



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI

KATALOG: 1399013.1504



PELAYANAN
STATISTIK TERPADU
BPS KAB. BATANG HARI

Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS Kabupaten Batang Hari

2023 

Katalog: 1399013.1504

Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS Kabupaten Batang Hari

2023



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Batang Hari 2023

Katalog : 1399013.1504

Nomor Publikasi : 15040.2315

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah Halaman : xvi + 94 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Batang Hari

Penyunting:

BPS Kabupaten Batang Hari

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Batang Hari

Penerbit:

© BPS Kabupaten Batang Hari

Sumber Ilustrasi:

<https://www.freepik.com/>

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 Batang Hari 2023

Pengarah

Hartono, S.Si., M.E.

Penanggung Jawab

Dwi Satria Firmansyah, S.Tr.Stat.

Penyunting

Dwi Satria Firmansyah, S.Tr.Stat.

Penulis Naskah

Disya Pratistaning Ratriatmaja, S.Tr.Stat.

Pengolah Data

Disya Pratistaning Ratriatmaja, S.Tr.Stat.

Penata Letak dan Infografis

Disya Pratistaning Ratriatmaja, S.Tr.Stat.

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 Kabupaten Batang Hari 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Batang Hari serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Batang Hari. 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 Kabupaten Batang Hari. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Muara Bulian, Desember 2023
Kabupaten Batang Hari



Hartono, S.Si., M.E.

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Batang Hari 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	20
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	29
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.....	35
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	44
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	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	53

5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data	54
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	55
5.4	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	56
5.5	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	57
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	58
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data		61
Bab 7 Penutup		65
7.1.	Kesimpulan	67
7.2.	Saran	67
Daftar Pustaka		72
Lampiran		73

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 2.1.	Rekapitulasi Pencacahan SKD2023 - Responden	22
Tabel 2.2.	Rekapitulasi Pencacahan SKD2023 – Pencacah Dokumen.....	22
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023	38
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023	39
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023	48
Tabel 5.1.	Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Batang Hari, 2023.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Kelompok Umur, 2023.....	24
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Jenis Kelamin, 2023	24
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2023	25
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Pekerjaan Utama, 2023.....	26
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Instansi/Institusi, 2023	27
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2023.....	28
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Jenis Layanan, 2023.....	29
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2023	30
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Pelayanan PST, 2023	33
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan, 2023	34
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Akses Data BPS, 2023.....	35
Gambar 3.4.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Sarana dan Prasarana PST, 2023	35
Gambar 3.5.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023.....	37
Gambar 3.6.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023.....	41
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2020-2023.....	42

Gambar 4.1.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023.....	45
Gambar 4.2.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023	47
Gambar 4.3.	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2020-2023	49
Gambar 5.1.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Level Data, 2023.....	54
Gambar 5.2.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Periode Data, 2023.....	55
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Perolehannya, 2023.....	56
Gambar 5.4.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Jenis Sumber Data, 2023	57
Gambar 5.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang Berasal dari K/L/OPD Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2023	58
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Batang Hari, 2023	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	75
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	76
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	77
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	78
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	79
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	80
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	81
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	82
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	83
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	85
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 13	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik.....	87
Lampiran 14	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	89
Lampiran 15	Kuesioner VKD23.....	90



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI



<https://batangharikab.go.id>

BAB 1

Pendahuluan





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 RI 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 RI Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah RI 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 RI Nomor 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 RI 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:

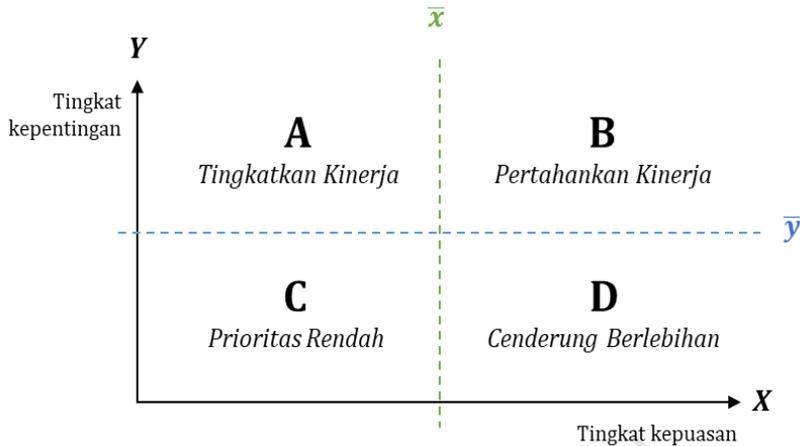
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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, dengan penjelasan sebagai berikut.

- 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, di mana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan di atas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, di mana 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	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 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 Kabupaten Batang Hari yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Batang Hari 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 Kabupaten Batang Hari



BAB 2

Segmentasi Konsumen





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Batang Hari. 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 BPS Kabupaten Batang Hari yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, di mana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI 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*).

Target SKD di BPS Kabupaten/Kota yaitu sebanyak 30 responden. Di PST BPS Kabupaten Batang Hari jumlah responden SKD telah mencapai target yang ditentukan. Metode yang digunakan yaitu wawancara langsung dan mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang dikirimkan melalui email. Target responden tercapai tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Lebih rinci terkait responden, yaitu sebanyak 7 responden yang dicacah manual dan sebanyak 23 responden yang menggunakan *online link*. Pengumpulan data responden dilakukan oleh 3 orang pencacah dokumen dan 1 orang pemeriksa dokumen. Tabel 2.1 dan Tabel 2.2 berikut menjelaskan rincian di atas.

Tabel 2.1. Rekapitulasi Pencacahan SKD2023-Responden

Jumlah Responden	30 Responden
(1)	(2)
Pencacahan Manual	7 Responden
Email	-
PST	-
<i>Online Link</i>	23 Responden

Tabel 2.2. Rekapitulasi Pencacahan SKD2023–Pencacah Dokumen

No	Pencacah	Jumlah Dokumen
(1)	(2)	(3)
1	<i>(Online link)</i>	23 Dokumen
2	Jupri	3 Dokumen
3	Aida Devanty Putri	2 Dokumen
4	Disya Pratistaning Ratriatmaja	2 Dokumen

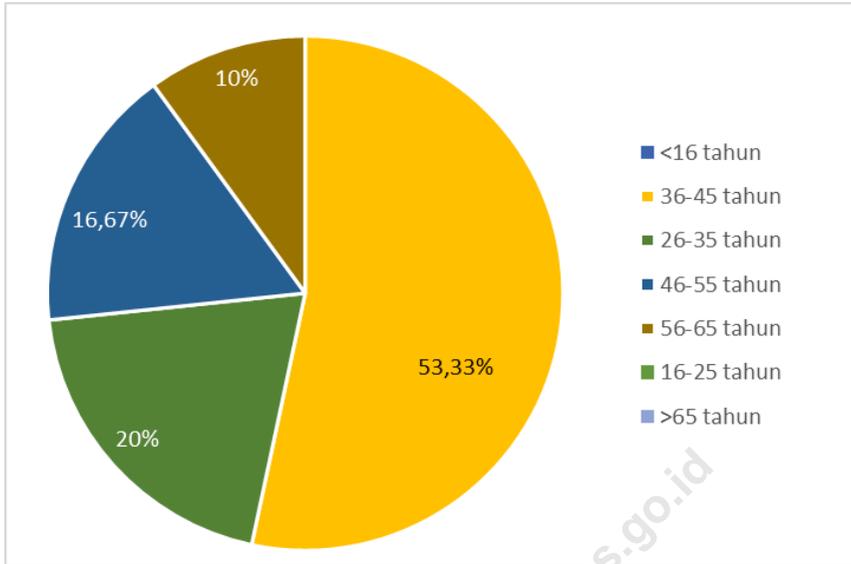
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

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

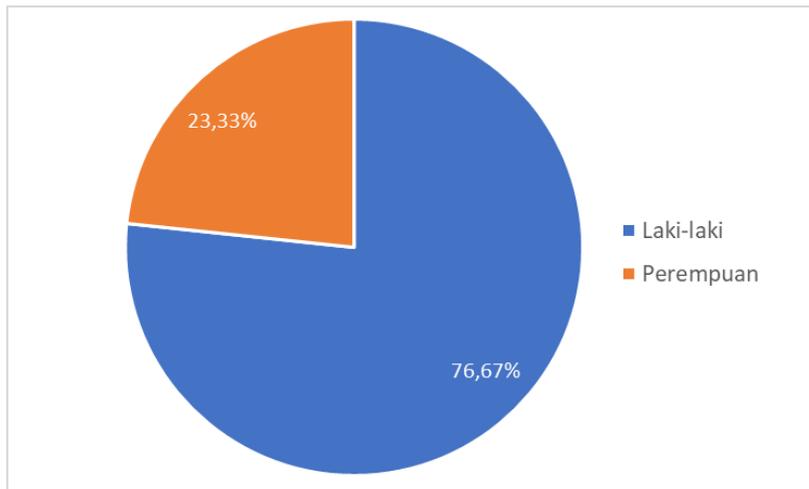
Berdasarkan Gambar 2.1, konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari didominasi oleh konsumen berumur 26-65 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun sebesar 53,33 persen, disusul konsumen berumur 26-35 tahun (20,00 persen), konsumen berumur 46-55 tahun (16,67 persen), dan konsumen berumur 56-65 tahun (10,00 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu kelompok umur di mana seseorang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan barang dan jasa. Tidak ada konsumen data di PST BPS Kabupaten Batang Hari berusia kurang dari 16 tahun sampai 25 tahun dan di atas 65 tahun.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Kelompok Umur, 2023

Jenis Kelamin

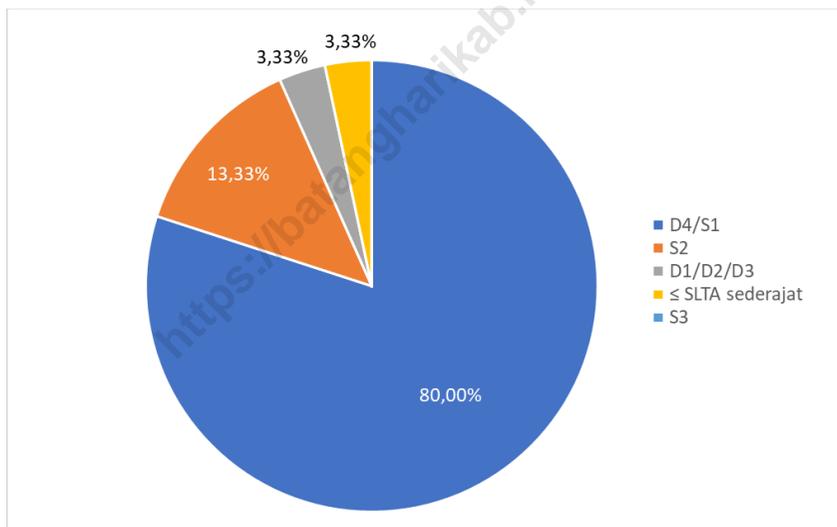
Gambar 2.2 menunjukkan komposisi konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Batang Hari adalah sebesar 76,67 persen. Sementara itu, 23,33 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari adalah perempuan.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Jenis Kelamin, 2023

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SMA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1, yaitu sebesar 80,00 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (13,33 persen), konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 (3,33 persen), serta konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA sederajat (3,33 persen) dan tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3.



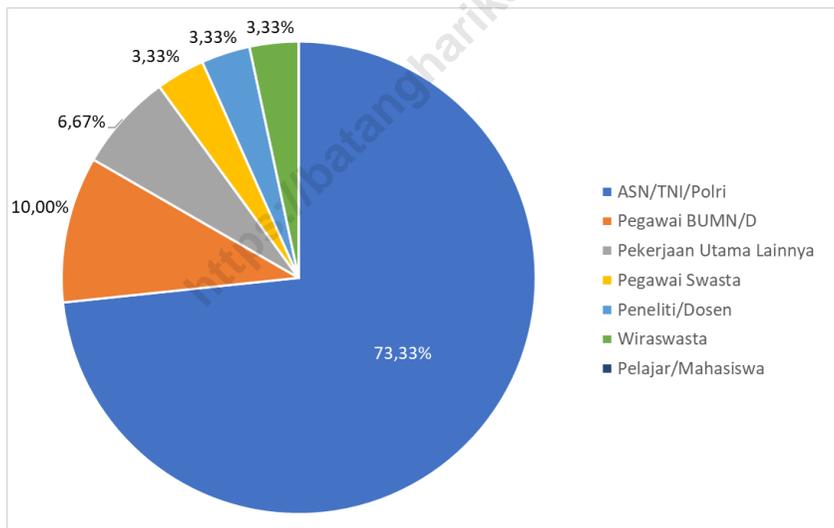
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2023

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh kategori, yaitu Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, ASN/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 Batang Hari adalah ASN/TNI/Polri sebesar 73,33 persen. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pegawai BUMN/D adalah sebesar 10,00 persen, Pekerjaan Lainnya sebesar 6,67 persen, Pegawai Swasta, Peneliti/Dosen, dan Wiraswasta masing-masing sebesar 3,33 persen. Dan tidak ada konsumen yang pekerjaan utamanya adalah Pelajar/Mahasiswa. Konsumen data dengan pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa tidak tergambar pada SKD PST BPS Kabupaten Batang Hari. Pelajar/Mahasiswa yang pernah menjadi konsumen data telah mengikuti survei, tetapi tidak lengkap dalam pengisiannya. Sehingga Pelajar/Mahasiswa tidak masuk dalam responden SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Batang Hari.

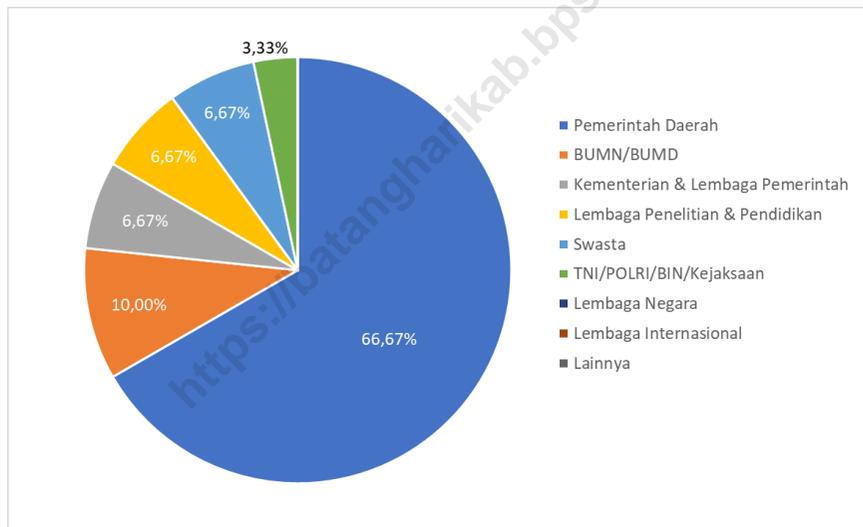


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Pekerjaan Utama, 2023

Instansi

Konsumen pada SKD 2023 dapat diklasifikasi menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama, yaitu Lembaga Negara, Kementerian & Lembaga Pemerintah, TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Lembaga

Internasional, Lembaga Penelitian & Pendidikan, BUMN/BUMD, Swasta, Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari berasal dari Pemerintah Daerah, yaitu sebesar 66,67 persen. Hasil ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama ANS/TNI/Polri. Konsumen yang berada di BUMN/BUMD berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 10,00 persen. Sementara itu, konsumen yang berada di Kementerian & Lembaga Pemerintah, Lembaga Penelitian & Pendidikan, dan Swasta masing-masing memiliki persentase sebesar 6,67 persen. Konsumen pada TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan sebesar 3,33 persen. Dan tidak ada konsumen pada instansi/institusi Lembaga Negara, Lembaga Internasional, dan instansi/institusi Lainnya.

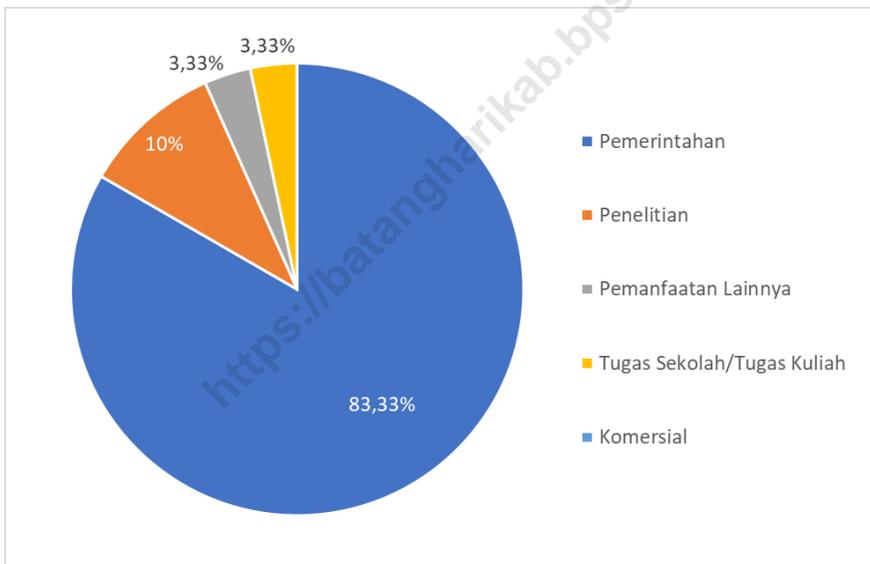


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Instansi/Institusi, 2023

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Batang Hari menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana yang terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Batang Hari, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Batang Hari paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan, yaitu sebesar 83,33 persen. Hasil ini sejalan dengan dominasi konsumen yang bekerja sebagai ASN/TNI/Polri dan berasal dari instansi Pemerintah Daerah. Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi kedua, yaitu sebesar 10,00 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Batang Hari sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan penelitian. Sementara itu, pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan Pemanfaatan Lainnya masing-masing sebesar 3,33 persen.

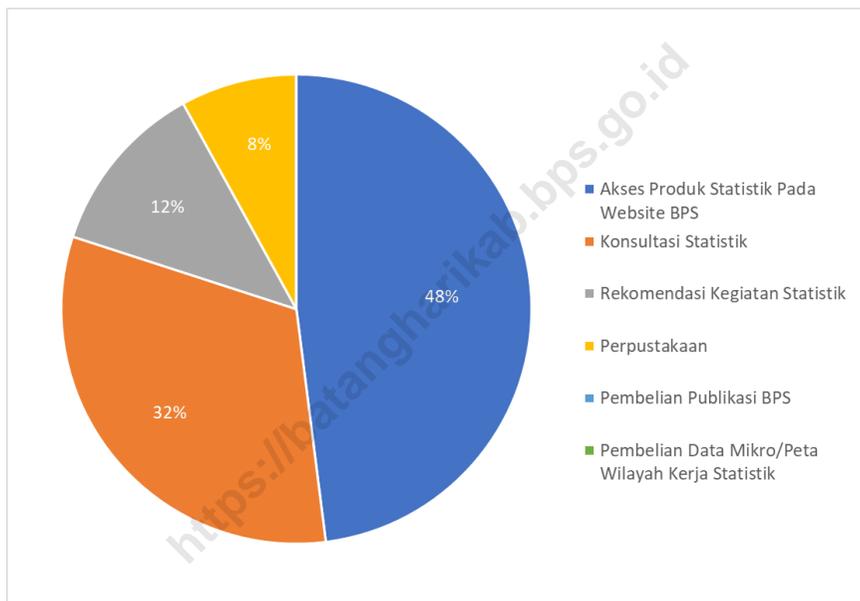


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2023

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 Batang Hari 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* BPS sebesar 48,00 persen. Kemudian Konsultasi Statistik sebesar 32,00 persen. Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 12,00 persen, dan Pemanfaatan Layanan Perpustakaan sebesar 8,00 persen. Dan tidak ada pemanfaatan layanan Pembelian Publikasi BPS maupun Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik.



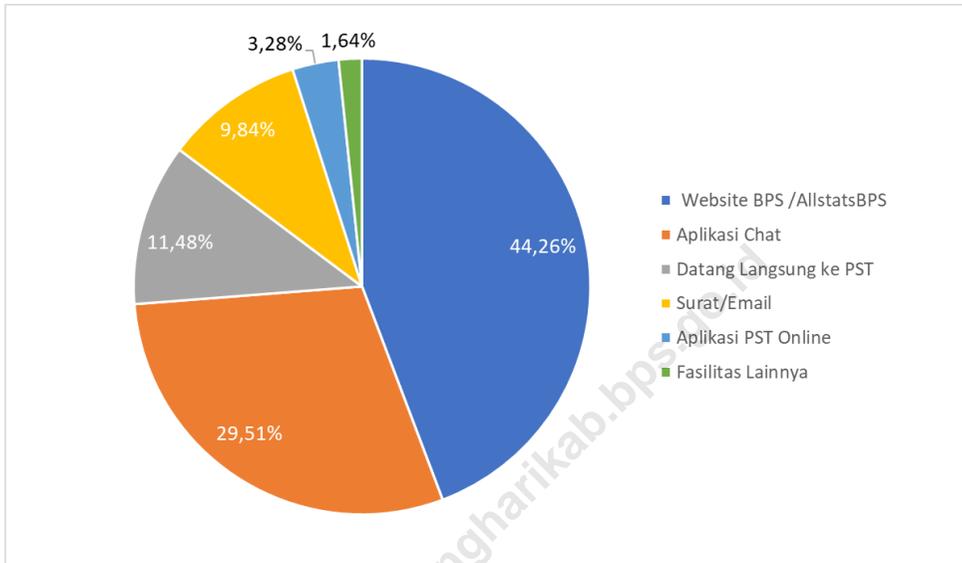
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Jenis Layanan, 2023

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 PST, Aplikasi PST Online, *Website* BPS/AllstatsBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat terlihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari mendapatkan data dengan *Website* BPS/AllstatsBPS, yaitu sebesar 44,26 persen. Selanjutnya, aplikasi chat

menempati posisi kedua sebesar 29,51 persen. Sementara itu, layanan datang langsung ke PST sebesar 11,48 persen. Layanan Surat/Email digunakan sebesar 9,84 persen. Sedangkan Aplikasi PST Online digunakan sebanyak 3,28 persen. Dan fasilitas lainnya digunakan sebesar 1,64 persen.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2023



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI



BAB 3

Analisis Kepuasan Layanan

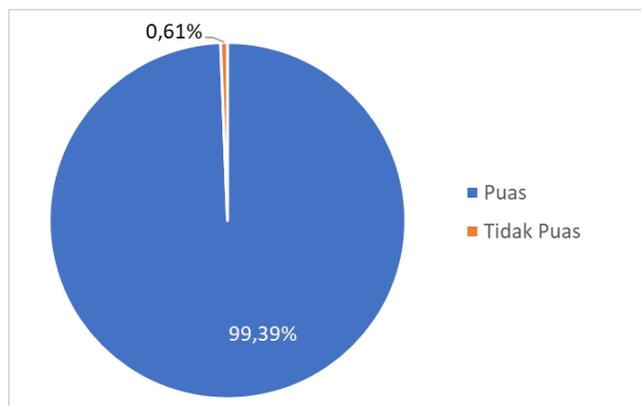


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Batang Hari 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.

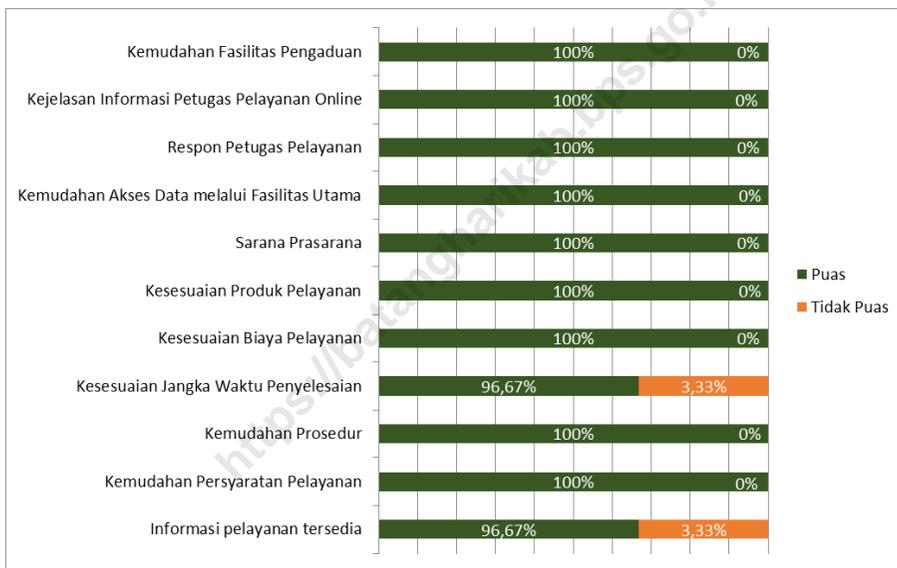
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari sebesar 99,39 persen. Nilai ini mengalami kenaikan dibanding dengan tahun 2022 yang nilainya sebesar 97,75 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya konsumen semakin puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari selama tahun 2023.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Pelayanan PST, 2023

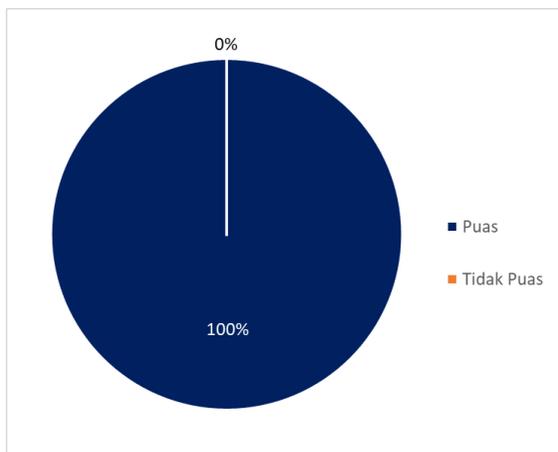
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen paling puas dengan Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, Kemudahan Fasilitas Pengaduan. Atribut-atribut tersebut menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2023, yaitu sebesar 100,00 persen. Selain atribut tersebut, konsumen puas dengan atribut layanan lainnya masing-masing sebesar 96,67 persen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan, 2023

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

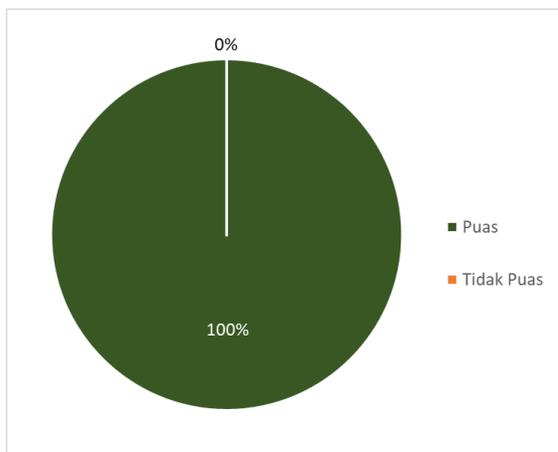
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada *Website* BPS, dan akses konten pada *Website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang puas terhadap akses data adalah sebesar 100,00 persen. Hal ini menunjukkan akses data BPS yang mudah sehingga konsumen data menjadi puas dalam memperoleh data.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Akses Data BPS, 2023

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 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana adalah sebesar 100,00 persen. Kelengkapan sarana dan prasarana PST BPS Kabupaten Batang Hari mendukung kepuasan konsumen dalam memperoleh data.

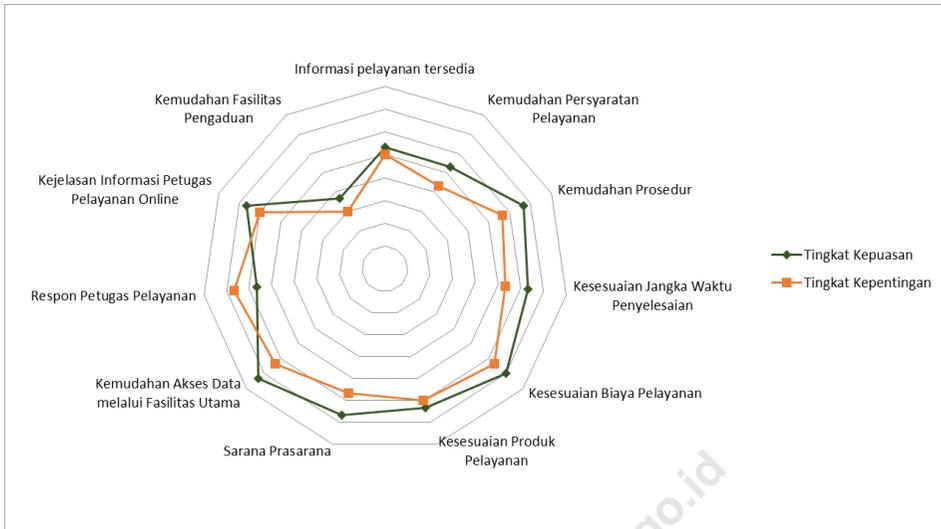


Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari Terhadap Sarana dan Prasarana PST, 2023

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* (analisis kesenjangan). Konsumen yang tercakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari 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 Batang Hari. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, dapat terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari memiliki nilai *gap* positif, yang berarti bahwa nilai harapan (kepentingan) lebih rendah dari nilai persepsi (kepuasan). Terdapat satu atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang memiliki nilai *gap* negatif, yaitu atribut Respon Petugas Pelayanan.



Gambar 3. 5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

Lebih lanjut, *gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari memiliki *gap* di antara -0,10 hingga 0,10. Berdasarkan tabel tersebut, atribut dengan *gap* sebesar 0,10 yaitu atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana, dan Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut paling tinggi dalam memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Sementara itu, terdapat atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* positif terkecil, yaitu atribut Informasi Pelayanan Tersedia dan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan *gap* masing-masing sebesar 0,03.

Di sisi lain, terdapat satu atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* negatif, yaitu atribut Respon Petugas Pelayanan sebesar -0,10. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1,00, maka atribut pelayanan tersebut masih berada dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, tetapi atribut pelayanan tersebut telah memiliki kinerja yang cukup baik. Masih ada “pekerjaan rumah”

bagi PST BPS Kabupaten Batang Hari dalam membenahi sarana dan prasarana, petugas pelayanan, dan pendukung pelayanan PST bagi konsumen data.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,33	9,30	0,03
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,33	9,23	0,10
3	Kemudahan Prosedur	9,47	9,37	0,10
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,43	9,33	0,10
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,50	9,43	0,07
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,43	9,40	0,03
7	Sarana Prasarana	9,47	9,37	0,10
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,53	9,43	0,10
9	Respon Petugas Pelayanan	9,37	9,47	-0,10
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,47	9,40	0,07
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,17	9,10	0,07

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 Batang Hari. *Importance and Performance Analysis (IPA)* menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut pelayanan melewati 100,00 persen yang berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen melewati harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah Kemudahan Persyaratan Pelayanan (101,08 persen). Walaupun demikian, terdapat satu

atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian di bawah 100,00 persen, yaitu Respon Petugas Pelayanan (98,94 persen). Hal ini sejalan dengan yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya bahwa *gap* terendah ada pada atribut Respon Petugas Pelayanan dan salah satu *gap* tertinggi ada pada atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(4)	(3)	(4)
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,33	9,30	100,36
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,33	9,23	101,08
3	Kemudahan Prosedur	9,47	9,37	101,07
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,43	9,33	101,07
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,50	9,43	100,71
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,43	9,40	100,35
7	Sarana Prasarana	9,47	9,37	101,07
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,53	9,43	101,06
9	Respon Petugas Pelayanan	9,37	9,47	98,94
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,47	9,40	100,71
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,17	9,10	100,73

Gambar 3.6 merupakan Diagram Cartesius yang menyajikan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Pada gambar tersebut, kuadran A yang berada di bagian kiri atas merupakan kuadran dengan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja yang kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan layanan. Berdasarkan gambar 3.6, terdapat satu atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Batang Hari, yaitu Respon Petugas Pelayanan.

Sementara itu, kuadran B yang berada di bagian kanan atas merupakan kuadran dengan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada

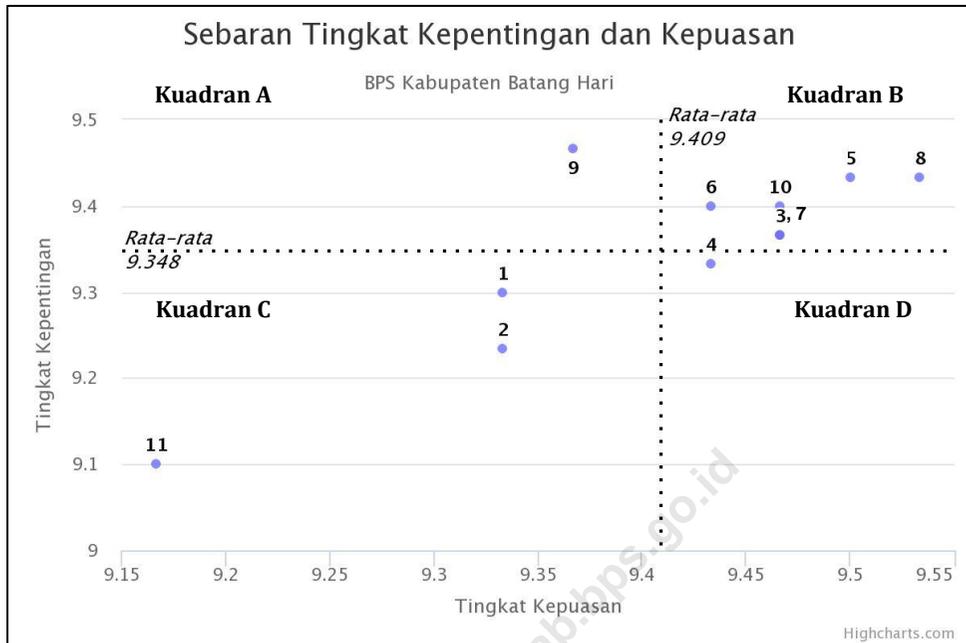
kuadran B telah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan gambar 3.6, terdapat enam (6) atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Batang Hari, yaitu

- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Kesesuaian Produk Pelayanan
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Selanjutnya, kuadran C yang berada di bagian kiri bawah merupakan kuadran dengan 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 tetapi prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan gambar 3.6, terdapat tiga (3) atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Batang Hari, yaitu.

- Informasi Pelayanan Tersedia
- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Terakhir, kuadran D yang berada di bagian kanan bawah merupakan kuadran dengan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi nilai kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D telah melewati harapan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan gambar 3.6, terdapat satu atribut pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran D, yaitu Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.



Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

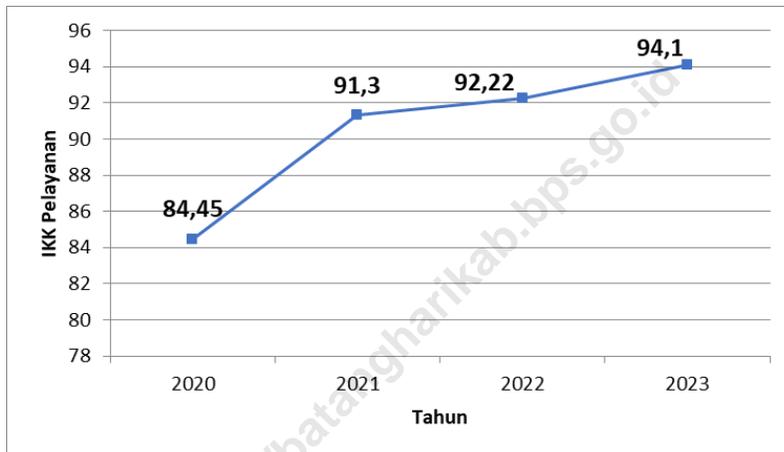
Keterangan:

1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur
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	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
11	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS

Kabupaten Batang Hari pada tahun 2023 adalah sebesar 94,10, yang berarti bahwa kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Batang Hari masuk ke dalam kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.7, setiap tahunnya mengalami kenaikan dari tahun 2020. IKK di PST BPS Kabupaten Batang Hari mengalami kenaikan sebesar 1,88 dari 92,22 pada tahun 2022 menjadi 94,10 pada tahun 2023. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Batang Hari.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2020-2023



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI



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

BAB 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

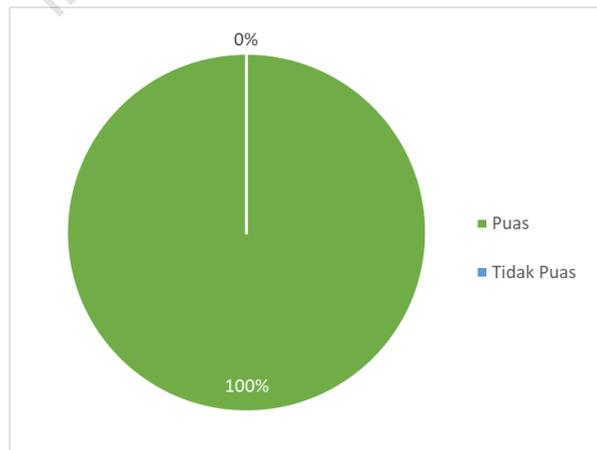


Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi mengacu pada persentase konsumen yang puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan gambar 4.1, konsumen yang puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari sebesar 100,00 persen. Dari hasil tersebut, dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari.



Gambar 4.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

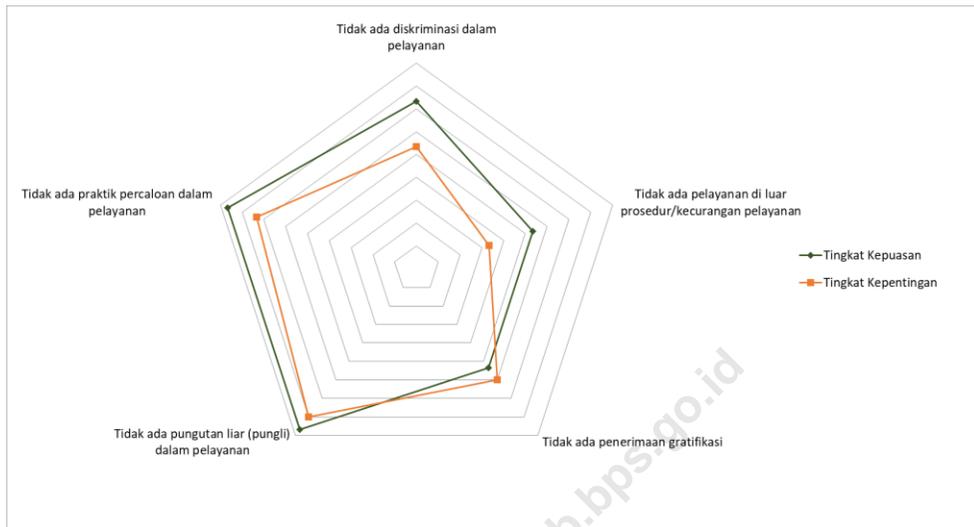
Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang tercakup dalam SKD 2023, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Nilai semua kelima atribut tersebut sebesar 100,00 persen. Artinya semua puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS.

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* (analisis kesenjangan). Cakupan konsumen dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.2, dapat terlihat bahwa terdapat satu atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi yang memiliki nilai *gap* negatif, yaitu tidak ada penerimaan gratifikasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Tetapi nilai *gap* masih lebih besar dari -1. Sehingga atribut tersebut masih berada dalam kategori baik. Sedangkan atribut dengan *gap* positif mengindikasikan bahwa kinerja dari

atribut tersebut telah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari.



Gambar 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

Lebih lanjut, *gap* masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 4.1. Atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari memiliki *gap* di antara -0,03 hingga 0,10. Berdasarkan tabel tersebut, atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan memiliki nilai *gap* positif, yaitu masing-masing sebesar 0,10, 0,10, 0,03, dan 0,07. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari atribut-atribut tersebut memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Sementara itu, atribut tidak ada penerimaan gratifikasi memiliki nilai *gap* terkecil, yaitu -0,03. Hal ini mengindikasikan bahwa atribut tersebut telah cukup memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari.

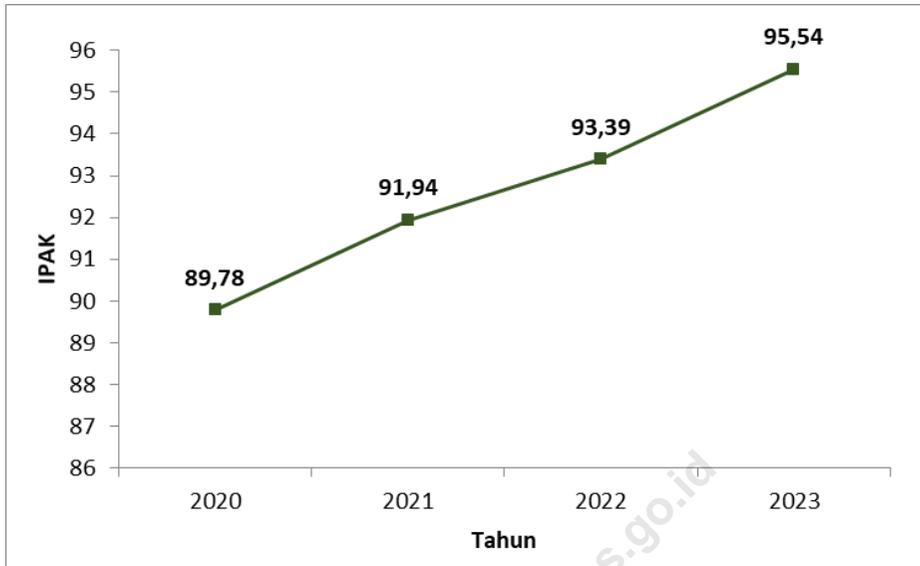
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(4)	(3)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,57	9,47	0,10
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,47	9,37	0,10
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,47	9,50	-0,03
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,63	9,60	0,03
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,63	9,57	0,07

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proksi dari perilaku anti korupsi.

Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Batang Hari berdasarkan hasil SKD 2023 adalah sebesar 95,54 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Berdasarkan Gambar 4.3, IPAK di PST BPS Kabupaten Batang Hari mengalami kenaikan sebesar 2,16 dari 89,78 pada tahun 2020 menjadi 91,94 pada tahun 2021. Dan mengalami kenaikan lagi sebesar 1,45 dari 91,94 pada tahun 2021 menjadi 93,39 pada tahun 2022. Mengalami kenaikan sebesar 2,15 dari 93,39 pada tahun 2022 menjadi 95,54 pada tahun 2023. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari.



Gambar 4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari, 2020-2023



BAB 5

Analisis Kebutuhan Data





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

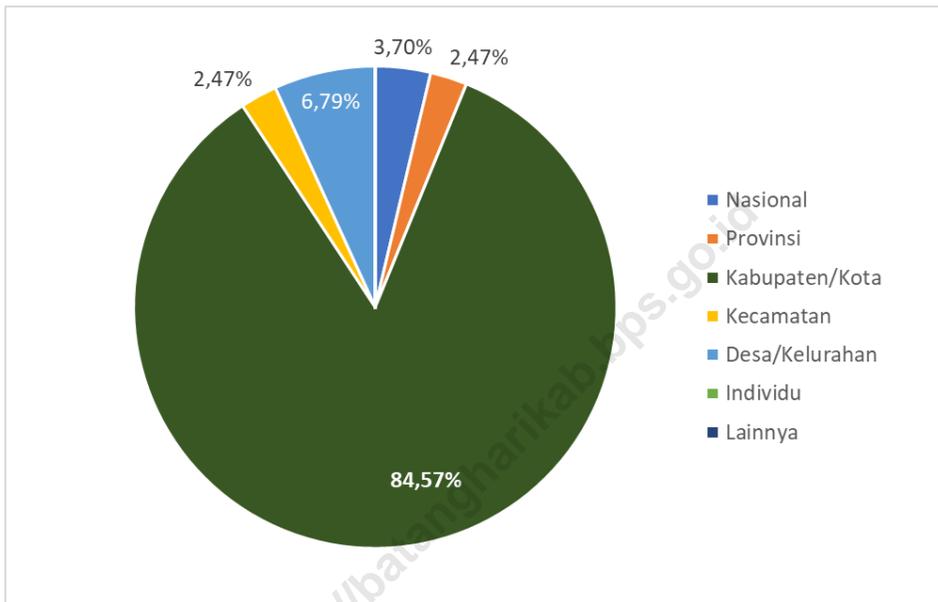
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 Batang Hari. Level data yang tercakup terdiri dari Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan,

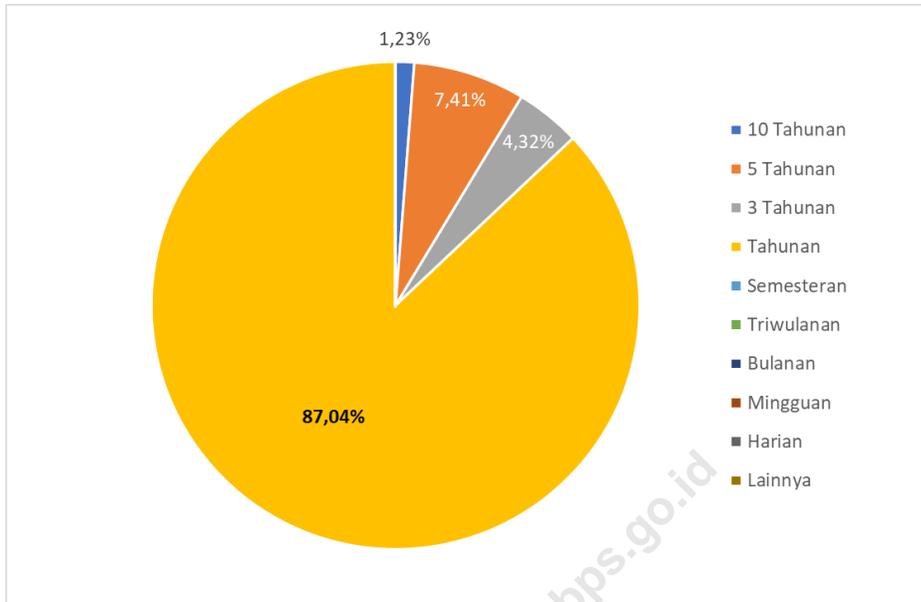
Desa/Kelurahan, Individu, dan Lainnya. Secara umum dari orang-data, 84,57 persen mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level Desa/Kelurahan (6,79 persen), data level Nasional (3,70 persen), level Provinsi (2,47 persen) dan data level Kecamatan (2,47 persen). Sebaran pencarian data menurut level data selengkapnya dapat dilihat dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Level Data, 2023

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang tercakup di dalam SKD 2023 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data dengan periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari, yaitu sebesar 87,04 persen. Selanjutnya data dengan periode lima tahunan (7,41 persen), data dengan periode tiga tahunan (4,32 persen), dan data dengan periode sepuluh tahunan (1,23 persen). Tidak ada data dengan periode semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.



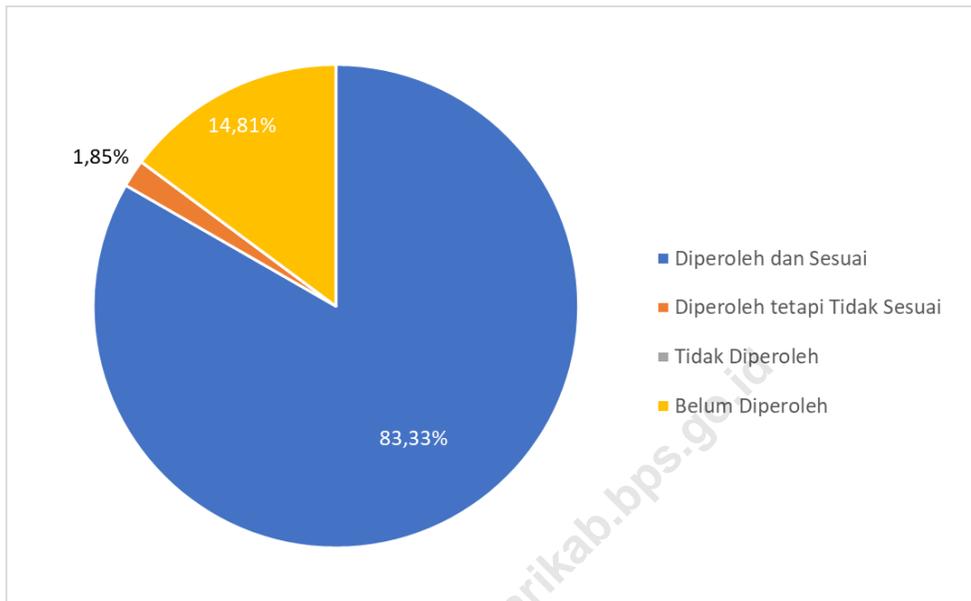
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Periode Data, 2023

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 tetapi 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.

Berdasarkan Gambar 5.3, dapat terlihat bahwa secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Batang Hari telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 83,33 persen. Sedangkan sisanya,

14,81 persen data belum diperoleh oleh konsumen dan 1,85 persen data telah diperoleh tetapi tidak sesuai yang dibutuhkan karena keterbatasan sumber.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Perolehannya, 2023

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

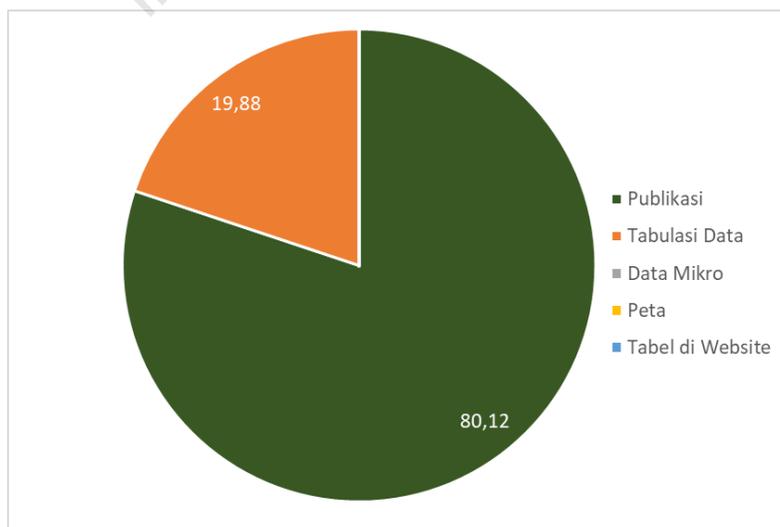
Tabel 5.1 menampilkan lima jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen dari penyedia data BPS Kabupaten Batang Hari. Berdasarkan tabel tersebut, dapat terlihat bahwa data kependudukan dan PDRB menurut lapangan usaha merupakan data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen dari penyedia data BPS Kabupaten Batang Hari pada tahun 2023. Selain itu, juga terdapat beberapa jenis data lain yang banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen, di antaranya yaitu data kemiskinan, ketenagakerjaan, dan PDRB menurut pengeluaran.

Tabel 5.1. Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

No	Jenis data
(1)	(2)
1	Kependudukan
2	PDRB Menurut Lapangan Usaha
3	Kemiskinan
4	Ketenagakerjaan
5	PDRB Menurut Pengeluaran

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

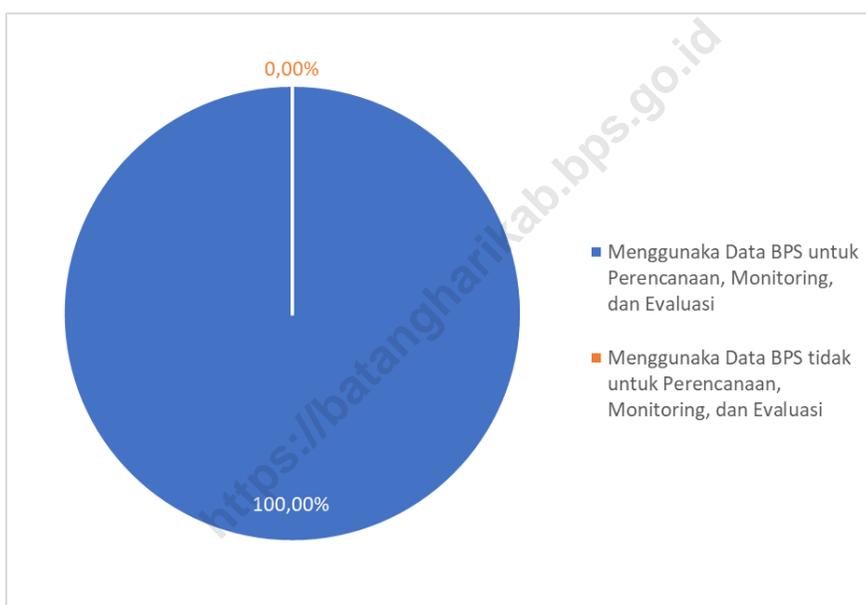
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan ke dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data ke dalam lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Batang Hari menurut jenis sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi, yaitu sebesar 80,12 persen. Sementara itu, 19,88 persen data diperoleh konsumen melalui tabulasi data. Dan tidak ada data yang dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen data bersumber dari data mikro, peta, dan tabel di *website*.



Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Batang Hari Menurut Jenis Sumber Data, 2023

Berdasarkan Gambar 5.4, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen. Publikasi Kabupaten Batang Hari dalam Angka menjadi “primadona” sebagai publikasi yang paling banyak dan diperoleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Kabupaten Batang Hari dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

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



Gambar 5.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang Berasal dari K/L/OPD Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2023

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari sebagian besar 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, sebagaimana yang terdapat pada Gambar 5.5, 100,00 persen konsumen yang

berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran yang akurat serta dapat menggambarkan kondisi dan kenyataan yang sebenarnya.

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



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI



BAB 6

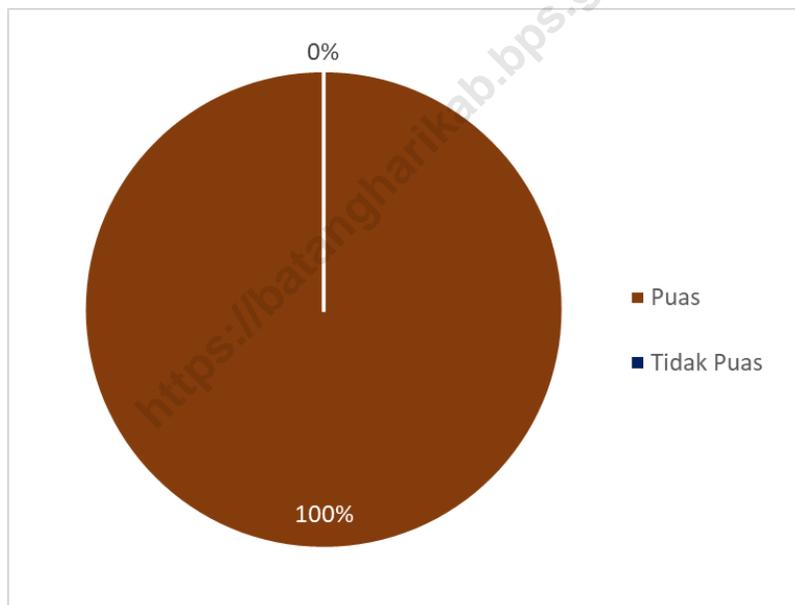


Analisis Kepuasan Kualitas Data



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 Batang Hari. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

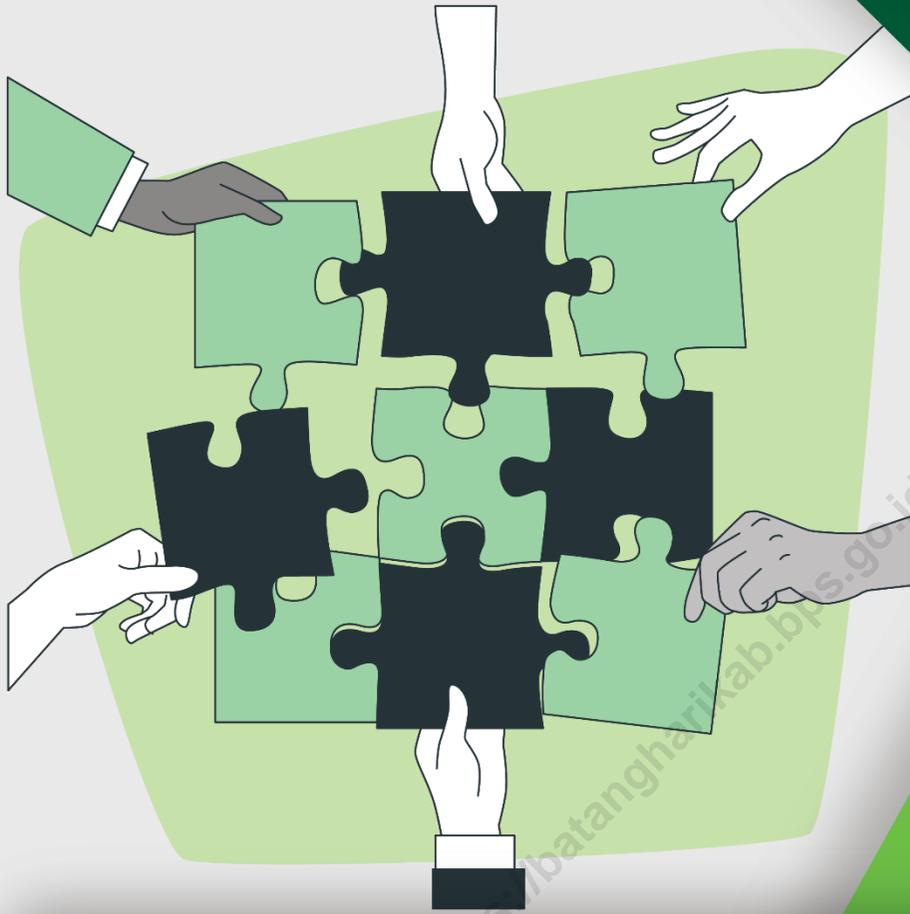


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Batang Hari, 2023

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Batang Hari disajikan pada Gambar 6.1, Berdasarkan gambar tersebut, dapat terlihat bahwa secara umum konsumen puas dengan data yang disediakan oleh PST BPS Kabupaten Batang Hari, yaitu sebesar 100,00 persen.



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI



BAB 7

Penutup





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS guna melakukan evaluasi dan pemantauan pelayanan. Selain evaluasi, SKD juga mengkaji ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna sebagai wujud dari salah satu visi BPS sebagai penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju. Pelaksanaan SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Kabupaten Batang Hari selama 1 Januari 2023 hingga dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Batang Hari sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Batang Hari dilakukan selama periode 8 Mei sampai 7 Juli 2023 dengan metode pengumpulan data wawancara langsung ataupun pengisian mandiri oleh responden (*self-enumeration*) secara daring (*online*) melalui tautan survei yang telah disediakan dan dikirim melalui email.

Hasil SKD 2023 selanjutnya dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai segmentasi konsumen, kepuasan layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk analisis deskriptif berupa tabel dan grafik. Beberapa analisis deskriptif yang digunakan di antaranya adalah tabulasi silang (*cross tabulation*), analisis kesenjangan (*gap analysis*), analisis kuadran (*quadran analysis*), *Important and Performance Analysis* (IPA), penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan penghitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Batang Hari, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Batang Hari secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan responden SKD 2023 yang sesuai dengan target (100,00 persen) serta dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
- b. Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari, yang digambarkan melalui responden SKD didominasi oleh konsumen pada kelompok umur 36-45 tahun (53,33 persen), jenis kelamin laki-laki (76,67 persen), dan pendidikan tertinggi yaitu D4/S1 (80,00 persen). Pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (83,33 persen). Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (73,33 persen) dan berasal dari instansi pemerintah daerah (66,67 persen).
- c. Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik secara daring. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari adalah akses produk statistik pada *website* BPS (48,00 persen). Kecenderungan tersebut diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS/ AllstatsBPS (44,26 persen).
- d. Sebagian besar konsumen puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,39 persen. Walaupun demikian, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari pada atribut pelayanan yang berkisar antara -0,10 hingga 0,10. Dapat dikatakan bahwa meskipun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun atribut pelayanan tersebut telah memiliki kinerja yang cukup baik. Sedangkan persentase kepuasan konsumen terhadap akses data maupun sarana dan prasarana telah mencapai 100,00 persen.
- e. Menurut *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari 2023, hasilnya seperti berikut:

- Atribut pelayanan yang harus **dipertahankan kinerjanya**: Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
 - Atribut pelayanan yang menjadi **prioritas utama dalam perbaikan**: Respon Petugas Pelayanan
 - Atribut pelayanan yang **harus diperbaiki dengan prioritas rendah**: Informasi pelayanan tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- f. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Batang Hari 2023 adalah 94,10. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari masuk ke dalam kategori sangat baik.
- g. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Batang Hari adalah 95,54. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Batang Hari. Dan seluruh konsumen puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi ini. Atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Batang Hari memiliki *gap* di antara -0,03 hingga 0,10. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari atribut-atribut tersebut memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari.
- h. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari cukup beragam, Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (84,57 persen). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (87,04 persen).
- i. Data telah diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan konsumen mendominasi sebesar 83,33 persen. Jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh yaitu data

Kependudukan dan PDRB menurut Lapangan Usaha. Publikasi merupakan sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen (90,00 persen), dengan judul terbanyak yaitu Kabupaten Batang Hari dalam Angka. Seluruh Konsumen di PST BPS Kabupaten Batang Hari tahun 2023 yang Berasal dari K/L/OPD Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.

- j. Secara umum, konsumen puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Batang Hari yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00 persen.

7.2. **Saran**

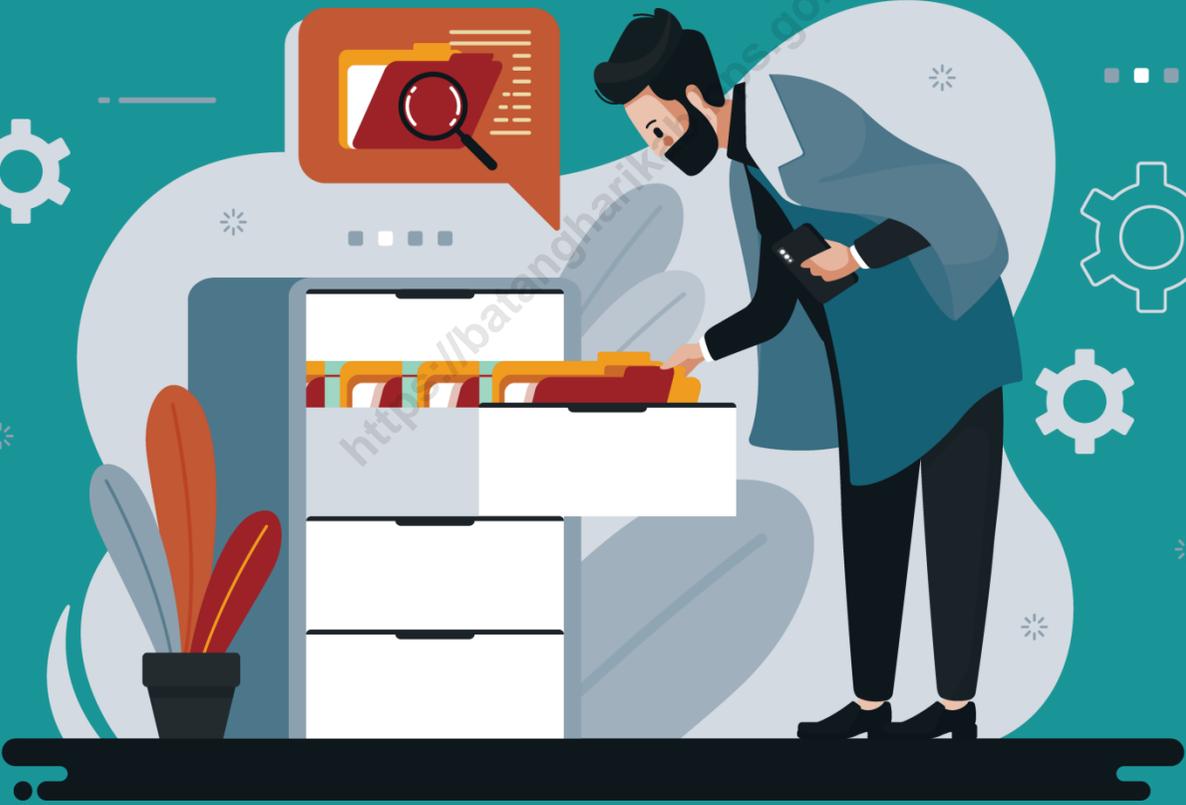
Berdasarkan hasil SKD 2023, saran yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Batang Hari adalah Respon Petugas Pelayanan. Selain itu, perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu Informasi Pelayanan Tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan.



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN



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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, di mana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, di mana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

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. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

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

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

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian Produk Pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: 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	:	

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

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

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	:	

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

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	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>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</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

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 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Muara Bulian, 02 Oktober 2023

Nomor : B-1703/15040/VS.560/10/2023
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Kepada Yang Terhormat,
Pelaksana Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang Hari
di-

Tempat

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 surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Batang Hari,



Hartono, S.Si., M.E.

NIP: 19741028 199712 1 001

Jl. Jend. Sudirman, Muara Bulian 36613
Telp: (0743) 21008; Fax: (0743) 21008; Website; Email: bps1504@bps.go.id



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BATANG HARI**

Lampiran Surat Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang Hari

Nomor : B-1703/15040/KS.200/10/2023

Tanggal : 02 Oktober 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian3. Kesesuaian Biaya Pelayanan4. Kesesuaian Produk Pelayanan5. Sarana Prasarana6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan <p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Respon Petugas Pelayanan <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Lampiran 14 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																
1	Respon Petugas Pelayanan	Menyusun rencana pengarahannya/bimbingan teknis terhadap petugas pelayanan Melakukan pengarahannya/bimbingan teknis terhadap petugas pelayanan Mengevaluasi petugas pelayanan														Subbagian Umum, Fungsi IPDS
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia	Mempublikasikan dan memuatkan informasi pelayanan pada area pelayanan, situs resmi dan media sosial Mengevaluasi informasi pelayanan yang telah dipublikasikan														Subbagian Umum, Fungsi IPDS
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan dan memuatkan informasi persyaratan pelayanan pada area pelayanan, situs resmi dan media sosial Mengevaluasi penyediaan persyaratan pelayanan yang telah dipublikasikan														Subbagian Umum, Fungsi IPDS
3	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Mempublikasikan dan memuatkan informasi fasilitas pengaduan pelayanan pada area pelayanan, situs resmi dan media sosial Mengevaluasi penyediaan fasilitas pengaduan pelayanan														Subbagian Umum, Fungsi IPDS

Muara Bulian, 02 Oktober 2023
Kepala Badan Pengawas Statistik Kabupaten Batang Hari



Lampiran 15 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- 1. Dasar Hukum: Peraturan Menteri Statistik
- 2. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 89 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 Pengesahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38/2010 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS
 - Peraturan Kepala BPS No. 91 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS
 - Peraturan Kepala BPS No. 91 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah	Penyelia
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____
	Kode Wilayah
	Nomor Responden
	Nomor Urut

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	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	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / Albiats BPS Surat/E-mail Apikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
5. Jenis kelamin	: Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/>
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S SLTA/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"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) <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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bphq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1) 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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

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

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

D A T A

MENCERDASKAN BANGSA



**Badan Pusat Statistik
Kabupaten Batang Hari**

Jl. Jend. Sudirman Muara Bulian 36613

Telp/Fax (0743) 21008

Email bps1504@bps.go.id

Home Page: batangharikab.bps.go.id

