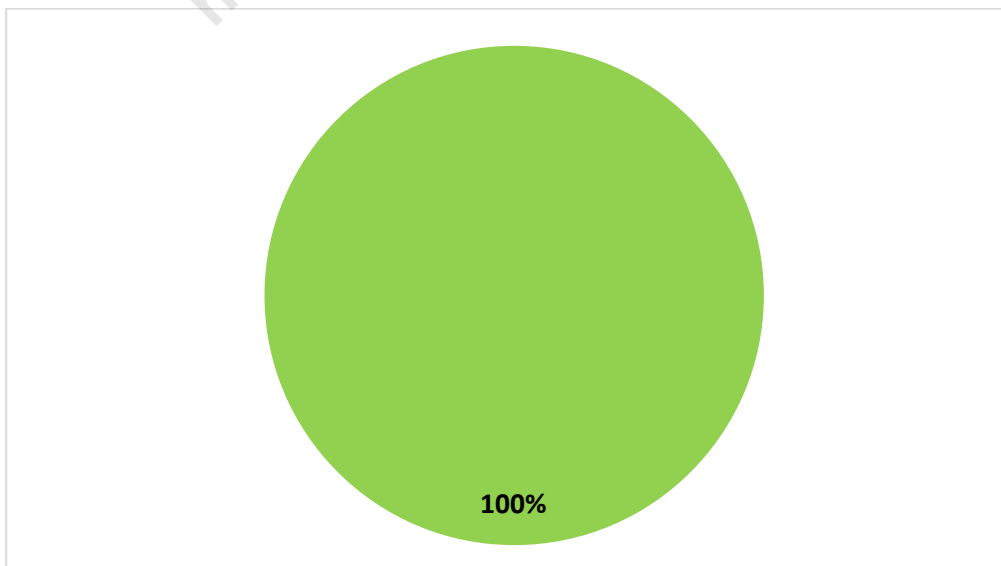


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

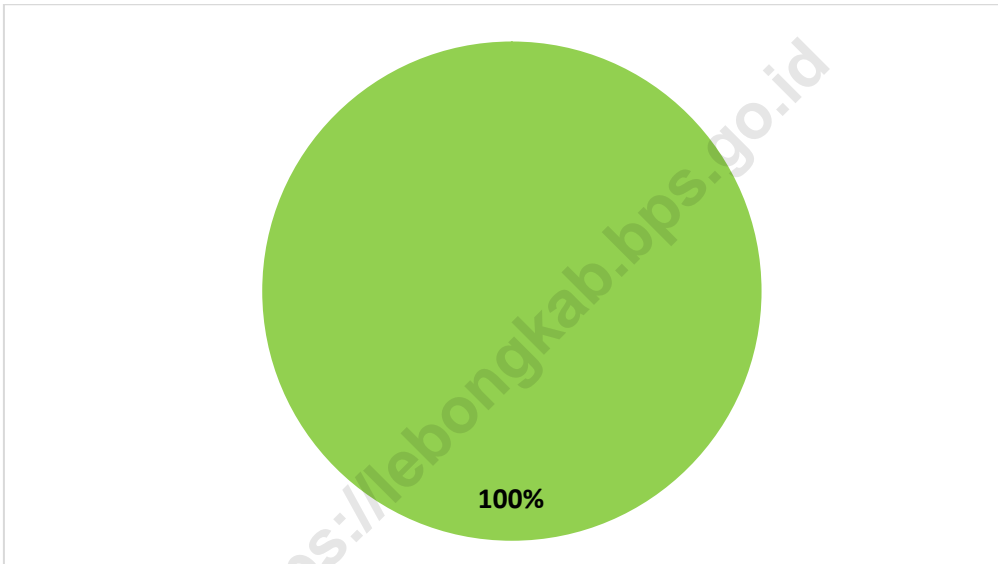
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lebong sebesar 100%.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

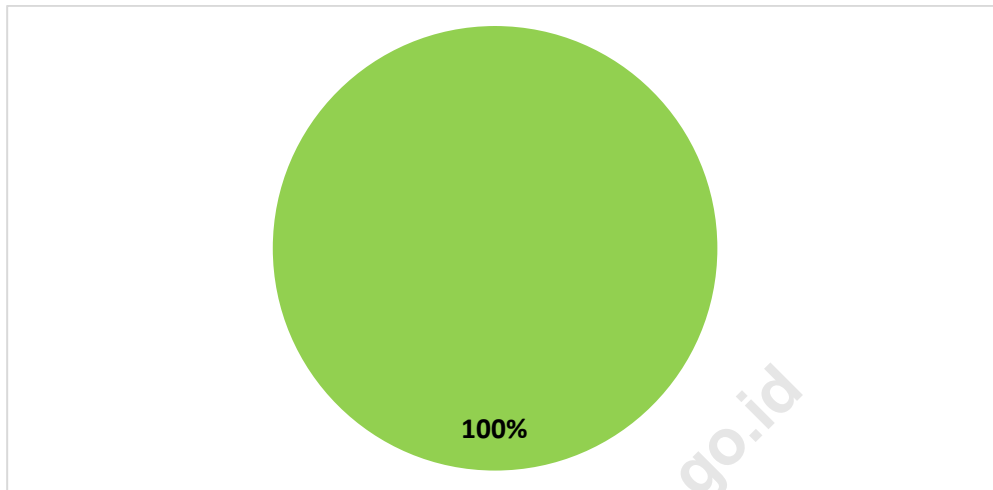
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 2.5), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong yang puas terhadap akses data sebesar 100%.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Lebong

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

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



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Lebong

3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

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

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

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong memiliki gap -0,097 sampai 0,065. Menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kabupaten Lebong sudah memenuhi harapan konsumen, dan masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.6452	9.7097	-0.064
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.6452	9.7419	- 0.097
3	Kemudahan Prosedur	9.5161	9.6129	- 0.097
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.6129	9.7097	-0.097
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.7097	9.7742	-0.065
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.7742	9.7097	0.065
7	Sarana Prasarana	9.6129	9.6452	-0.032
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.7097	9.7097	0
9	Respon Petugas Pelayanan	9.6774	9.6774	0
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.6774	9.6129	0.065
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.6452	9.6452	0
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.0000	9.0000	0

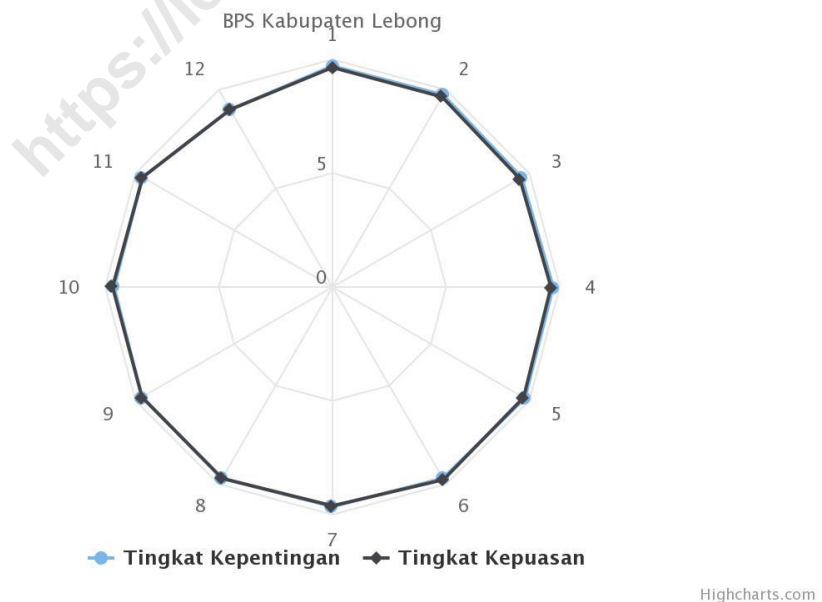
Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut kesesuaian produk pelayanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online* memiliki nilai gap yang lebih besar daripada -1. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih cukup memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong. Namun, masih perlu dilakukan peningkatan pelayanan berupa

kejelasan persyaratan serta fasilitas utama yang digunakan untuk mendapatkan data BPS. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, dan kesesuaian jangka waktu penyelesaian (0,1).

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong. 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.

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan

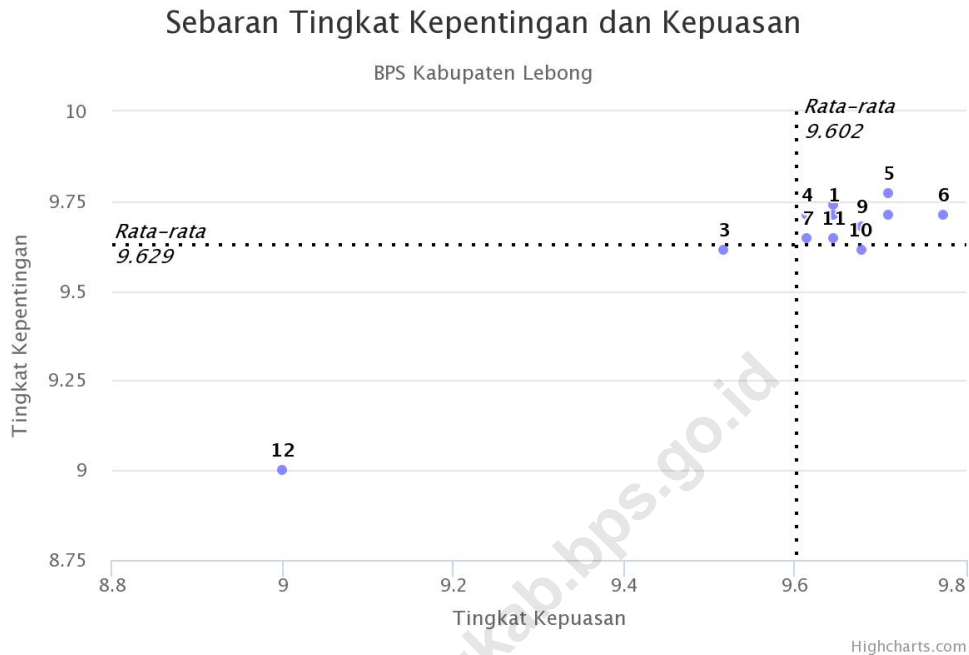


Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.6452	9.7097	99,33571583
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.6452	9.7419	99,00738049
3	Kemudahan Prosedur	9.5161	9.6129	98,9930198
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.6129	9.7097	99,0030588
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.7097	9.7742	99,34009945
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.7742	9.7097	100,66428417
7	Sarana Prasarana	9.6129	9.6452	99,6651184
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.7097	9.7097	100
9	Respon Petugas Pelayanan	9.6774	9.6774	100
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.6774	9.6129	100,67097338
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.6452	9.6452	100
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.0000	9.0000	100

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut cukup beragam. Atribut kinerja pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi di PST Kabupaten Lebong yakni kejelasan informasi petugas pelayanan *online* dengan persentase sebesar 100.67%. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah ialah kesesuaian jangka waktu penyelesaian dengan persentase sebesar 99%.



Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

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 Kabupaten Lebong tidak ada. Tidak ada atribut pelayanan yang berada pada kuadran A.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Lebong adalah:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan

6. Sarana Prasarana
7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
8. Respon Petugas Pelayanan
9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Lebong adalah:

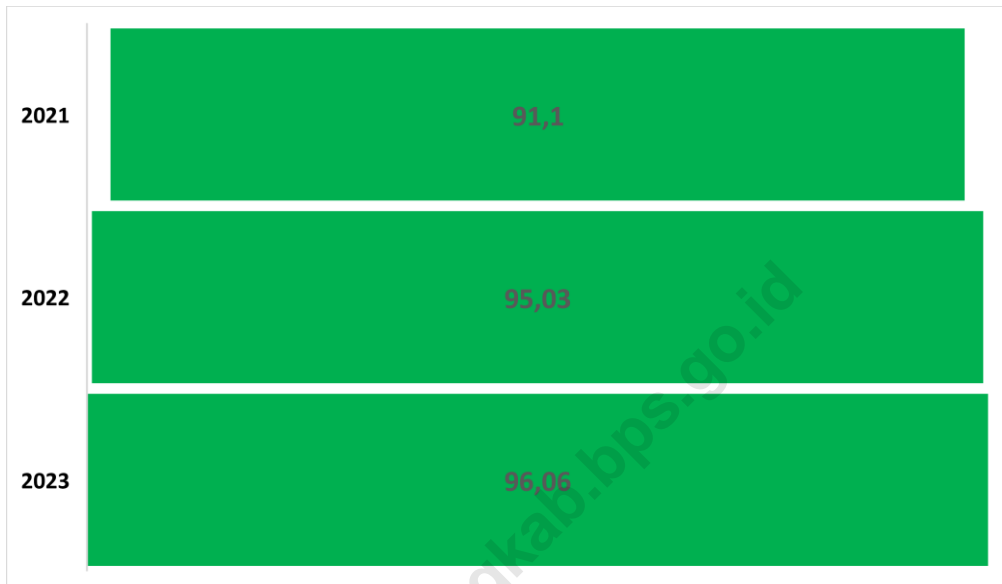
1. Kemudahan Prosedur
2. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Kuadran D merupakan kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang berada di kuadran D yaitu kejelasan informasi petugas pelayanan *online*.

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 Kabupaten Lebong tahun 2023 sebesar 96,06, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Lebong masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Lebong mengalami kenaikan sebesar 3,93 pada tahun 2022 dari 91,1 pada tahun 2021 menjadi 95,03 pada tahun 2022. Pada tahun 2023 IKK mengalami kenaikan sebesar 1,03 dari 95,03 pada tahun 2022 menjadi 96,06 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS

Kabupaten Lebong semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Lebong.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

Bab IV ● ● ●

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Lebong. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

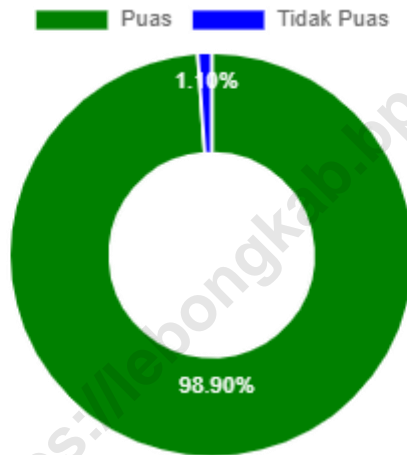
Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli)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

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

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

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, persentase IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Lebong tahun 2023 sebesar 98,90 yang artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan PST di BPS Kabupaten Lebong.



Gambar 4.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Lebong

Bab V ● ● ●

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

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



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

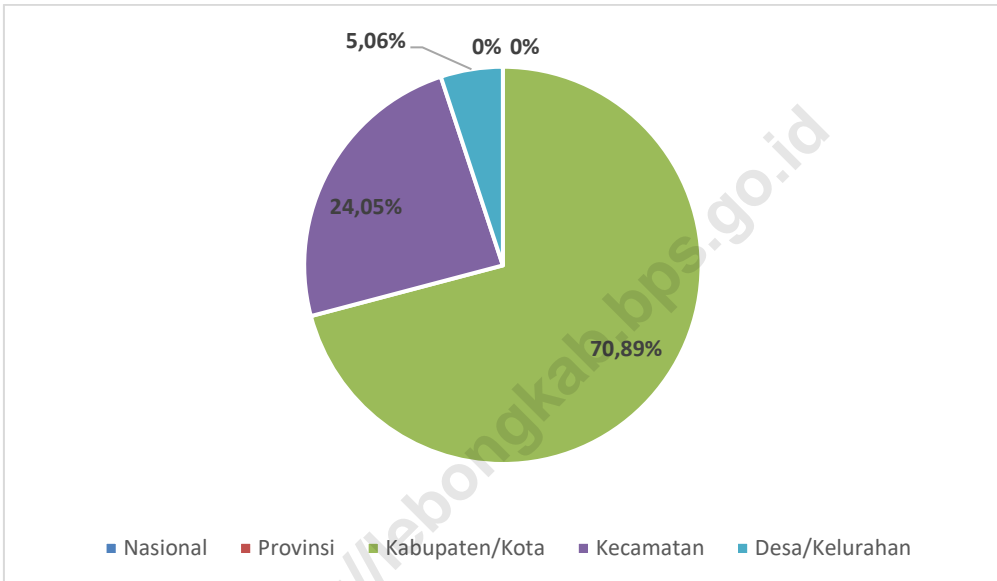
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong. Secara umum, dari 31 orang-data, level data yang paling banyak dicari 70,89% mencari

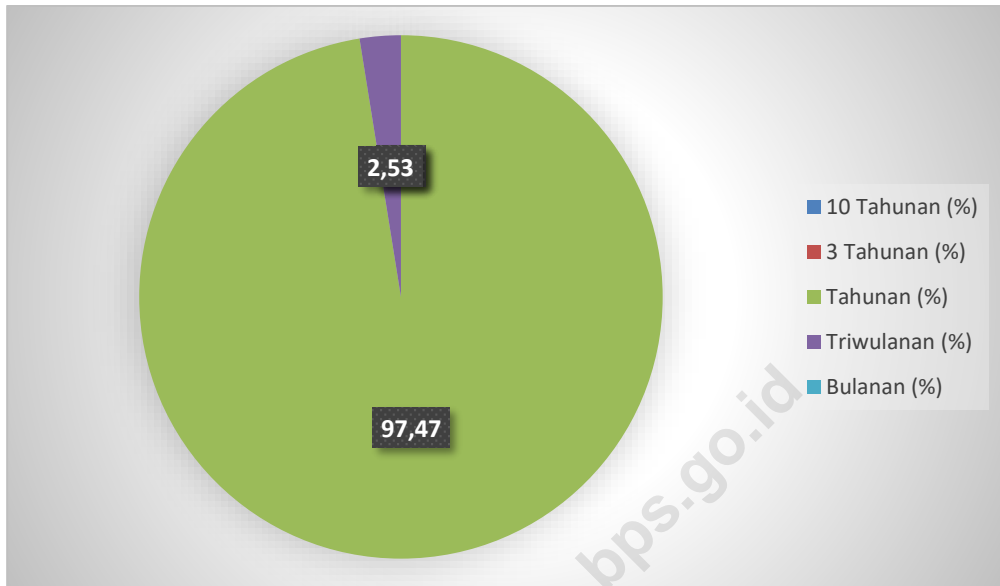
data pada level kabupaten, data level selanjutnya level kecamatan sebanyak 24,05%, dan data selanjutnya level desa/kelurahan sebanyak 5,06%. Dan tidak ada yang mencari level data provinsi, maupun nasional. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

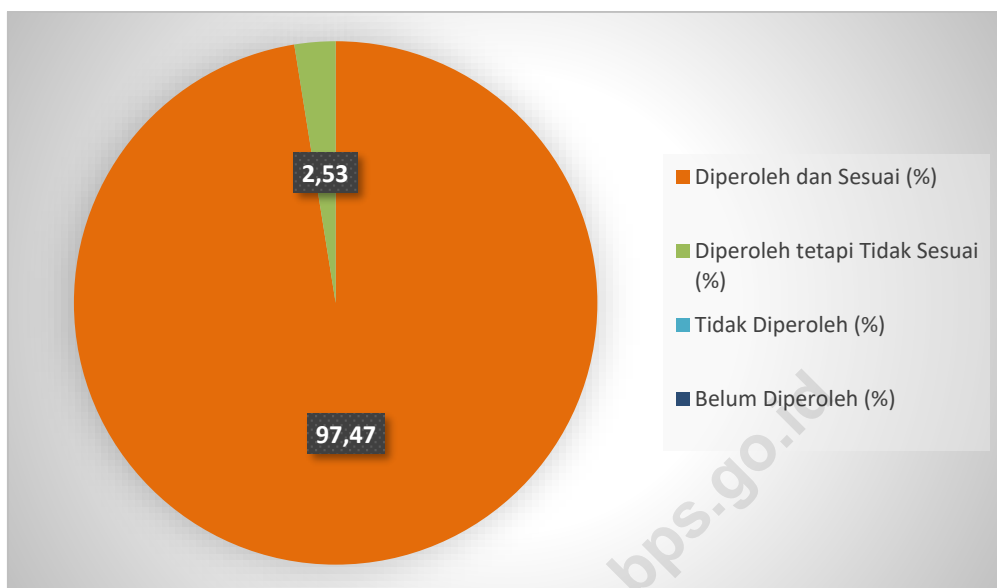
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase sebanyak 97,47%, selanjutnya data semesteran merupakan data kedua yang paling banyak dicari dengan persentase 2,53%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

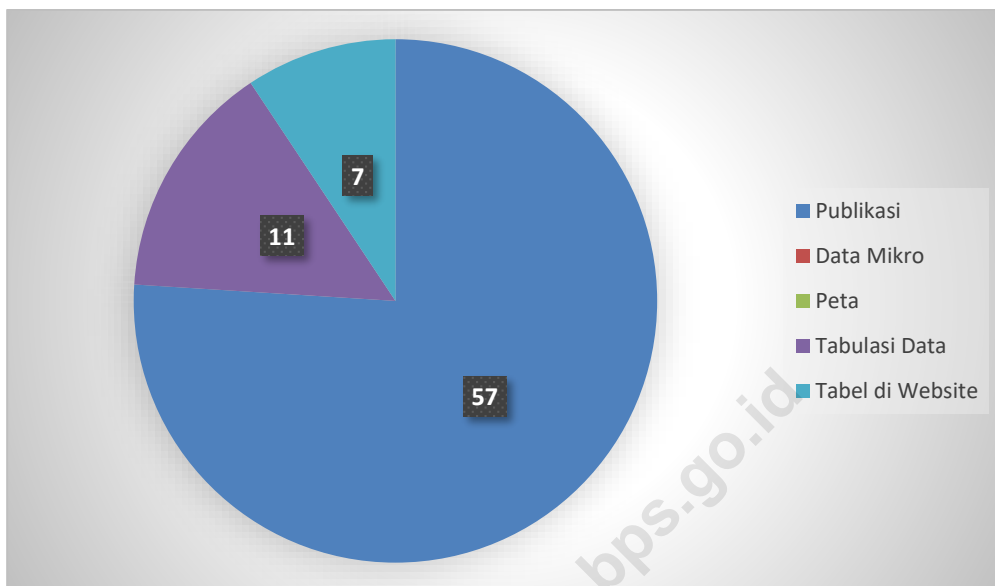
Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Lebong.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Perolehan Data

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Sumber data dalam SKD terdiri dari publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menunjukkan bahwa sumber data publikasi merupakan data yang paling banyak dicari yaitu sebanyak 57, selanjutnya sumber data yang banyak dicari yaitu tabulasi data sebanyak 11, dan tabel di *website* merupakan data ketiga yang paling banyak dicari yaitu sebanyak 7.

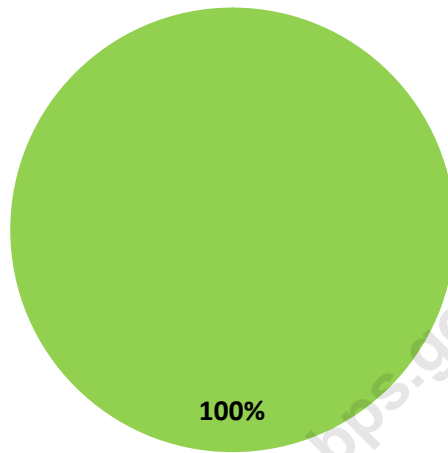


Gambar 5.4. Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Lebong Menurut Sumber Data

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

Merujuk pada Gambar 5.5, konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

**Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan,
Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan**



Gambar 5.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Lebong yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Bab VI ● ● ●

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

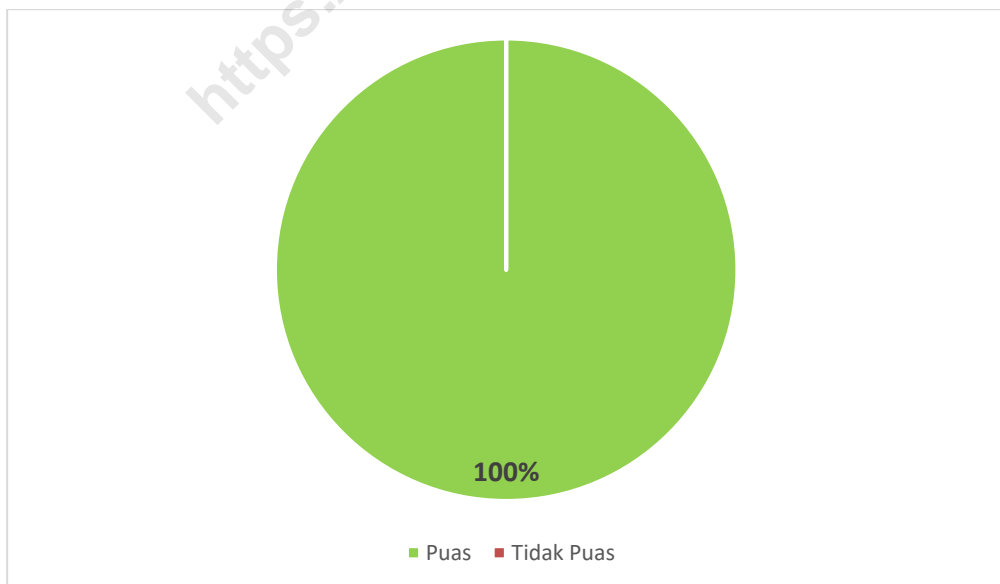
<https://lebongkab.bps.go.id>



Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Lebong disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 100%.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Lebong

PENUTUP

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



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Lebong. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan kegiatan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik di BPS Kabupaten Lebong dengan 31 responden yang mengisi survei dengan lengkap, sehingga sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- b. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Lebong tahun 2023 menurut wilayah PST sebesar 96,06, artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Lebong masuk kategori sangat baik.
- c. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Lebong tahun 2023 menurut wilayah penyedia data sebesar 100%, artinya kualitas data PST BPS Kabupaten Lebong masuk kategori sangat baik.
- d. Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) untuk PST BPS Kabupaten Lebong tahun 2023 sebesar 98,90 yang artinya perilaku anti korupsi diterapkan dengan sangat baik oleh BPS dalam melakukan pelayanan di BPS Kabupaten Lebong

7.2. Saran

- a. Data yang dikumpulkan pada tahun sebelumnya diharapkan dapat dipublikasikan pada awal tahun berikutnya, sehingga kemutakhiran selalu terjaga.

b. Rekomendasi atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Lebong adalah:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Sarana Prasarana
7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
8. Respon Petugas Pelayanan
9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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



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: Department of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



LAMPIRAN

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



Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Kabupaten Lebong	31	2	1		28

Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden

Konsep : Responden

Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

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

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

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

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

Dengan:

Y = Total jumlah responden

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

Ukuran : Jumlah
Satuan : Orang
Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (%) (2)	Perempuan (%) (3)
Kabupaten Lebong	38.71	61.29

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Lebong	12.90	3.23	45.16	0	3.23	3.23	32.26

Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Pekerjaan utama
- Penyajian

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Lebong	9.68	58.06	3.23	19.35	9.68

Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :
 Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Pemanfaatan utama hasil kunjungan
- Penyajian

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Lebong	26.83	0	0	46.34	24.39	2.44

Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan : Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Jenis layanan yang digunakan
- Penyajian

Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Lebong	100

Metadata Indikator

Nama indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah

Konsep : Penggunaan data

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.

Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100$

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah

y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen
Klasifikasi : Wilayah PST BPS
Penyajian

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

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

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (2)
Kabupaten Lebong	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Lebong	100

Metadata Indikator

Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Konsep : Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan *online*, (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan *online*, (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.

Interpretasi : Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus :
$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Ukuran : Persentase
Satuan : Persen
Klasifikasi : Wilayah PST BPS
Penyajian

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

Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Lebong	100

Metadata Indikator

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

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Lebong	100

Metadata Indikator

Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana

Konsep : Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Penghitungan

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

y = Jumlah seluruh konsumen data

Ukuran : Persentase
Satuan : Persen
Klasifikasi : Wilayah PST BPS
Penyajian

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

Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Lebong	96.06

Metadata Indikator

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

Klasifikasi : Wilayah PST BPS
Penyajian

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

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Lebong	98.90

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik;
 2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Kepala BPS No. 81 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Statistik
 - Peraturan Kepala BPS No. 81 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Pencacah	Nama : _____	Peremiska	Nama Responden : _____	Kode Wilayah	Nomor Urut
	Tanggal : _____				

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____		
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>		
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S S1/A/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/>		
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pernelli/Dosen <input type="checkbox"/> ASN/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>		
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Kementerian & Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> TNI/Polri/BIN/Kejaksaan <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>		
		11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan <input type="checkbox"/> Pembelian Publikasi BPS <input type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik <input type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS <input type="checkbox"/> Konsultasi Statistik <input type="checkbox"/> Rekomendasi kegiatan Statistik <input type="checkbox"/>
		12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung <input type="checkbox"/> Website BPS / Aplikasi BPS <input type="checkbox"/> Surat/E-mail <input type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <input type="checkbox"/>
		13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting /tidak puas *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : B-388A/1707/VS.560/12/2023

Lebong, 04 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kabupaten Lebong

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Lebong



Yuniarto, SST, M.Si

Lampiran 1

Nomor : B-388A/1707/VS.560/12/2023

Tanggal : 04 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian4. Kesesuaian Biaya Pelayanan5. Kesesuaian Produk Pelayanan6. Sarana Prasarana7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama8. Respon Petugas Pelayanan9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>10. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama -
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2024												Penanggung Jawab	
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12
Prioritas Utama																
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Prosedur	Membuat banner/poster standar pelayanan di ruang tamu PST														Yulia Mahmudah, S.Tr.Stat
2	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Membuat banner/poster penanganan pengaduan di ruang tamu PST dan sosial media														Yulia Mahmudah, S.Tr.Stat

Lebong, 04 Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Lebong



Yuniarro, SST, M.Si

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK **#** bangga
melayani
bangsa

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LEBONG**

Jalan Raya Komplek Perkantoran Jalur Dua-Tubei

Website: <https://lebonkab.bps.go.id>; email: bps1707@bps.go.id