



ANALISIS HASIL
SURVEI
KEBUTUHAN
DATA

BPS Provinsi Sumatera Selatan

2022



ANALISIS HASIL
SURVEI
KEBUTUHAN
DATA

BPS Provinsi Sumatera Selatan

2022

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sumatera Selatan 2022

ISSN : 2714-9625
Nomor Publikasi : 16000.2245
Katalog : 1399013.16

Ukuran Buku : 17,8 x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 132 halaman

Naskah:
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Penyunting:
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Desain Kover:
BPS Provinsi Sumatera Selatan

Diterbitkan oleh:
© BPS Provinsi Sumatera Selatan

Dicetak oleh:
CV. Rabbani

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Provinsi Sumatera Selatan 2022

Pengarah:

Dr. Ir. Zulkipli, M.Si.

Penanggung Jawab:

Hardianto, SST

Editor:

Rika Yurista, SST

Penulis:

Nabilla Hadisty, S.Tr.Stat.

Nita Tri Andini, SST.

Gambar Kulit:

Nabilla Hadisty, S.Tr.Stat.

Desain Layout dan Infografis:

Nabilla Hadisty, S.Tr.Stat.

○ KATA PENGANTAR ○

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2022 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sumatera Selatan, BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2022 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan Importance and Performance Analysis (IPA). Pengolahan data SKD 2022 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

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

Palembang, Desember 2022
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sumatera Selatan



Zulkipli

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar tabel	ix
Daftar gambar	xi
Daftar lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.4. Metodologi	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen	25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan	31
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	32
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	39
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	42
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	50

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	51
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	53
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	55
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data	56
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	57
5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	64
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	65
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	69
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	71
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	74
Bab 7 Penutup.....	75
7.1. Kesimpulan.....	77
7.2. Rekomendasi.....	80
Daftar Pustaka.....	81
Lampiran.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 2.1.	Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	25
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Sumatera Selatan.....	41
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	42
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	51
Tabel 5.1.	Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Ragam Data	51
Tabel 5.2.	Lima Jenis Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan	51
Tabel 5.3.	Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan	51

D A F T A R G A M B A R

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> ..	13
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	26
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Kelompok Umur	27
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Pekerjaan Utama yang Ditamatkan.....	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Instansi/Institusi yang Ditamatkan.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS ..	32
Gambar 3.1.	Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Puas terhadap Pelayanan	37
Gambar 3.2.	Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	38
Gambar 3.3.	Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	39
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.....	40
Gambar 3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	45
Gambar 3.7.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	46

Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi.....	50
Gambar 5.1.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Level Data	56
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Periode Data.....	57
Gambar 5.3.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Ragam Data	58
Gambar 5.4.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Perolehan Data.....	59
Gambar 5.5.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Sosial di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Perolehannya	60
Gambar 5.6.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Produksi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Perolehannya	61
Gambar 5.7.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Statistik Distribusi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Perolehannya	62
Gambar 5.8.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Perolehannya	63
Gambar 5.9.	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Perolehannya.....	64
Gambar 5.10.	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Jenis Sumber Data.....	66
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen menurut Aspek Kualitas Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	72
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen menurut Ragam Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	73
Gambar 6.3.	Persentase Kepuasan Konsumen menurut Aspek Kualitas Data dan Ragam Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan	63

D A F T A R L A M P I R A N

Lampiran 1.	Pencapaian Satker PST Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Sumatera Selatan.....	85
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	87
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	89
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	91
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	93
Lampiran 6.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	95
Lampiran 7.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	97
Lampiran 8.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	99
Lampiran 9.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS.....	101
Lampiran 10.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama	103
Lampiran 11.	Persentase Konsumen K/L/OPD menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	105
Lampiran 12.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Level Data	107
Lampiran 13.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Periode Data	109
Lampiran 14.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	111
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data	113
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	115

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	117
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana Prasarana menurut Wilayah PST.....	119
Lampiran 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	121
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	123
Lampiran 21. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	125
Lampiran 20. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2022	127
Lampiran 21. Kuesioner VKD22.....	129

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

PENDAHULUAN

BAB 1

Survei Kebutuhan Data

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

LOKUS

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

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PSR BPS Sejak

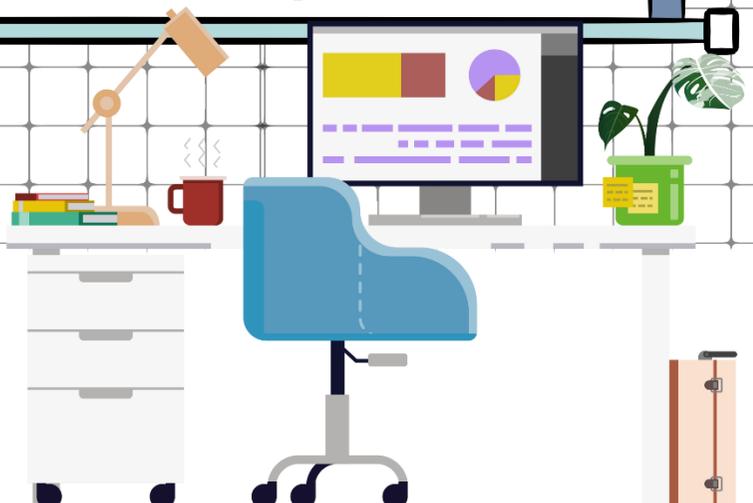
1 Januari 2022 sampai akhir periode pencacahan

dengan kuesioner VKD22 pencacahan elektronik sistem online e-mail, online link, dan online PST

ANALISIS

1. Analisis Deskriptif
2. Cross Tab Analysis
3. Analisis Kesenjangan
4. Analisis Kuadran
5. Indeks Kepuasan

diperkaya dengan:
IKK dan IPAK



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan 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 pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan

sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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 2022 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 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a) Analisis Tabulasi Silang

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.

b) 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, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

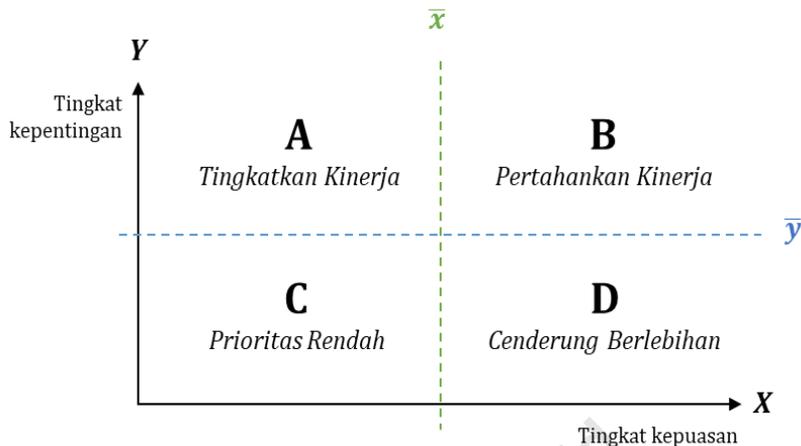
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e) 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 dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. 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 - 100,00	Sangat Baik

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

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

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

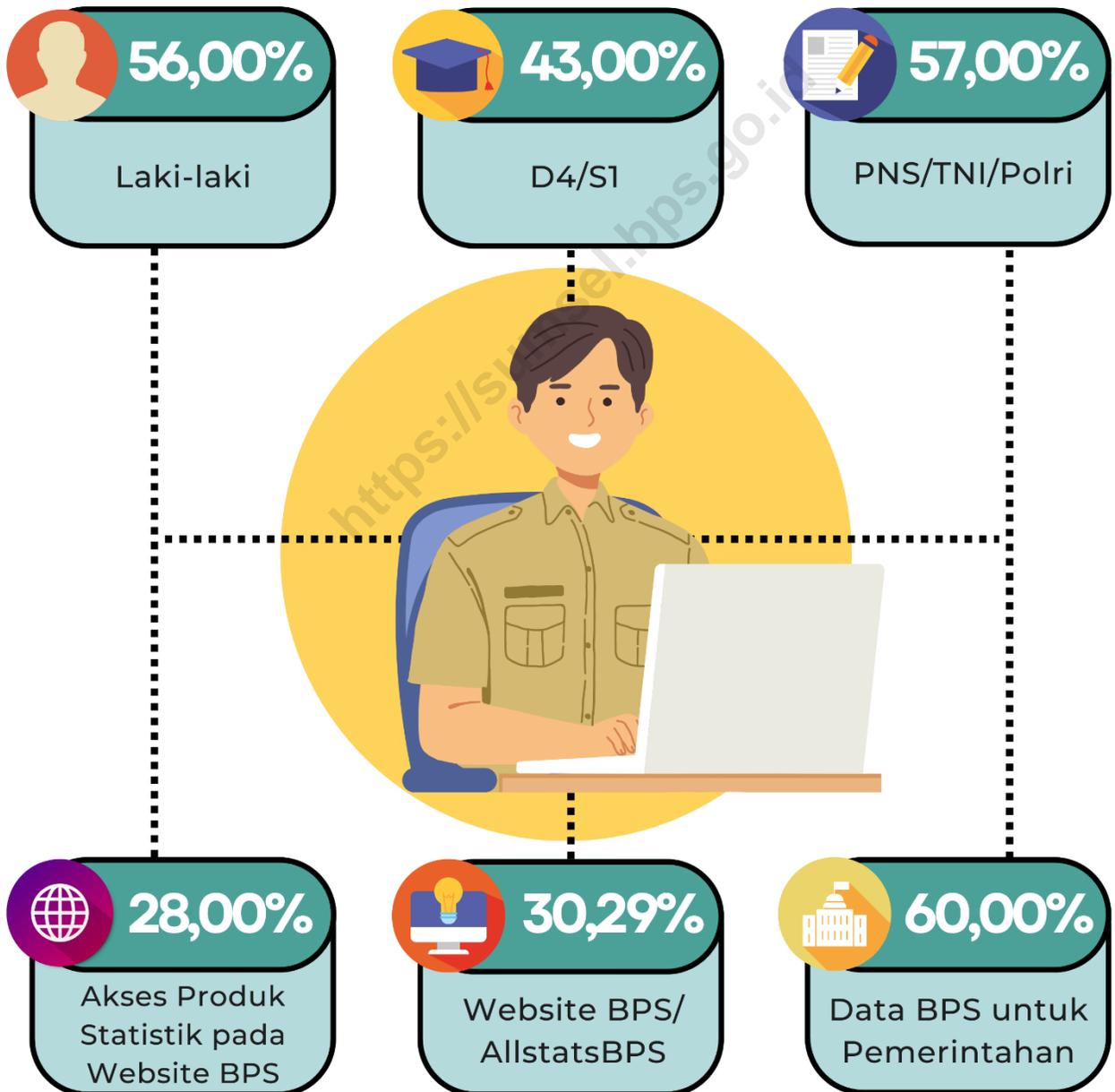
Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

SEGMENTASI KONSUMEN*

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2022

BAB 2

konsumen di PST BPS didominasi oleh:



sebagian besar menggunakan:

BAB 02

SEGMENTASI KONSUMEN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Provinsi Sumatera Selatan. 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 2022. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

Metode pengumpulan SKD 2022 di BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi dengan metode *link* atau sebesar 90,38 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual dan metode pengisian mandiri di PST masih digunakan yaitu masing-masing sebanyak 5,77 persen dan 3,85 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI. Adapun rincian realisasi responden dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021 menurut Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

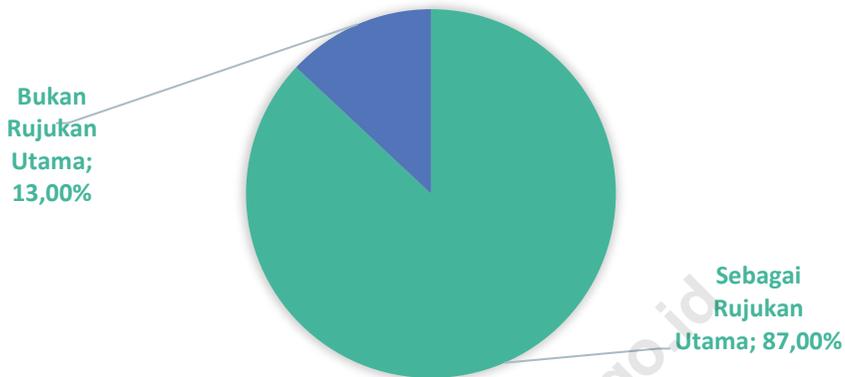
No.	Nama Daerah	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	SUMATERA SELATAN	100	70	142,86
2.	OGAN KOMERING ULU	30	30	100
3.	OGAN KOMERING ILIR	34	30	113,33
4.	MUARA ENIM	30	30	100
5.	LAHAT	30	30	100
6.	MUSI RAWAS	31	30	103,33
7.	MUSI BANYUASIN	34	30	113,33
8.	BANYU ASIN	30	30	100
9.	OGAN KOMERING ULU SELATAN	30	30	100
10.	OGAN KOMERING ULU TIMUR	30	30	100
11.	OGAN ILIR	30	30	100
12.	EMPAT LAWANG	30	30	100
13.	PALEMBANG	32	30	106,67
14.	PRABUMULIH	36	30	120
15.	PAGAR ALAM	33	30	110
16.	LUBUKLINGGAU	30	30	100

2.2. Gambaran Umum Konsumen

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

Pada tahun 2022, konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama adalah sebesar 87,00 persen. Kecenderungan konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada gambar berikut.



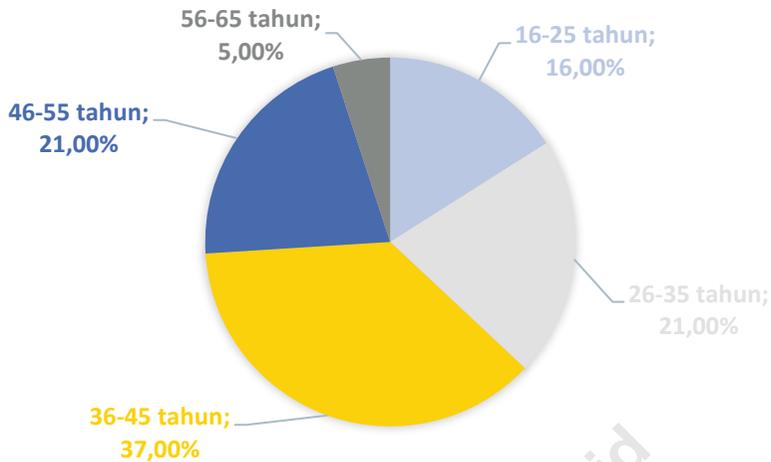
Gambar 2.1. Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

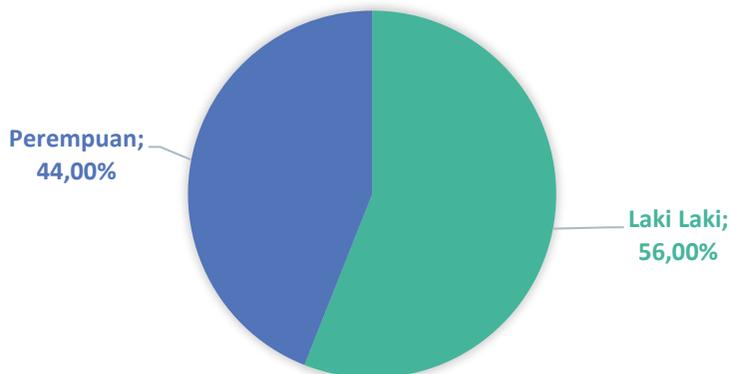
Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh kelompok umur 36-40 tahun sebanyak 37,00 persen. Selanjutnya yang menjadi konsumen terbanyak adalah konsumen yang berumur 26-35 tahun dan konsumen yang berumur 46-55 tahun yang sama-sama bernilai 21,00 persen. Disusul dengan konsumen berumur 16-25 tahun dengan nilai 16,00 persen dan 56-65 tahun dengan nilai 5,00 persen, sehingga konsumen PST BPS Provinsi Sumatera selatan terdiri atas konsumen yang berumur 16 hingga 65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur yang bisa dilihat pada gambar berikut.



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

Jenis Kelamin

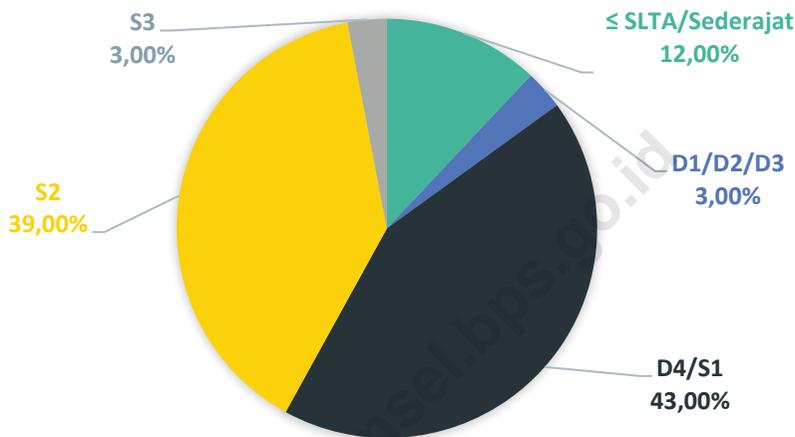
Hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak didatangi oleh konsumen laki-laki dengan nilai sebanyak 56,00 persen sama seperti tahun sebelumnya. Gambar 2.3. memperlihatkan persentase konsumen PST BPS Provinsi.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pada umumnya, semakin tinggi pendidikan yang ditamatkan maka konsumen juga akan semakin tinggi pemahaman mengenai data sehingga karakteristik konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan penting untuk diketahui.



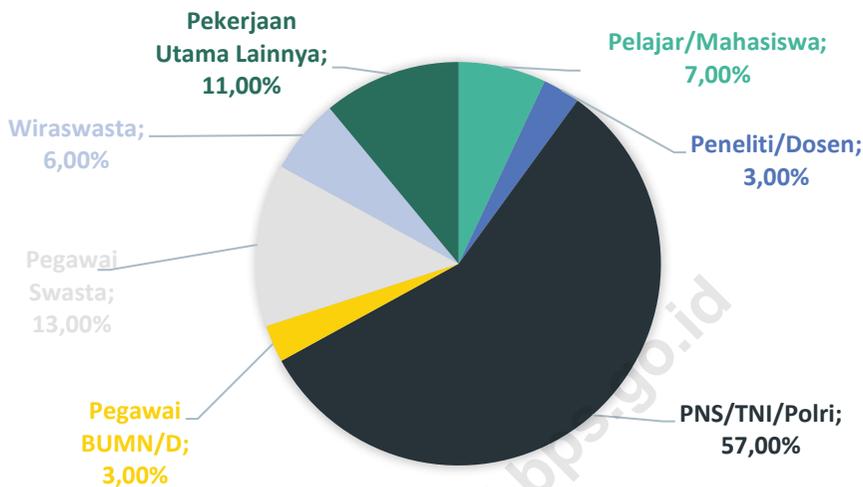
Gambar 2.4. Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pada Gambar 2.4. terlihat bahwa pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh lulusan D4/S1 dengan persentase sebesar 43,00 persen, selanjutnya disusul oleh konsumen dengan pendidikan tertinggi S2 (39,00%), konsumen dengan pendidikan tertinggi

Pekerjaan Utama

SKD 2022 membagi jenis pekerjaan utama menjadi tujuh kategori, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat

pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

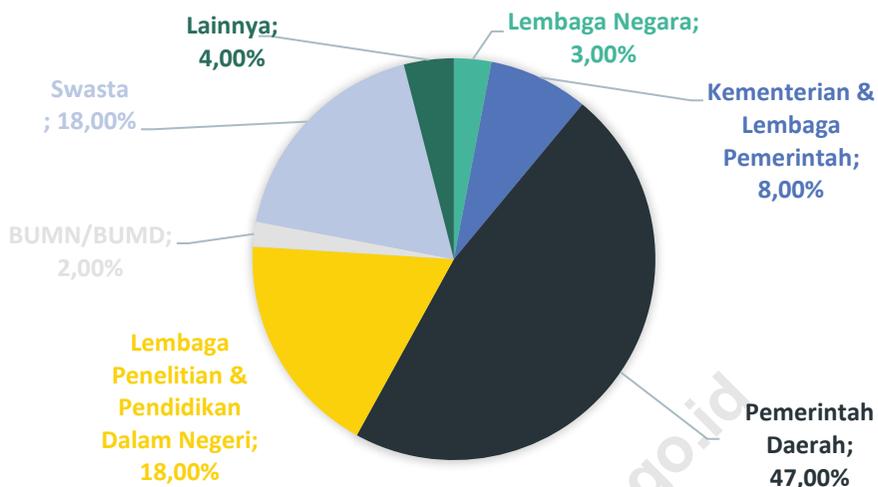


Gambar 2.5. Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pekerjaan Utama yang Ditamatkan

Gambar 2.5 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri dengan nilai sebanyak 57,00 persen, sejalan dengan persentase konsumen yang didominasi dengan tingkat pendidikan D4/S1 (43,00%). Konsumen dengan pekerjaan utama Peneliti/Dosen menjadi jenis konsumen paling sedikit dengan nilai 3,00 persen.

Instansi/Institusi

Dalam SKD 2022, Instansi/Institusi dibagi menjadi sembilan jenis yaitu Lembaga Negara, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri, BUMN/BUMD, Swasta, dan instansi/institusi lainnya. Selama tahun 2022, tidak terdapat konsumen dari instansi/institusi Lembaga Internasional dan Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri.

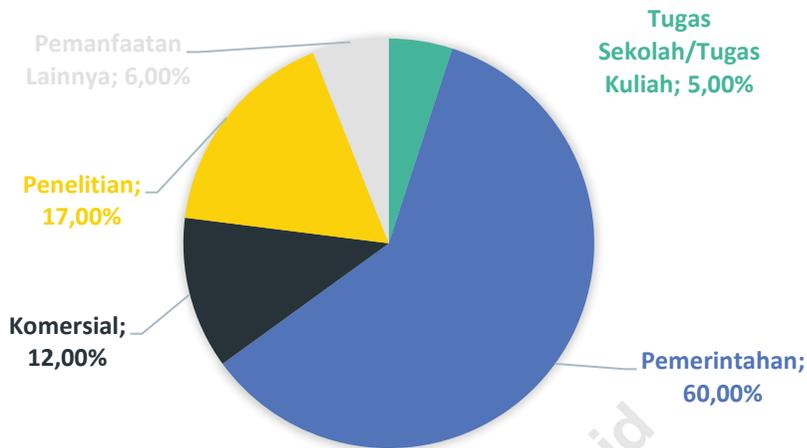


Gambar 2.6. Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Instansi/Institusi yang Ditamatkan

Pada Gambar 2.6 menunjukkan bahwa konsumen terbanyak berasal dari Pemerintah Daerah dengan nilai 47,00 persen. Disusul oleh Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri dengan nilai 18,00 persen dan Instansi/Institusi Swasta dengan persentase yang sama.

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

SKD 2022 membagi pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menjadi lima jenis yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Gambar 2.7. memperlihatkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan dengan nilai yang cukup tinggi sebesar 60,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sangat dibutuhkan dalam menunjang bidang pemerintahan.

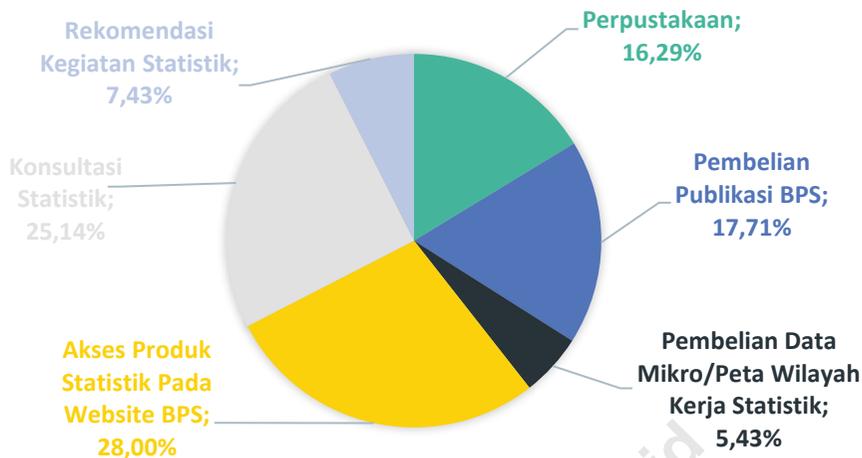


Gambar 2.7. Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Jenis layanan yang tersedia pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan ada enam jenis yaitu layanan perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik.

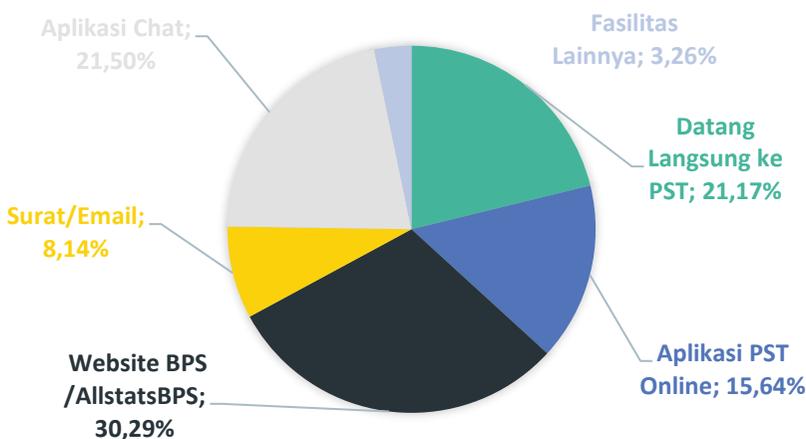
Pada Gambar 2.8. terlihat bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah akses produk statistik pada *website* BPS dengan persentase sebesar 28,00 persen, dilanjutkan dengan konsultasi statistik sebanyak 25,14 persen, dan pembelian publikasi BPS sebanyak 17,71 persen. Layanan yang paling sedikit digunakan adalah layanan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik dengan pengguna layanan sebanyak 5,43 persen.



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

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Pada SKD 2022 mencatat bahwa terdapat enam fasilitas utama yang bisa digunakan untuk memperoleh layanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yaitu dengan cara datang langsung ke PST, melalui aplikasi PST Online, website BPS/AllstatsBPS, surat/email, aplikasi chat, dan fasilitas lainnya.



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

Pada tahun 2022 konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan paling banyak memperoleh layanan melalui website BPS/AllstatsBPS yaitu sebanyak 30,29 persen, selain itu banyak juga yang memperoleh layanan dengan cara melalui aplikasi chat dan datang langsung ke PST dengan nilai masing-masing sebanyak 21,50 persen dan 21,17 persen. Konsumen paling sedikit mendapatkan layanan BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui fasilitas lainnya.

2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada Gambar 2.6. bahwa konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD (K/L/OPD) cukup mendominasi yaitu sebesar 55,00%. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100% konsumen yang artinya seluruh konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

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

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB 3

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

IKK= 99,03

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

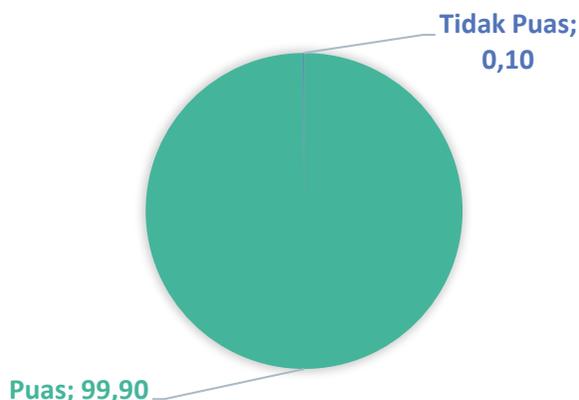


ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

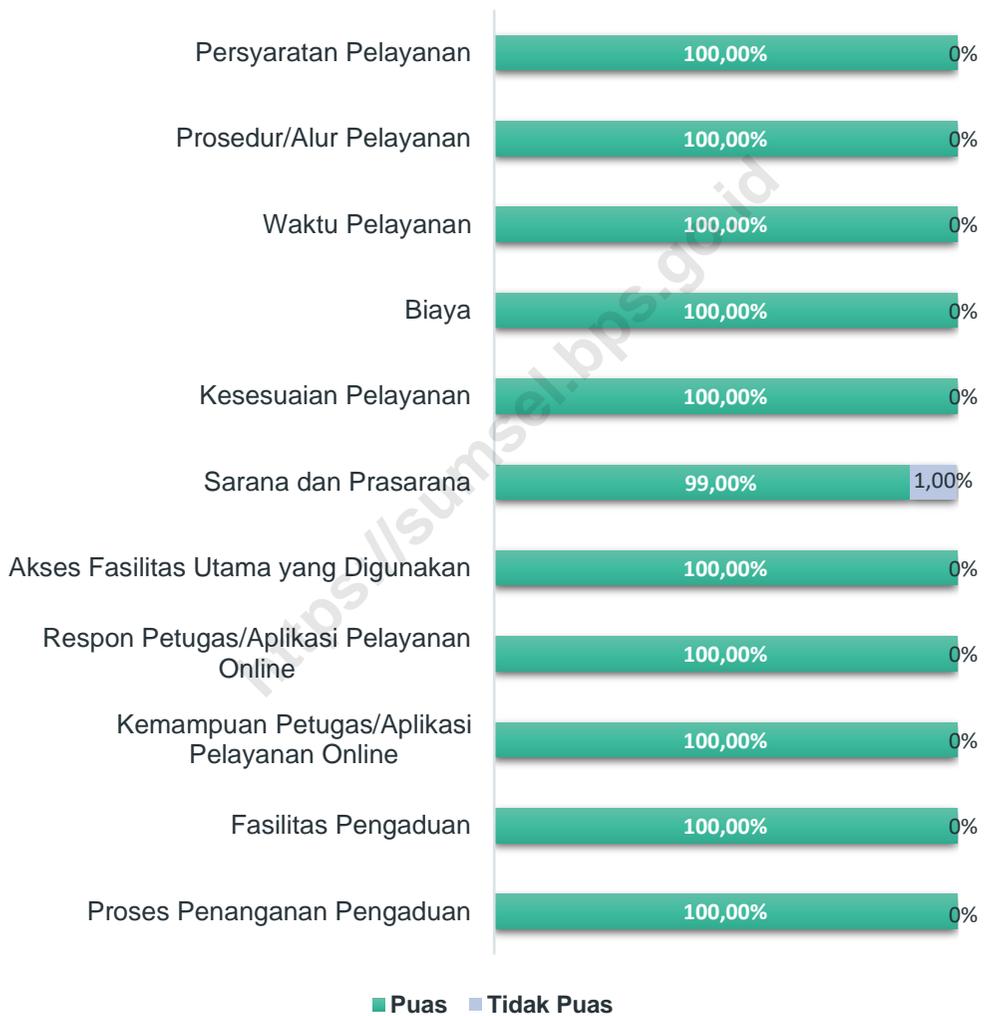
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 99,90 persen. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan persentase kepuasan pelayanan konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun lalu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin baik.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang Puas terhadap Pelayanan

Kepuasan pengguna data BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Gambar 3.2 memperlihatkan hampir semua atribut pelayanan memberikan tingkat kepuasan tertinggi kepada konsumen atau mencapai nilai 100,00 persen.



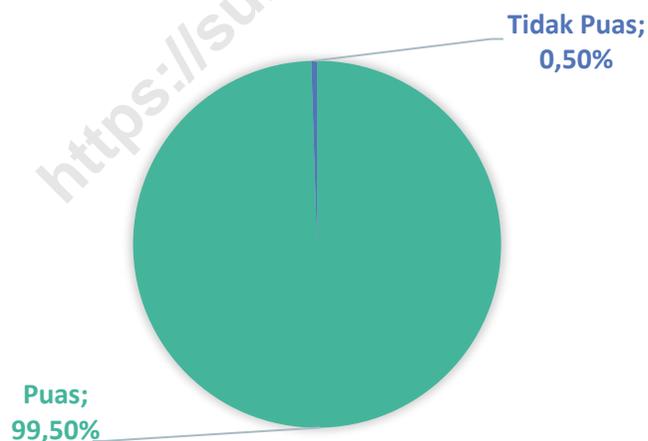
Gambar 3.2. Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap akses data sebesar 100,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sangat puas terhadap kemudahan akses memperoleh data BPS.

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 99,50 persen.



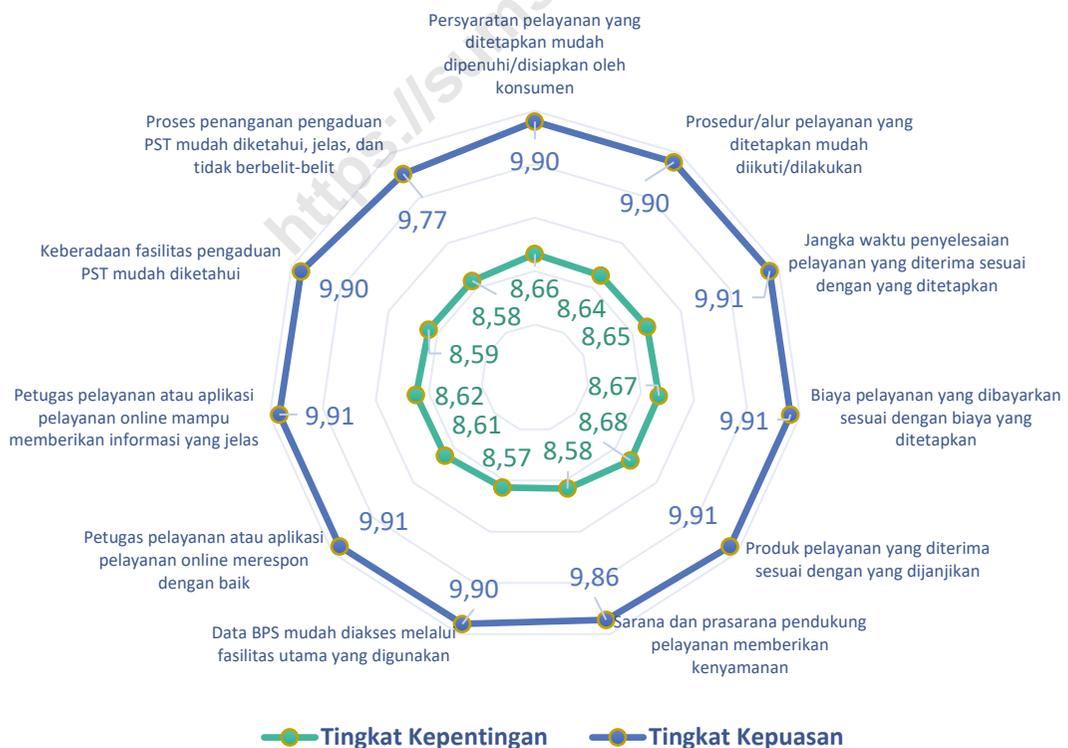
Gambar 3.3. Persentase Pengguna Data yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan PST BPS bagi konsumen

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki nilai *gap* positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan sebesar 1,33. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut sangat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (0,85).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki *gap* 0,85 sampai 1,33 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah melebihi harapan konsumen atau pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,66	9,90	1,24
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8,64	9,90	1,26
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,65	9,91	1,26
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,67	9,91	1,24
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8,68	9,91	1,23
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,58	9,86	1,28
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,57	9,90	1,33

8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8,61	9,91	1,30
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8,62	9,91	1,29
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,59	9,90	1,31
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,08	9,92	0,85

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

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

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,66	9,90	114,32
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8,64	9,90	114,58
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,65	9,91	114,57

4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,67	9,91	114,30
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8,68	9,91	114,17
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,58	9,86	114,92
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,57	9,90	115,52
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8,61	9,91	115,10
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8,62	9,91	114,97
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8,59	9,90	115,25
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,08	9,92	109,32

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut melebihi 100% artinya kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (115,52%), sedangkan atribut proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (109,32%). Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa *gap* terendah pada proses penanganan pengaduan dan *gap* tertinggi pada atribut kemudahan akses data.

Pada Gambar 3.6. terlihat bahwa kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A

menjadi prioritas utama perbaikan. Pada atribut pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak ada yang berada pada kuadran A.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah:

- 1) Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan,
- 2) Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan,
- 3) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

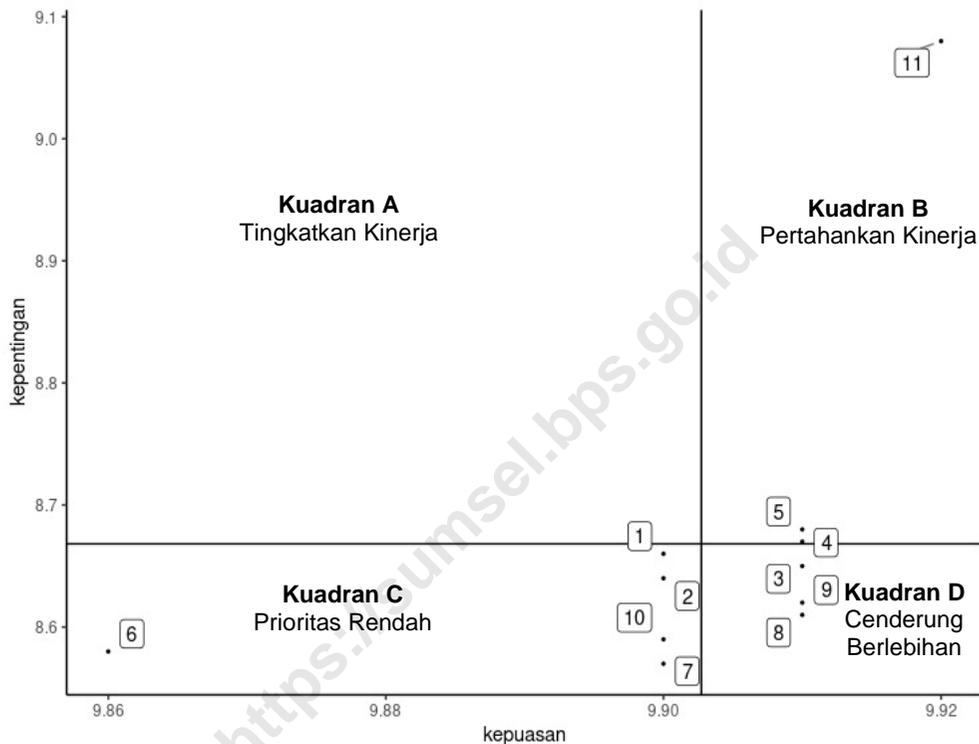
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen,
- 2) Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan,
- 3) Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan,
- 4) Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan,
- 5) Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan,

- 2) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik,
- 3) Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.



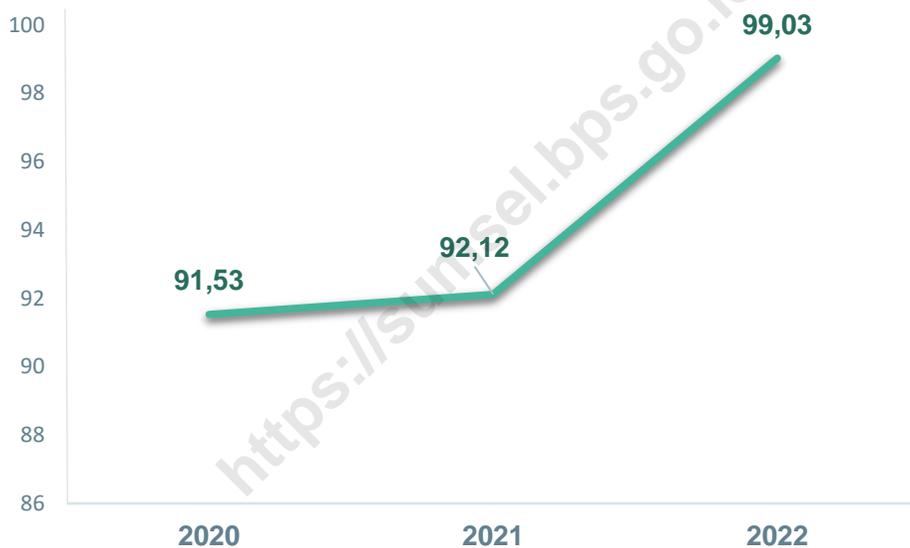
Keterangan:

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/ dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui 11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|---|---|

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

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Pusat. Pada SKD 2021, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 11 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas layanan PST BPS Pusat tahun 2021 sebesar 88,36. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Pusat termasuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

BAB 4



**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
(IPAK)**

97,80

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

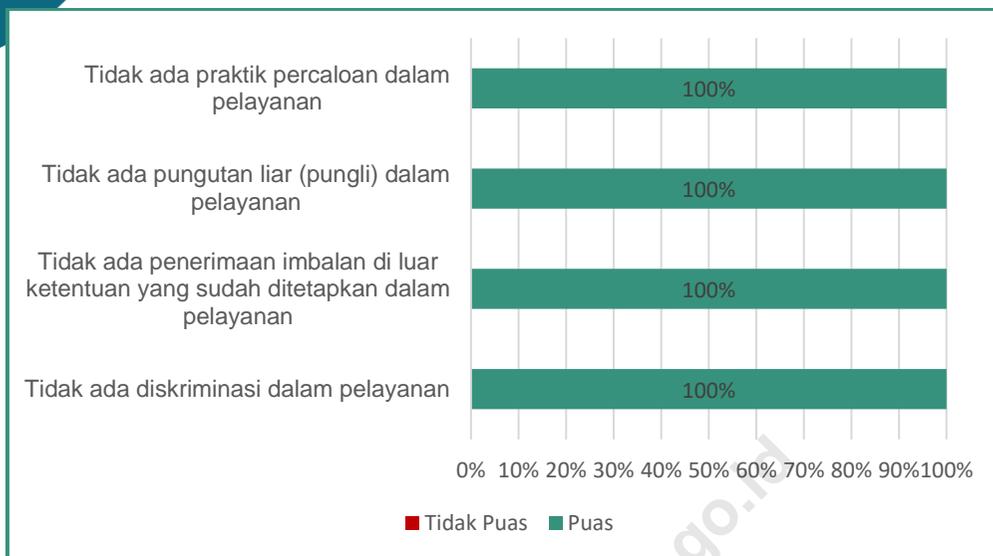
Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan hasil SKD 2022, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 100,00%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

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

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



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

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

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut

sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Sementara itu, atribut yang memiliki *gap* positif terbesar yaitu atribut tidak diskriminasi dalam pelayanan (1,24). Sedangkan atribut yang memiliki *gap* positif terkecil adalah atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Dengan nilai range *gap* 1,19 hingga 1,24 dimana *gap* ini lebih dari 1, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik bahkan melampaui harapan konsumen.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,58	9,82	1,24
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	8,54	9,77	1,23
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,55	9,76	1,21
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,58	9,77	1,19

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

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. Berbeda dengan

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

Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan hasil SKD 2022 sebesar 97,80 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Nilai IPAK untuk PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mengalami kenaikan 3,02 persen dibandingkan Nilai IPAK tahun 2021 yang sebesar 94,93. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan semakin puas dengan perilaku anti korupsi yang diterapkan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BAB 5

Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan menurut Ragam Data



Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan

- 1 Provinsi Sumatera Selatan Dalam Angka
- 2 Master File Desa Provinsi Sumatera Selatan
- 3 Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

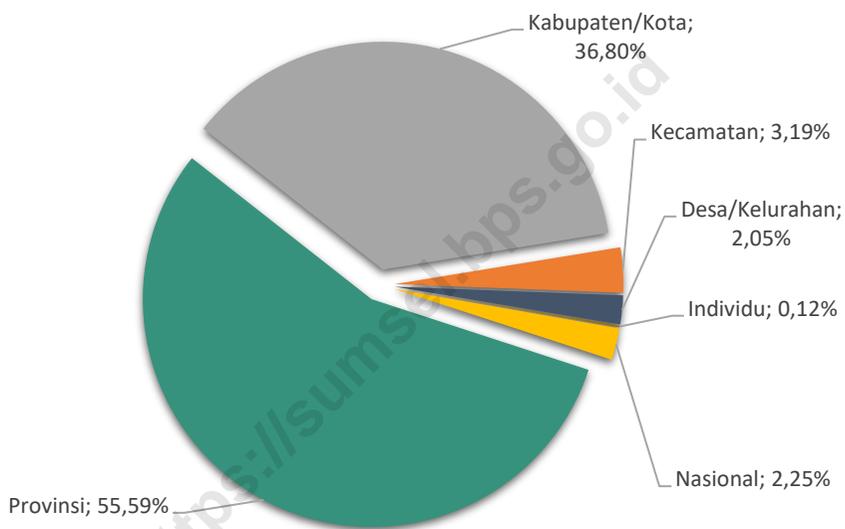
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Tingkat penyajian/ level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi dari

hasil SKD 2022. Jumlah orang data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 2.443 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data provinsi menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 55,59%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (36,80%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah level data individu (0,12%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1

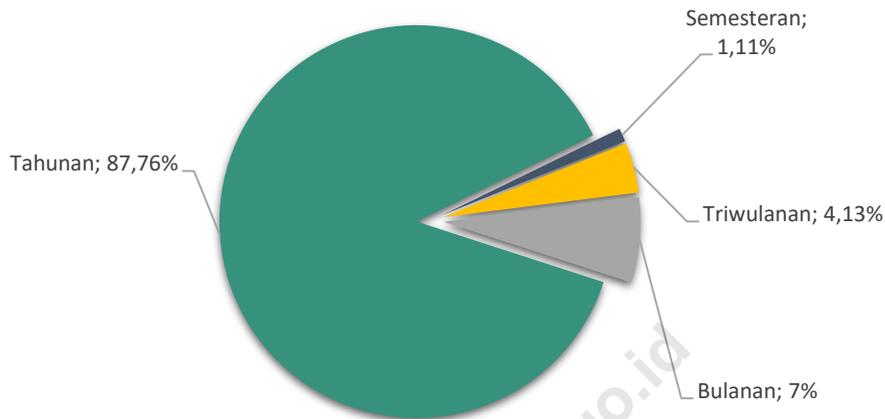


Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2022 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, dan harian. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 87,76%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2021 yakni sebesar 79,96%. Periode data dengan kebutuhan

terendah adalah periode data semesteran sebesar 1,11%.

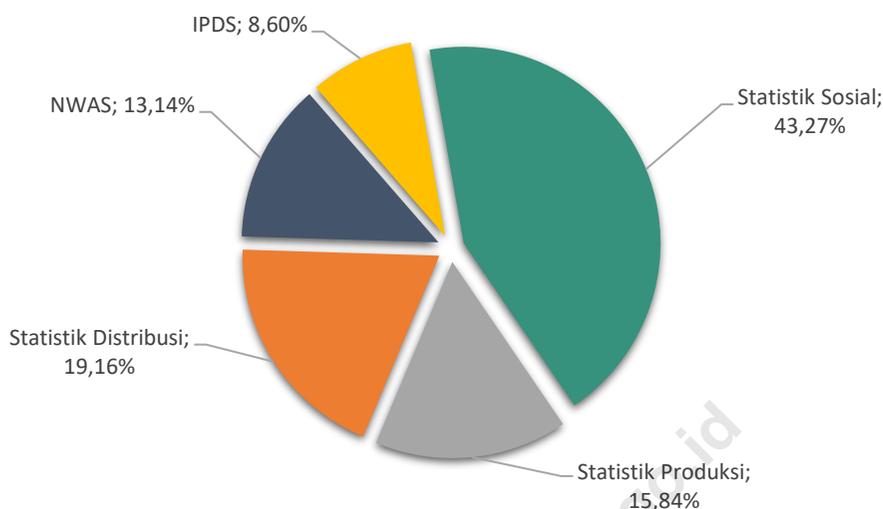


Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

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

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

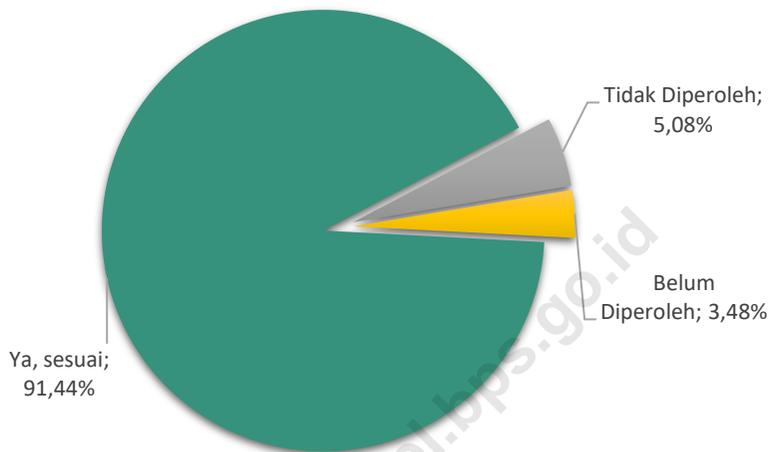


Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

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

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

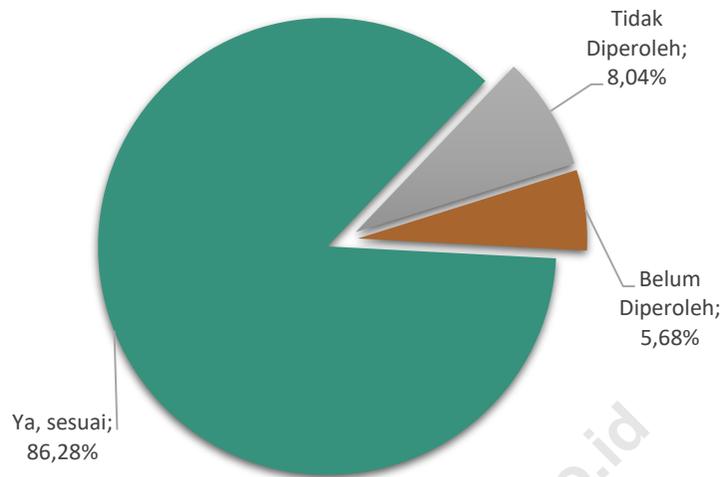
karena data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan.



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

Ragam Data Statistik Sosial

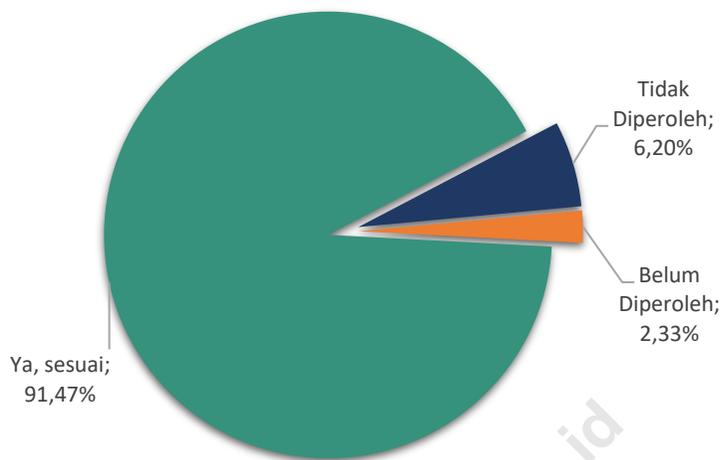
Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, yaitu sebesar 43,27% (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.5, 86,28% orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh sesuai dengan kebutuhan, 5,68% orang-data belum memperoleh data yang dibutuhkan karena sedang disiapkan oleh petugas layanan, dan hanya 8,04% orang-data tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



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

Ragam Data Statistik Produksi

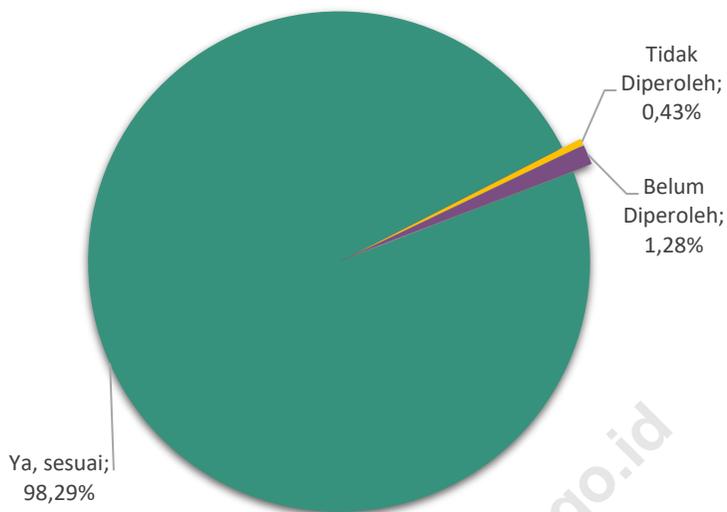
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 15,84% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Gambar 5.6 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 91,47% orang-data memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 2,33% orang-data belum memperoleh data yang dibutuhkan karena sedang dipersiapkan oleh petugas pelayanan. Sedangkan 6,20% lainnya tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



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

Ragam Data Statistik Distribusi

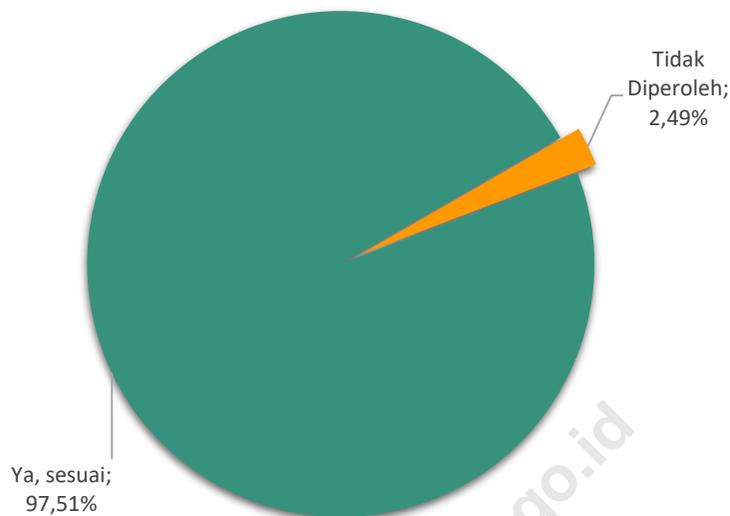
Data statistik distribusi dibutuhkan oleh 19,16% konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.7, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data statistik distribusi, 98,29% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan, dan 0,43% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan 1,28% lainnya belum memperoleh data yang dibutuhkan.



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

Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik

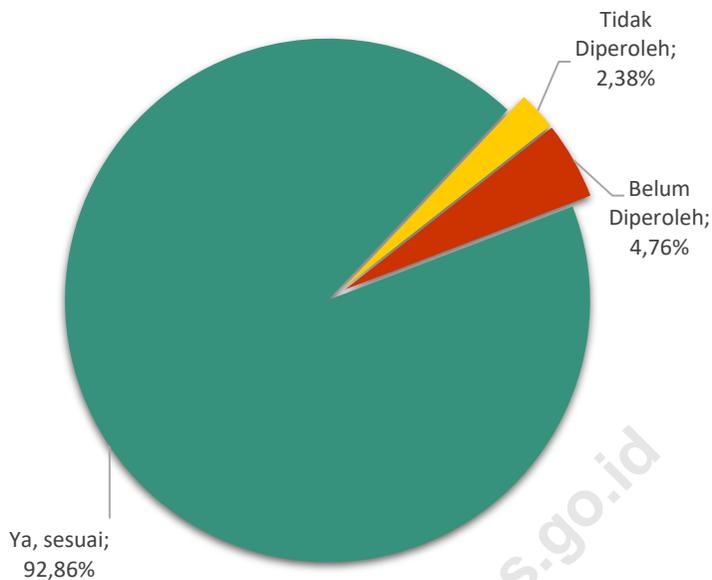
Persentase data yang dibutuhkan dari ragam NAWAS adalah 13,14% dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.8, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data NAWAS, 97,51% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 2,49% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.8. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data IPDS adalah 8,60% dari total pencarian data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan (Gambar 5.3). Berdasarkan Gambar 5.9, dari seluruh konsumen yang membutuhkan data IPDS, 92,86% memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Sementara itu, 2,38% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan 4,76% lainnya belum memperoleh data yang dibutuhkan.



Gambar 5.9. Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen dari Ragam Data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Perolehannya

5.4. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

Tabel 5.1 menampilkan tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada masing - masing ragam data berurutan sesuai jumlah orang-data. Data kependudukan menggeser posisi data kemiskinan yang sebelumnya menjadi posisi pertama pada data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada ragam data statistik sosial tahun 2021. Sama halnya dengan ragam data statistik sosial, terjadi perubahan pada ragam data Produksi dan IPDS yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh. Data industri mikro dan kecil menggeser posisi data tanaman pangan, sementara data master file wilayah menggeser posisi data keadaan geografi yang sebelumnya menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh.

Data harga konsumen atau inflasi masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen pada ragam data statistik distribusi tahun 2022 dan dilanjutkan dengan data keuangan pemerintah,

sedangkan jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh pada ragam data statistic distribusi ketiga yaitu jenis data ekspor dan impor yang memiliki kesamaan data yang diperoleh. Sementara itu, pada ragam data neraca wilayah dan analisis statistik masih data yang paling banyak dibutuhkan diperoleh adalah jenis data PDRB menurut lapangan usaha, dilanjutkan dengan jenis data indeks pembangunan manusia dan PDRB menurut pengeluaran.

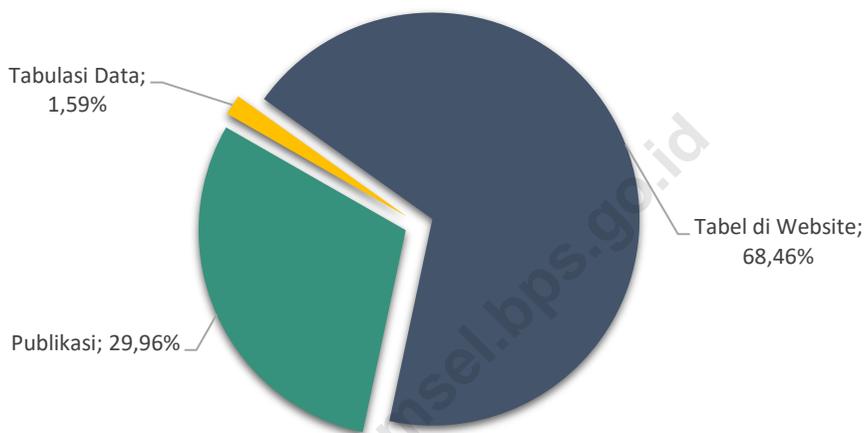
Tabel 5.1. Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)
Statistik Sosial	Kependudukan
	Kemiskinan
	Konsumsi Penduduk
Statistik Produksi	Industri Mikro dan Kecil
	Tanaman Pangan
	Industri Besar dan Sedang
Statistik Distribusi	Inflasi / Harga Konsumen
	Keuangan Pemerintah
	Ekspor dan Impor
Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan Usaha
	Indeks Pembangunan Manusia
	PDRB menurut Pengeluaran
Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Master File Wilayah
	Keadaan Geografi
	Kepuasan Konsumen

5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2022 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.10 menyajikan persentase perolehan

data dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data tabel di website dan publikasi dengan persentase masing-masing sebesar 68,46% dan 29,96%. Sementara itu, 1,59% data diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi.



Gambar 5.10. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan Menurut Jenis Sumber Data

Berdasarkan Gambar 5.10, tabel di website menjadi jenis sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tabel 5.2 menampilkan lima jenis data table di website yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Data kependudukan menjadi data yang menempati posisi pertama di website yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 5.2. Lima Jenis Data Tabel di Website yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan

No	Jenis data Tabel di Website
(1)	(2)
1	Kependudukan
2	Inflasi/Harga Konsumen
3	PDRB Menurut Lapangan Usaha
4	Kemiskinan
5	Indesk Pembangunan Manusia

Berdasarkan Gambar 5.10, publikasi menjadi sumber data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen kedua setelah tabel di website. Tabel 5.3 menampilkan lima publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Sama dengan hasil SKD 2021, Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka masih menjadi primadona sebagai publikasi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen. Tingginya perolehan data dari Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data dan penyajian data yang terdapat dalam publikasi tersebut.

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

No	Publikasi
(1)	(2)
1	Provinsi Sumatera Selatan Dalam Angka
2	Master File Desa Provinsi Sumatera Selatan
3	Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan
4	Statistik Potensi Desa Provinsi Sumatera Selatan
5	BRS Perdagangan Luar Negeri Ekspor dan Impor Sumatera Selatan

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB 6

IKK

Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan

IKK= **92,32**



Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS masuk dalam kategori

Sangat baik (Skala 100)

Kepuasan Konsumen Menurut - Dimensi Kualitas Data -



100,00

Akurasi Data



99,72

Kemutakhiran Data



99,49

Kelengkapan Data

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

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

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2022 menggunakan variable pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Variabel tersebut adalah:

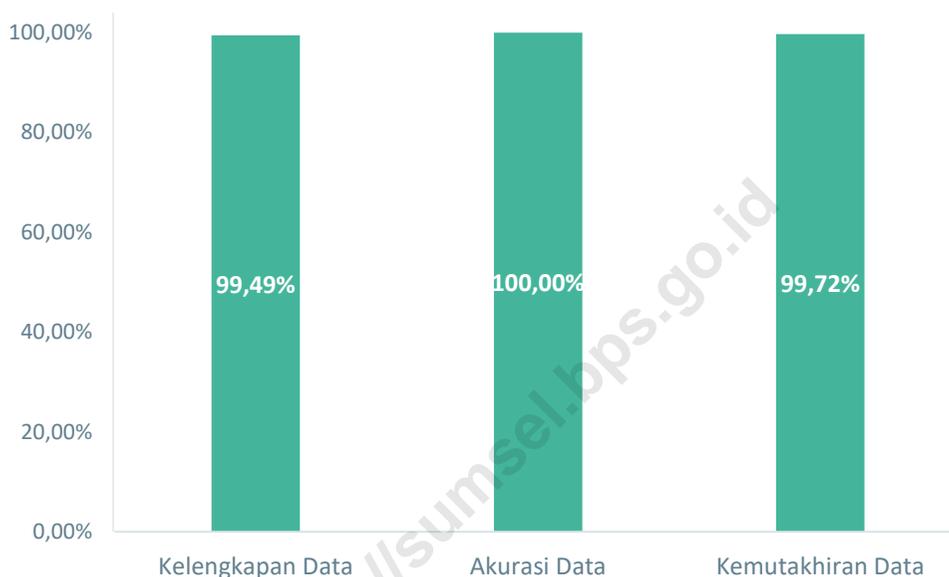
1. Kelengkapan data
Data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi data
Data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran data
Data yang dihasilkan oleh BPS *up to date*/terkini sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2022 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Berdasarkan Gambar 6.1, lebih dari 99% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen maksimal yaitu sebesar 100,00 persen.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen menurut Aspek Kualitas Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

Ragam Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Berdasarkan Gambar 6.2, seluruh ragam data memiliki persentase kepuasan lebih dari 98% bahkan tiga dari lima ragam yaitu statistik distribusi, statistik neraca wilayah dan analisis statistik, dan integrasi pengolahan dan diseminasi statistik menunjukkan kepuasan maksimal yaitu sebesar 100,00 persen

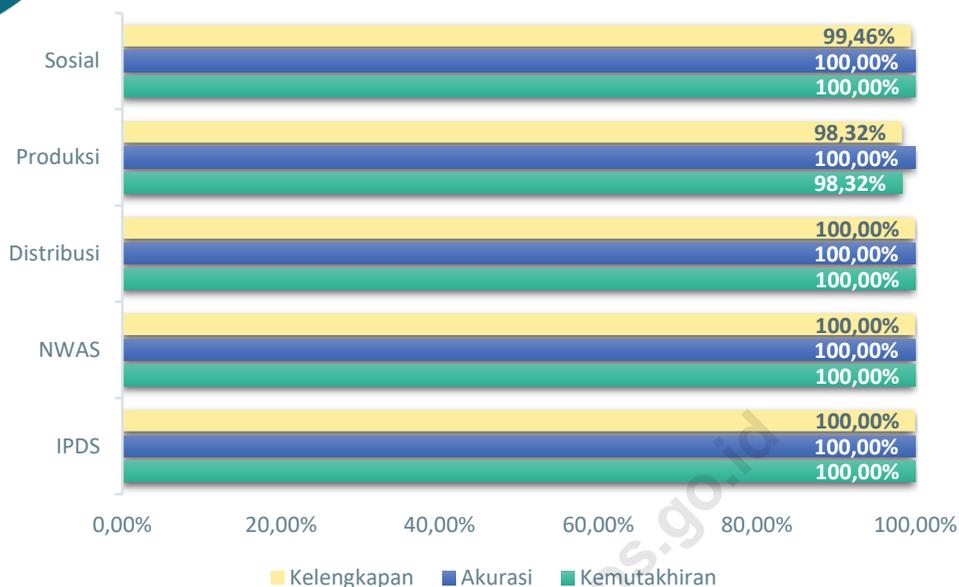


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen menurut Ragam Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

Aspek Kualitas Data dan Ragam Data

Untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan secara lebih rinci, baik secara aspek kualitas data maupun masing-masing ragam data, berikut disajikan melalui Gambar 6.3.

Terlihat bahwa kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data menurut masing-masing ragam sudah melebihi nilai 98 persen. Untuk aspek kualitas data bahkan masing-masing ragam nilainya menyentuh kepuasan maksimal yaitu sebesar 100,00 persen. Sedangkan pada aspek ketepatan waktu, hampir semua ragam menyentuh kepuasan maksimal kecuali pada statistik produksi.



Gambar 6.3. Persentase Kepuasan Konsumen menurut Aspek Kualitas Data dan Ragam Data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan juga dihasilkan dari SKD 2022. Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan. IKK terhadap kualitas data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Skala yang digunakan dalam IKK ini adalah skala 100. Nilai IKK terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2022 adalah sebesar 92,32, yang artinya kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan ragam data, IKK terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang tertinggi ada pada ragam data IPDS yaitu sebesar 97,59. IKK terhadap kualitas data tertinggi kedua berikutnya adalah ragam Statistik Distribusi yaitu sebesar 93,30. Jika dilihat secara keseluruhan, nilai IKK terhadap kualitas data BPS Provinsi Sumatera Selatan untuk seluruh ragam data termasuk dalam kategori sangat baik.

PENUTUP

BAB 7

PELAYANAN

IKK=

99,03

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS

KUALITAS DATA

IKK=

92,32

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

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

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2022 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang melebihi target, yaitu 142,86% dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (47,00%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (60,00%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah PNS/TNI/Polri dan

- pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (57,00%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan cenderung menggunakan jenis layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah akses website (28,00%). Hal ini pun diperkuat dimana fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah website (30,29%).
 4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 87,00%.
 5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,90%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,00 sampai 1,33. Sehingga, dapat dikatakan bahwa seluruh atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen dan masing - masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
 6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 99,03. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik.

7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IPA. Nilai IPA PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 97,80. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.
8. Level dan periode data yang dibutuhkan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan juga beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data (55,59%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data (87,76%).
9. Jenis data BPS dibagi menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik, serta integrasi pengolahan dan diseminasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, industri mikro dan kecil, harga konsumen atau inflasi, PDRB menurut lapangan usaha, dan master file wilayah.
10. Sumber data BPS dapat berupa publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, maupun tabel di website yang disediakan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, atau BPS Kabupaten/Kota. Publikasi dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak diperoleh oleh konsumen adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka, Master File Desa Provinsi Sumatera Selatan, dan Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan. Sementara itu, data tabel website dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh oleh konsumen adalah kependudukan, inflasi/harga konsumen, PDRB menurut lapangan usaha, kemiskinan, dan indeks pembangunan manusia.
11. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjukkan

dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 99,31%. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 99,49% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 100,00% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 99,72% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.

12. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 92,32. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2022, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada unit pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Namun, ada perbaikan lain yang perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Kemudahan persyaratan pelayanan
- b. Kemudahan prosedur
- c. Kenyamanan sarana dan prasarana
- d. Kemudahan akses data
- e. Kemudahan fasilitas pengaduan

Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI: 10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

LAMPIRAN

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

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

Satker PST	Target	Capaian	
		Dokumen	Persen
(1)	(2)	(3)	(4)
Sumatera Selatan	520	570	109,62
Provinsi	70	100	142,86
Kabupaten/Kota			
Ogan Komering Ulu	30	30	100,00
Ogan Komering Ilir	30	34	113,33
Muara Enim	30	30	100,00
Lahat	30	30	100,00
Musi Rawas	30	31	103,33
Musi Banyuasin	30	34	113,33
Banyuasin	30	30	100,00
OKU Selatan	30	30	100,00
OKU Timur	30	30	100,00
Ogan Ilir	30	30	100,00
Empat Lawang	30	30	100,00
Palembang	30	32	106,67
Prabumulih	30	36	120,00
Pagar Alam	30	33	110,00
Lubuk Linggau	30	30	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Sumatera Selatan	0,00	16,00	21,00	37,00	21,00	5,00	0,00
Ogan Komering Ulu	0,00	16,67	26,67	36,67	16,67	3,33	0,00
Ogan Komering Ilir	0,00	29,41	29,41	29,41	11,76	0,00	0,00
Muara Enim	0,00	30,00	10,00	40,00	16,67	3,33	0,00
Lahat	0,00	30,00	23,33	33,33	10,00	3,33	0,00
Musi Rawas	0,00	16,13	22,58	38,71	22,58	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,00	23,53	32,35	29,41	5,88	8,82	0,00
Banyuasin	0,00	26,67	23,33	36,67	10,00	3,33	0,00
OKU Selatan	0,00	13,33	30,00	40,00	13,33	3,33	0,00
OKU Timur	0,00	13,33	40,00	36,67	10,00	0,00	0,00
Ogan Ilir	0,00	23,33	23,33	50,00	3,33	0,00	0,00
Empat Lawang	0,00	16,67	33,33	40,00	10,00	0,00	0,00
Palembang	0,00	6,25	21,88	40,63	21,88	9,38	0,00
Prabumulih	0,00	2,78	22,22	52,78	16,67	5,56	0,00
Pagar Alam	0,00	9,09	27,27	42,42	21,21	0,00	0,00
Lubuk Linggau	0,00	23,33	23,33	50,00	3,33	0,00	0,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Sumatera Selatan	56,00	44,00
Ogan Komering Ulu	56,67	43,33
Ogan Komering Ilir	50,00	50,00
Muara Enim	60,00	40,00
Lahat	43,33	56,67
Musi Rawas	58,06	41,94
Musi Banyuasin	58,82	41,18
Banyuasin	60,00	40,00
OKU Selatan	70,00	30,00
OKU Timur	50,00	50,00
Ogan Ilir	76,67	23,33
Empat Lawang	43,33	56,67
Palembang	43,75	56,25
Prabumulih	50,00	50,00
Pagar Alam	48,48	51,52
Lubuk Linggau	70,00	30,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤SLTA/ Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Sumatera Selatan	12,00	3,00	43,00	39,00	3,00
Ogan Komering Ulu	16,67	13,33	43,33	26,67	0,00
Ogan Komering Ilir	2,94	5,88	64,71	17,65	8,82
Muara Enim	33,33	0,00	40,00	26,67	0,00
Lahat	33,33	0,00	53,33	13,33	0,00
Musi Rawas	6,45	6,45	70,97	16,13	0,00
Musi Banyuasin	5,88	20,59	55,88	14,71	2,94
Banyuasin	33,33	3,33	60,00	3,33	0,00
OKU Selatan	26,67	6,67	53,33	13,33	0,00
OKU Timur	30,00	3,33	50,00	16,67	0,00
Ogan Ilir	53,33	3,33	40,00	3,33	0,00
Empat Lawang	10,00	6,67	60,00	23,33	0,00
Palembang	6,25	3,13	43,75	40,63	6,25
Prabumulih	16,67	11,11	50,00	22,22	0,00
Pagar Alam	18,18	3,03	63,64	15,15	0,00
Lubuk Linggau	16,67	3,33	53,33	20,00	6,67

Metadata Indikator

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

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/Mahasiswa	Peneliti/Dosen	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pekerjaan Utama Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Sumatera Selatan	7,00	3,00	57,00	3,00	13,00	6,00	11,00
OKU	6,67	3,33	56,67	3,33	10,00	0,00	20,00
OKI	14,71	11,76	35,29	2,94	11,76	8,82	14,71
Muara Enim	26,67	0,00	50,00	3,33	13,33	0,00	6,67
Lahat	23,33	3,33	43,33	3,33	13,33	0,00	13,33
Musi Rawas	32,26	3,23	54,84	0,00	3,23	3,23	3,23
Musi Banyuasin	11,76	5,88	55,88	0,00	14,71	0,00	11,76
Banyuasin	20,00	0,00	36,67	0,00	10,00	6,67	26,67
OKU Selatan	13,33	6,67	56,67	0,00	0,00	0,00	23,33
OKU Timur	16,67	3,33	40,00	3,33	3,33	3,33	30,00
Ogan Ilir	16,67	0,00	26,67	0,00	3,33	23,33	30,00
Empat Lawang	6,67	3,33	66,67	0,00	3,33	3,33	16,67
Palembang	6,25	0,00	78,13	3,13	3,13	3,13	6,25
Prabumulih	5,56	0,00	63,89	0,00	0,00	0,00	30,56
Pagar Alam	21,21	0,00	60,61	0,00	3,03	0,00	15,15
Lubuk Linggau	13,33	6,67	60,00	0,00	13,33	0,00	6,67

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Sumatera Selatan	3,00	8,00	47,00	0,00	18,00	0,00	2,00	18,00	4,00
OKU	0,00	6,67	66,67	0,00	10,00	0,00	3,33	6,67	6,67
OKI	0,00	2,94	47,06	0,00	26,47	0,00	2,94	17,65	2,94
Muara Enim	3,33	3,33	50,00	0,00	23,33	0,00	3,33	13,33	3,33
Lahat	0,00	0,00	60,00	0,00	23,33	0,00	0,00	10,00	6,67
Musi Rawas	0,00	3,23	54,84	0,00	35,48	0,00	0,00	6,45	0,00
Musi Banyuasin	2,94	11,76	38,24	0,00	26,47	0,00	0,00	11,76	8,82
Banyuasin	0,00	6,67	46,67	0,00	20,00	0,00	0,00	6,67	20,00
OKU Selatan	0,00	3,33	73,33	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00	3,33
OKU Timur	0,00	6,67	36,67	0,00	30,00	0,00	3,33	3,33	20,00
Ogan Ilir	0,00	10,00	46,67	0,00	6,67	0,00	0,00	16,67	20,00
Empat Lawang	0,00	6,67	66,67	0,00	16,67	0,00	0,00	3,33	6,67
Palembang	0,00	3,13	81,25	0,00	6,25	0,00	3,13	3,13	3,13
Prabumulih	0,00	5,56	80,56	0,00	8,33	0,00	0,00	0,00	5,56
Pagar Alam	0,00	6,06	60,61	0,00	27,27	0,00	0,00	3,03	3,03
Lubuk Linggau	0,00	0,00	60,00	0,00	13,33	0,00	0,00	16,67	10,00

Keterangan:

1. Lembaga Negara
2. Kementerian dan Lembaga Pemerintah
3. Pemerintah Daerah
4. Lembaga Internasional
5. Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri
6. Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri
7. BUMN/BUMD
8. Swasta
9. Lainnya

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi/Institusi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = kategori instansi/institusi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Negara2. Kementerian dan Lembaga Pemerintah3. Pemerintah Daerah4. Lembaga Internasional5. Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri6. Lembaga Penelitian dan Pendidikan Luar Negeri7. BUMN/BUMD8. Swasta9. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/institusi.

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

Pemanfaatan Hasil Kunjungan					
Satker PST	Tugas Sekolah/ Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Sumatera Selatan	5,00	60,00	12,00	17,00	6,00
OKU	3,33	76,67	6,67	10,00	3,33
OKI	11,76	50,00	2,94	26,47	8,82
Muara Enim	23,33	63,33	3,33	0,00	10,00
Lahat	20,00	63,33	10,00	0,00	6,67
Musi Rawas	29,03	58,06	0,00	9,68	3,23
Musi Banyuasin	11,76	67,65	2,94	11,76	5,88
Banyuasin	16,67	66,67	0,00	6,67	10,00
OKU Selatan	3,33	80,00	0,00	16,67	0,00
OKU Timur	13,33	53,33	6,67	16,67	10,00
Ogan Ilir	16,67	53,33	6,67	6,67	16,67
Empat Lawang	6,67	80,00	0,00	6,67	6,67
Palembang	9,38	78,13	6,25	3,13	3,13
Prabumulih	8,33	91,67	0,00	0,00	0,00
Pagar Alam	18,18	72,73	0,00	6,06	3,03
Lubuk Linggau	6,67	66,67	0,00	16,67	10,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen pemanfaatan hasil kunjungan ke- i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = pemanfaatan hasil kunjungan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tugas Sekolah/Tugas Kuliah2. Pemerintah3. Komersial4. Penelitian5. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan.

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

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Keg. Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sumatera Selatan	16,29	17,71	5,43	28,00	25,14	7,43
OKU	16,28	0,00	0,00	25,58	39,53	18,60
OKI	4,76	2,38	2,38	71,43	14,29	4,76
Muara Enim	22,73	0,00	0,00	36,36	31,82	9,09
Lahat	57,14	0,00	0,00	17,14	25,71	0,00
Musi Rawas	7,32	0,00	0,00	65,85	24,39	2,44
Musi Banyuasin	16,00	0,00	0,00	50,00	20,00	14,00
Banyuasin	27,27	2,27	0,00	45,45	13,64	11,36
OKU Selatan	24,49	2,04	4,08	44,90	18,37	6,12
OKU Timur	33,33	0,00	2,22	24,44	31,11	8,89
Ogan Ilir	23,26	2,33	6,98	23,26	23,26	20,93
Empat Lawang	9,52	0,00	2,38	38,10	28,57	21,43
Palembang	16,92	1,54	3,08	36,92	38,46	3,08
Prabumulih	33,33	11,90	14,29	17,86	15,48	7,14
Pagar Alam	8,47	0,00	3,39	40,68	47,46	0,00
Lubuk Linggau	16,67	2,38	0,00	54,76	16,67	9,52

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan Yang Digunakan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = jenis layanan yang digunakan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perpustakaan2. Pembelian Publikasi BPS3. Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik4. Akses Produk Statistik Pada Website BPS5. Konsultasi Statistik6. Rekomendasi Kegiatan Statistik
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori jenis layanan yang digunakan.

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

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS					
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS/ Allstats BPS	Surat/ Email	Aplikasi Chat	Fasilitas Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sumatera Selatan	21,17	15,64	30,29	8,14	21,50	3,26
OKU	51,92	1,92	15,38	3,85	26,92	0,00
OKI	10,00	8,00	62,00	4,00	16,00	0,00
Muara Enim	38,18	1,82	29,09	5,45	23,64	1,82
Lahat	60,00	2,86	17,14	0,00	20,00	0,00
Musi Rawas	17,65	3,92	56,86	9,80	11,76	0,00
Musi Banyuasin	23,73	6,78	47,46	6,78	15,25	0,00
Banyuasin	28,21	7,69	53,85	2,56	7,69	0,00
OKU Selatan	30,61	8,16	32,65	8,16	20,41	0,00
OKU Timur	32,08	3,77	28,30	5,66	30,19	0,00
Ogan Ilir	33,33	14,58	27,08	4,17	20,83	0,00
Empat Lawang	24,44	13,33	28,89	8,89	24,44	0,00
Palembang	33,33	8,70	34,78	2,90	18,84	1,45
Prabumulih	44,29	1,43	20,00	4,29	30,00	0,00
Pagar Alam	17,46	1,59	33,33	7,94	39,68	0,00
Lubuk Linggau	18,37	20,41	48,98	2,04	10,20	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Datang Langsung ke PST2. Aplikasi PST Online3. Website BPS /AllStatsBPS4. Surat/Email5. Aplikasi Chat6. Fasilitas Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
(1)	(2)
Sumatera Selatan	87,00
Ogan Komering Ulu	96,67
Ogan Komering Ilir	88,24
Muara Enim	93,33
Lahat	100,00
Musi Rawas	93,55
Musi Banyuasin	100,00
Banyuasin	93,33
OKU Selatan	86,67
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	93,33
Empat Lawang	96,67
Palembang	100,00
Prabumulih	80,56
Pagar Alam	100,00
Lubuk Linggau	96,67

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Sumatera Selatan	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	100,00
Muara Enim	100,00
Lahat	100,00
Musi Rawas	100,00
Musi Banyuasin	100,00
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	95,65
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	93,33
Empat Lawang	100,00
Palembang	100,00
Prabumulih	96,77
Pagar Alam	100,00
Lubuk Linggau	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	:	Segmentasi Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil Tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
		Dengan: P = Persentase konsumen menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi x = Jumlah konsumen menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu

Lampiran 12. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	1	2	3	4	5	6	7
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Sumatera Selatan	2,25	55,59	36,80	3,19	2,05	0,12	0,00
OKU	0,00	0,00	69,01	26,76	4,23	0,00	0,00
OKI	3,24	0,00	52,43	37,84	6,49	0,00	0,00
Muara Enim	2,82	2,82	69,01	25,35	0,00	0,00	0,00
Lahat	0,00	0,00	69,70	24,24	6,06	0,00	0,00
Musi Rawas	0,00	0,00	93,64	6,36	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,83	0,00	83,33	5,00	10,83	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	0,83	53,33	45,83	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	0,00	0,00	47,42	48,45	4,12	0,00	0,00
OKU Timur	0,00	0,00	53,13	38,54	8,33	0,00	0,00
Ogan Ilir	2,82	1,41	28,17	29,58	28,17	9,86	0,00
Empat Lawang	3,85	0,00	44,62	31,54	20,00	0,00	0,00
Palembang	0,00	7,09	88,58	3,54	0,79	0,00	0,00
Prabumulih	0,00	0,00	51,79	35,71	12,50	0,00	0,00
Pagar Alam	3,25	0,00	75,61	11,38	8,94	0,00	0,81
Lubuk Linggau	0,00	0,00	85,29	3,53	11,18	0,00	0,00

Keterangan:

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

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
		Dengan:
		P_i = Persentase konsumen dengan level data ke-i
		x_i = Jumlah konsumen dengan level data ke-i
		y = Jumlah seluruh konsumen
		i = level data, yaitu:
		<ol style="list-style-type: none">1. Nasional2. Provinsi3. Kabupaten/Kota4. Kecamatan5. Desa/Kelurahan6. Individu7. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut level data.

Lampiran 13. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Sumatera Selatan	0,00	0,00	0,00	87,76	1,11	4,13	7,00	0,00	0,00	0,00
OKU	0,00	0,00	0,00	83,10	0,00	0,00	16,90	0,00	0,00	0,00
OKI	0,00	3,78	0,00	95,14	0,00	0,00	0,00	0,00	1,08	0,00
Muara Enim	0,00	0,00	0,00	91,55	0,00	0,00	8,45	0,00	0,00	0,00
Lahat	4,55	0,00	0,00	95,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Rawas	10,00	0,00	19,09	70,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Musi Banyuasin	0,00	14,17	0,00	85,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Banyuasin	0,00	0,00	5,00	92,50	0,83	0,00	1,67	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	11,34	5,15	0,00	83,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OKU Timur	0,00	22,92	1,04	67,71	2,08	0,00	6,25	0,00	0,00	0,00
Ogan Ilir	5,63	14,08	0,00	76,06	0,00	0,00	0,00	2,82	0,00	1,41
Empat Lawang	0,00	3,85	0,00	93,08	1,54	0,00	0,00	0,00	1,54	0,00
Palembang	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prabumulih	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagar Alam	0,00	0,00	4,72	59,45	1,18	9,06	24,41	0,00	0,00	1,18
Lubuk Linggau	0,00	0,00	1,79	98,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Keterangan:

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Perolehan Datanya			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sumatera Selatan	91,44	0,00	5,08	3,48
OKU	83,10	16,90	0,00	0,00
OKI	82,70	4,86	4,86	7,57
Muara Enim	100,00	0,00	0,00	0,00
Lahat	100,00	0,00	0,00	0,00
Musi Rawas	66,36	0,00	0,00	33,64
Musi Banyuasin	82,50	12,50	0,00	5,00
Banyuasin	98,33	0,00	0,00	0,00
OKU Selatan	100,00	0,00	0,00	0,00
OKU Timur	96,88	0,00	0,00	3,13
Ogan Ilir	100,00	0,00	0,00	0,00
Empat Lawang	82,31	2,31	9,23	6,15
Palembang	46,85	18,11	7,09	27,95
Prabumulih	99,11	0,89	0,00	0,00
Pagar Alam	88,62	0,00	11,38	0,00
Lubuk Linggau	71,18	0,00	2,35	26,47

Metadata Indikator

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

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Satker PST	Kelengkapan	Akurasi	Kemutakhiran
(1)	(2)	(3)	(4)
Sumatera Selatan	99,49	100,00	99,72
OKU	100,00	100,00	100,00
OKI	100,00	100,00	100,00
Muara Enim	100,00	100,00	100,00
Lahat	100,00	100,00	100,00
Musi Rawas	100,00	100,00	100,00
Musi Banyuasin	100,00	100,00	100,00
Banyuasin	101,63	101,63	101,63
OKU Selatan	100,00	96,77	100,00
OKU Timur	100,00	100,00	100,00
Ogan Ilir	100,00	100,00	100,00
Empat Lawang	100,00	96,94	96,94
Penukal Abab Lematang Ilir	100,00	100,00	100,00
Musi Rawas Utara	100,00	100,00	100,00
Palembang	100,00	100,00	100,00
Prabumulih	97,41	97,41	99,14
Pagar Alam	100,00	95,60	100,00
Lubuk Linggau	95,24	95,24	99,05

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS sebagai wilayah penyedia data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan aspek kualitas data ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan aspek kualitas data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = aspek kualitas data, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kelengkapan2. Akurasi3. Kemutakhiran
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Sumatera Selatan	99,90
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	95,89
Muara Enim	100,00
Lahat	98,67
Musi Rawas	96,53
Musi Banyuasin	95,35
Banyuasin	99,67
OKU Selatan	99,67
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	99,01
Empat Lawang	99,67
Palembang	100,00
Prabumulih	96,95
Pagar Alam	99,70
Lubuk Linggau	96,71

Metadata Indikator

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

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Sumatera Selatan	100,00
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	100,00
Muara Enim	100,00
Lahat	100,00
Musi Rawas	93,55
Musi Banyuasin	97,06
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	100,00
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	100,00
Empat Lawang	100,00
Palembang	100,00
Prabumulih	94,44
Pagar Alam	100,00
Lubuk Linggau	96,67

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana Prasarana
(1)	(2)
Sumatera Selatan	99,50
Ogan Komering Ulu	100,00
Ogan Komering Ilir	95,59
Muara Enim	100,00
Lahat	98,33
Musi Rawas	96,77
Musi Banyuasin	97,06
Banyuasin	100,00
OKU Selatan	100,00
OKU Timur	100,00
Ogan Ilir	96,67
Empat Lawang	100,00
Palembang	100,00
Prabumulih	95,83
Pagar Alam	100,00
Lubuk Linggau	96,67

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Sumatera Selatan	99,03
Ogan Komering Ulu	94,94
Ogan Komering Ilir	94,09
Muara Enim	95,90
Lahat	94,04
Musi Rawas	91,04
Musi Banyuasin	93,97
Banyuasin	95,06
OKU Selatan	94,44
OKU Timur	93,49
Ogan Ilir	97,13
Empat Lawang	91,74
Palembang	95,12
Prabumulih	91,22
Pagar Alam	95,70
Lubuk Linggau	93,27

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan Konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD22
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (Skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \left(\left(\sum_{i=1}^{13} x_i \right) \times 100 \right) / y$
		dimana:
		x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times Z_i$
		w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i/jumlah rata-rata skor kepentingan
		Z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i
		y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS

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

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data BPS
(1)	(2)
Sumatera Selatan	92,32
Ogan Komering Ulu	97,53
Ogan Komering Ilir	97,95
Muara Enim	97,95
Lahat	97,36
Musi Rawas	91,49
Musi Banyuasin	95,33
Banyuasin	99,19
OKU Selatan	90,81
OKU Timur	96,27
Ogan Ilir	100,00
Empat Lawang	95,74
Penukal Abab Lematang Ilir	97,27
Musi Rawas Utara	91,90
Palembang	134,89
Prabumulih	86,86
Pagar Alam	92,64
Lubuk Linggau	89,86

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan Konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (Skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \left(\left(\sum_{i=1}^4 x_i \right) \times 100 \right) / y$
		dimana:
		x_i = Rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times Z_i$
		w_i = Penimbang unsur ke-i = nilai maksimal dari tingkat kepentingan = 10
		Z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. 25,00 – 64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. 65,00 – 76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. 76,61 – 88,30 : Kualitas pelayanan baik4. 88,31 – 100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

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

Satker PST	IPAK
(1)	(2)
Sumatera Selatan	97,80
Ogan Komering Ulu	96,17
Ogan Komering Ilir	95,51
Muara Enim	97,92
Lahat	98,00
Musi Rawas	91,21
Musi Banyuasin	96,18
Banyuasin	96,84
OKU Selatan	96,42
OKU Timur	95,34
Ogan Ilir	98,17
Empat Lawang	95,43
Palembang	98,21
Prabumulih	92,93
Pagar Alam	95,38
Lubuk Linggau	96,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 22. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2022

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																	
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	22	Tahun 2023													
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Penanggung Jawab	
	Prioritas Utama																
	Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	1. Mentransformasikan akses persyaratan pelayanan dari PST Konvensional menjadi PST Digital melalui sistem inovasi online dan virtual.															Rika Yurista
2	Kemudahan Prosedur	1. Menyajikan prosedur standar pelayanan kedalam bentuk infografis 2. Publikasi pemampangan offline infografis standar pelayanan berupa poster, leaflet, banner, videotron dll di PST/ruang publik terbuka/OPD. 3. Publikasi pemampangan online infografis standar pelayanan melalui media elektronik, media sosial, SIPP Nasional, website, dan E-Barcode Digital.															Rika Yurista
3	Sarana Prasarana	1. Menyajikan poster fasilitas sarana prasarana di Pelayanan Statistik Terpadu. 2. Publikasi pemampangan online fasilitas sarana dan prasarana melalui media sosial (youtube), website dan E-Barcode Digital. 3. Menyajikan daftar fasilitas sarana dan prasarana berupa katalog yang dapat diakses melalui website dan E-Barcode Digital. 4. Menambahkan penanda (plang) penunjuk arah sarana dan prasarana di Kantor BPS Provinsi Sumatera Selatan.															Rika Yurista
4	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	1. Mentransformasikan akses data dan PST Konvensional menjadi PST Digital melalui sistem inovasi yang dibangun. 2. Membangun dan menyempurnakan inovasi pelayanan publik bagi pengguna layanan yaitu PST Digital Digital 24 Jam, Klik Jempol (layanan email blasting), Si Data Ekstotiss (layanan Android), dan layanan website. 3. Publikasi pemampangan online melalui media sosial (youtube), website dan E-Barcode Digital.															Rika Yurista
5	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	1. Menyajikan prosedur fasilitas pengaduan kedalam bentuk infografis. 2. Menyediakan akses layanan pengaduan offline di PST. 3. Menyediakan akses layanan pengaduan online melalui lapor.go.id dan layanan website <i>whistleblowing system</i> melalui pengaduan.bps.go.id.															Rika Yurista

Lampiran 23. Kuesioner VKD22

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2022**

VKD22

Dasar Hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan SMD (Sistem Pelaporan Bulat)
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____
----------	------------------------------------	-----------	------------------------------------	---

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : _____

2 Tahun lahir : _____

3 E-mail : _____

4 Nomor handphone*
*untuk keperluan survei ini : _____

5 Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

6 Pendidikan tertinggi yang
ditamatkan : s SLTA/Sederajat
D1/D2/D3
D4/S1
S2
S3

7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa
Pilih salah satu jawaban : Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya (.....)

8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara
Pilih salah satu jawaban : Kementerian & Lembaga Pemerintah
Pemerintah Daerah
Lembaga Internasional
Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri
Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri
BUMN/BUMD
Swasta
Lainnya (.....)

9 Nama instansi/institusi : _____

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
Pemerintahan
Komersial
Penelitian
Lainnya (.....)

11 Jenis layanan yang digunakan : Perpusakaan
Beli Pembelian Publikasi BPS
Beli Pembelian Data Mikro/Fea Wilayah Kerja Statistik
Beli Akses produk statistik pada Website BPS
Beli Konsultasi Statistik
Beli Rekomendasi Kegiatan Statistik

12 Fasilitas yang digunakan untuk : Daring langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
memperoleh layanan BPS : Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (postbpsgold)
Beli pilih lebih dari satu jawaban : Website BPS (bps.go.id) /AllStats BPS
Surat/Email
Aplikasi chat (Whatsapp, Telegram, ChatUis, dll)
Lainnya (.....)

13 Apakah data BPS digunakan sebagai : Ya
Tupjukan utama? : Tidak

14 Apakah pernah melakukan : Ya
pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Tidak

Blok IV. Catatan

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

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



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Kapten Anwar Sastro No. 1131 Palembang 30129

Telepon: (0711) 353174

Email: bps1600@bps.go.id

