



Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA
Provinsi Sumatera Selatan

2017





Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA
Provinsi Sumatera Selatan

2017

Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Sumatera Selatan 2017

ISBN : 978-602-6925-16-9
Nomor Publikasi : 16560.1806
Katalog BPS : 1399013.16
Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 68 halaman

Naskah:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Penyunting:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Gambar Kulit:

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

Diterbitkan Oleh:

©BPS Provinsi Sumatera Selatan

Dicetak oleh : CV.Banten Indah

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

TIM PENULIS



Pengarah : Ir. Endang Sri Wahyuningsih
Koordinator : Bambang Sri Yuwono, S.Si, M.Si
Penyusun : Trinita Aprilina, S.ST
Penyunting : Trio Wira Dharma, S.ST
Gambar Kulit : Trinita Aprilina, S.ST
Tata Letak dan Infografis : Trinita Aprilina, S.ST

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

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2017 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2017 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2017 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

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

Palembang, November 2018
BPS Provinsi Sumatera Selatan
Kepala,



Ir. Endang Sri Wahyuningsih, MM

DAFTAR ISI



TIM PENULIS	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pemasaran Data	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Data	4
1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan	5
1.4 Metodologi	6
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	6
1.4.2 Metode Analisis.....	6
BAB II SEGMENTASI PENGGUNA DATA.....	11
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik.....	13
2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin	13
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	14
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama.....	15
2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama	17
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan	18
2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	20

2.4	Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan.....	22
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA.....		25
3.1	Jenis Data yang Dicari	27
3.2	Level Data yang Dicari.....	29
3.3	Periode Data yang Dicari	30
3.4	Perolehan Data yang Dicari	31
BAB IV ANALISIS KEPUASAN DATA		39
BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....		45
BAB VI KESIMPULAN.....		55
LAMPIRAN		59

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

DAFTAR TABEL



Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, dan kualitas pelayanan BPS..	10
Tabel 2.1	Target dan Realisasi Pengguna Data PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017	13
Tabel 2.2	Persentase Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 2017	13
Tabel 2.3	Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017	15
Tabel 2.4	Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	16
Tabel 2.5	Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017	18
Tabel 2.6	Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	19
Tabel 2.7	Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	21
Tabel 2.8	Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	22
Tabel 3.1	Jenis Data yang paling banyak dicari Menurut ragam Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017	28
Tabel 3.2	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017	29
Tabel 3.3	Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	31
Tabel 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	32
Tabel 3.5	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Sosial Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	33

Tabel 3.6	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Produksi Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	34
Tabel 3.7	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	35
Tabel 3.8	Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	36
Tabel 3.9	Jumlah dan Persentase Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	37
Tabel 3.10	Jumlah dan Persentase Publikasi yang paling banyak dicari di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	38
Tabel 5.1	Persentase pengguna data yang puas terhadap kualitas data menurut ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	53

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

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1.1	Kuadran Cartesius.....	7
Gambar 2.1	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	14
Gambar 2.2	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	15
Gambar 2.3	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	17
Gambar 2.4	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	19
Gambar 2.5	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	20
Gambar 2.6	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	22
Gambar 2.7	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	23
Gambar 3.1	Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	28
Gambar 3.2	Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	29
Gambar 3.3	Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	30

Gambar 3.4	Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	31
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Pengguna Data Terhadap data yang diperoleh dari penyedia BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut dimensi kualitas data tahun 2017	45
Gambar 5.1	Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017	49
Gambar 5.2	Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	50
Gambar 5.3	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017	53
Gambar 5.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017.....	55

DAFTAR LAMPIRAN



Lampiran 1 Kuesioner VKD-P.....	61
Lampiran 2 Kuesioner VKD-D.....	65

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

Bab 1

PENDAHULUAN

TUJUAN

mendapatkan

BAHAN EVALUASI

sebagai pendukung

PENINGKATAN KUALITAS

data informasi statistik

PELAKSANAAN

BPS Prov. Sumatera Selatan

pada

Maret - Juni 2017

dengan

Kuesioner VKD17-P

Kuesioner VKD17-D

ANALISIS

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Tabulasi Silang
(*cross tab analysis*)
3. Analisis Kesenjangan
(*gap analysis*)
4. Analisis Kuadran
(*importance and performance analysis*)
5. Indeks Kepuasan konsumen (IKK)

Gambaran Umum
SKD 2017

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Bagaimana pelayanan publik dilaksanakan akan membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik harus disampaikan dengan integritas, berpusat pada masyarakat, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, masyarakat mengharapkan transparansi yang memungkinkan mereka untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan dan preferensi serta melibatkan mereka dalam memberikan ide inovasi pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh pemerintah pada umumnya disusun dengan cara yang menempatkan masyarakat dalam peran pasif. Ini berbeda pelayanan publik oleh swasta seperti ritel, transportasi, pariwisata, dan lain-lain dimana setiap konsumen dapat segera memberikan umpan balik pada barang dan jasa yang mereka terima. Masyarakat yang berperan aktif ini adalah sebuah tantangan sekaligus kesempatan bagi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah

Salah satu kepercayaan publik yang perlu ditingkatkan adalah kepercayaan terhadap data statistik. Penyediaan data statistik dasar merupakan tugas dan tanggung jawab Badan Pusat Statistik (BPS). BPS memiliki visi sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua. Oleh karena itu, BPS merancang Survei Kebutuhan Data (SKD) agar setiap pengguna data memainkan peran aktif dalam meningkatkan kualitas data dan informasi statistik. SKD diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. Untuk informasi menyeluruh, setiap tahunnya SKD dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Secara khusus SKD 2017 bertujuan untuk :

1. Mengetahui segmentasi pengguna data;
2. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan BPS;

4. Menghasilkan informasi bagi *subject matter* untuk perbaikan ketersediaan dan kualitas data yang dihasilkannya;
5. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Menyediakan data untuk mendukung pembentukan zona integritas.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2017 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pemasaran Data

Saat ini, seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan. Kementerian dan lembaga, institusi swasta, konsultan, peneliti, serta mahasiswa selalu menggunakan data sebagai bahan pendukung penelitian, perencanaan, pengembangan, serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat tujuh jenis layanan, yaitu layanan umum, layanan resepsionis, layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi dan konsultasi statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Data

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan data. Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) dengan *Data Quality Assessment Framework* (DQAF) menetapkan tiga faktor yang memengaruhi kepuasan data yaitu akurasi dan reliabilitas, servisabilitas, dan aksesibilitas. Sementara itu, *Food and Agriculture Organization* (FAO) menetapkan faktor kualitas data terdiri dari akurasi, ketepatan waktu, aksesibilitas, komparabilitas, koheren, dan relevan. Sementara itu, dalam draf *Statistical Quality Assurance Framework* (Stat-QAF), kualitas data dipengaruhi oleh delapan dimensi yaitu tingkat akurasi, relevansi, koheren, komparabilitas, aksesibilitas, tepat waktu, penafsiran (interpretabilitas), dan tingkat kepercayaan.

Pelaksanaan SKD 2017 hanya menggali tiga dimensi utama yang juga merupakan tiga aspek dalam Indikator Kinerja Utama. Ketiga dimensi tersebut terdiri dari kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Kelengkapan data merujuk pada ketersediaan data baik menurut waktu (longitudinal) maupun menurut wilayah (cross-sectional). Adanya kelengkapan data akan memudahkan untuk membandingkan data antar waktu dan antar wilayah. Akurasi data mengacu pada tingkat kepercayaan data dengan kondisi yang ada. Sementara itu, kemutakhiran lebih menekankan pada kekinian (up to date) data.

1.3.3 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2017 dilakukan pada Maret-Juni 2017. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden. Responden SKD 2017 dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun. Pengguna data yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-P. Sementara itu, pengguna data instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu satu tahun terakhir dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD16-D.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2017 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2017 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

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

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2017 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna data, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

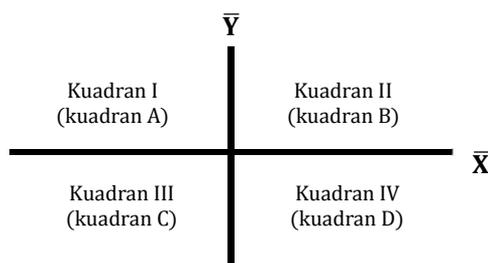
b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersempikan (*delivered*) oleh unit layanan.

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*). Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .

Gambar 1.1 Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

- **Kuadran ketiga** (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran keempat** (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

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

d. Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas data, pelayanan, dan keragaman data. IKK merupakan proksi untuk indeks kepuasan pengguna data BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKK yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 13 variabel. Penilaian pengguna data terhadap unit pelayanan menggunakan skala likert 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{h}_i = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan :

\bar{k}_i = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut ke- i

Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan rumus :

$$IKK = \frac{IH}{IK}$$

Penghitungan IKK menghasilkan nilai 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKK, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK_k = \frac{IKK}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100 = \frac{IKK}{4} \times 100$$

dengan:

IKK = nilai IKK yang sebelum dikonversi

IKK_k = nilai IKK yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKK menjadi IKK_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKK_k akan disebut sebagai IKK.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Memuaskan

e. Indikator Kinerja Utama

IKU adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU di wilayah PST BPS dan BPS provinsi dihitung berdasarkan variabel kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemitakhiran data, dan kesesuaian data.

Bab 2

SEGMENTASI PENGGUNA DATA

DATA banyak digunakan oleh **BPS** pengguna data ...



berjenis kelamin perempuan

62,05%



berpendidikan terakhir SLTA/ sederajat

76,92%



bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa

37,95%



bekerja di lembaga pendidikan dalam negeri

78,46%



menggunakan layanan perpustakaan tercetak

54,52%



menggunakan fasilitas utama website BPS

60,00%

90,77%

pengguna data

menggunakan data BPS sebagai **RUJUKAN UTAMA**

SEGMENTASI PENGGUNA DATA



Pelaksanaan SKD 2017 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dengan target responden sebanyak 190 orang seperti yang diperlihatkan pada tabel 2.1. Sementara, realisasi pengumpulan data memenuhi bahkan melebihi target atau sebesar 103,33 persen untuk pengguna data yang langsung diwawancarai ketika berkunjung ke PST dan sebesar 100,00 persen untuk pengguna yang dikunjungi oleh petugas. Dengan demikian total responden sebanyak 195 orang.

Tabel 2.1 Target dan Realisasi Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 2017

Pengguna Data	Target	Realisasi	Persentase
Datang Langsung	150	155	103,33
Dikunjungi	40	40	100
Total	190	195	102,63

Dari 195 pengguna data yang berkunjung ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, terdapat 177 pengguna data (90,77 persen) yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Sementara itu, 9,23 persen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, pengguna data menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

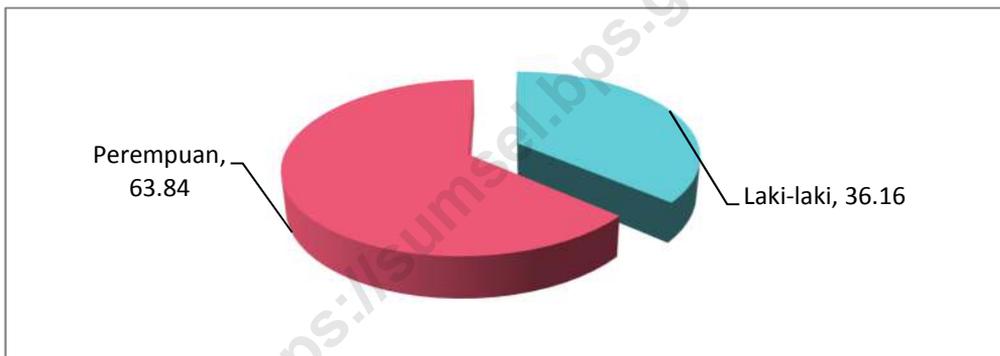
2.1 Segmentasi Pengguna Data Menurut Karakteristik

2.1.1 Pengguna Data Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 2.2, pengguna data dengan jenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih tinggi (62,05 persen) dibandingkan dengan pengguna data laki-laki (37,95 persen). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data di PST wilayah BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh pengguna data perempuan. Namun bila kita bedakan pengguna berdasarkan keberadaannya saatnya menjadi responden, kita mendapatkan hasil bahwa untuk pengguna data yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Sumatera Selatan didominasi oleh perempuan (57,33 persen) sedangkan untuk pengguna data yang dikunjungi didominasi oleh pengguna laki-laki (60,00 persen).

Tabel 2.2 Persentase Pengguna Data Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan 2017

Pengguna Data	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Datang Langsung	34,84	65,16	100,00
Dikunjungi	50,00	50,00	100,00
Jumlah	37,95	62,05	100,00



Gambar 2.1 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Hasil yang tidak berbeda ditunjukkan oleh penggunaan data BPS sebagai rujukan utama. Dari 177 pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, terdapat 63,84 persen pengguna data perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data perempuan lebih memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama dibandingkan dengan pengguna data laki-laki.

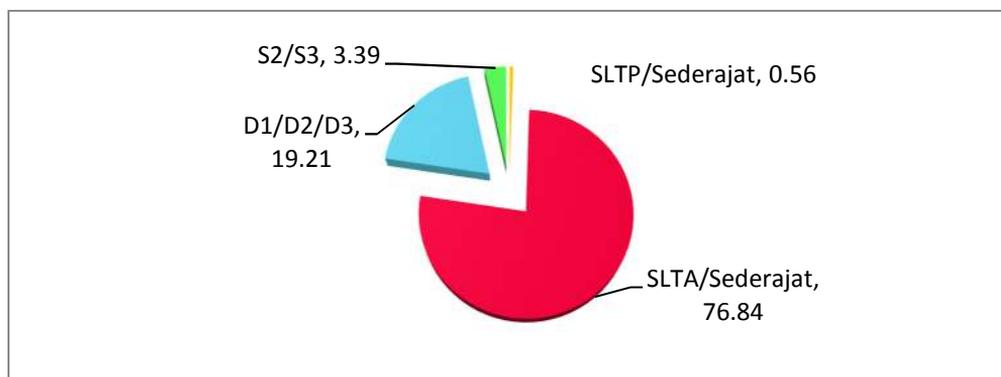
2.1.2 Pengguna Data Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sangat penting bagi BPS. Hal ini disebabkan karena pengguna data berasal dari berbagai kalangan pendidikan. Untuk itu, sangat penting kita mengetahui karakteristik pengguna data menurut tingkat pendidikan.

Karakteristik pengguna data menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/Sederajat, SLTA/Sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Tabel 2.2, pada wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, persentase terbesar adalah pengguna data dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SLTA/Sederajat, yaitu 76,92 persen. Sebagian besar pengguna data lulusan SLTA ini adalah mahasiswa yang menggunakan data BPS untuk tugas kuliah hingga menyusun skripsi. Lebih lanjut, pengguna data lulusan perguruan tinggi sebesar 22,05 persen dengan rincian lulusan D4/S1 sebesar 17,95 persen dan lulusan S2/S3 sebesar 4,1 persen. Berdasarkan hal tersebut, pengguna data BPS adalah kalangan yang berpendidikan cukup tinggi sehingga BPS harus menyiapkan pelayan data yang berkualitas dari segi pendidikan. Lebih rinci mengenai pengguna data berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.3 Persentase Pengguna Data Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Pendidikan Terakhir	Pengguna Data
SLTP/Sederajat	1,03
SLTA/Sederajat	76,92
D4/S1	17,95
S2/S3	4,1
Jumlah	100,00



Gambar 2.2 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Tingkat Pendidikan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Berdasarkan Gambar 2.2, pengguna data dengan tingkat pendidikan ditamatkan SLTA/Sederajat cenderung menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (76,84 persen). Pengguna data dengan pendidikan ditamatkan SLTP/Sederajat merupakan pengguna data yang cenderung tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini ditunjukkan dengan persentase pengguna data yang hanya mencapai 0,56 persen.

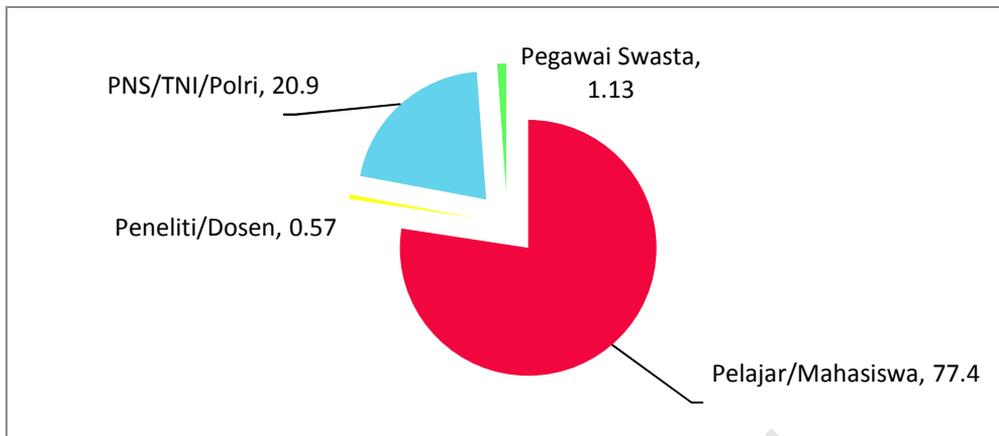
2.1.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama

Dalam SKD 2017, pekerjaan utama adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan dimana pekerjaan utama tersebut terbagi dalam tujuh kelompok, antara lain pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta dan lainnya. Pengguna data menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS.

Berdasarkan Tabel 2.3, pada wilayah PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagian besar pengguna data menurut pekerjaan utama berasal dari kalangan akademisi dan pemerintahan atau sebesar 98,97 persen dimana persentase pengguna data yang merupakan pelajar/mahasiswa sebesar 77,95 persen, dosen/peneliti sebesar 0,51 persen, dan PNS/TNI/Polri sebesar 20,51 persen.

Tabel 2.4 Persentase Pengguna Data Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Pekerjaan Utama	Pengguna Data
Pelajar/ Mahasiswa	77,95
Peneliti/Dosen	0,51
PNS/TNI/Polri	20,51
Pegawai Swasta	1,03
Jumlah	100,00



Gambar 2.3 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Pemanfaatan data BPS sebagai sumber data utama menurut pekerjaan utama dapat diidentifikasi melalui rujukan utama (Gambar 2.3). Identifikasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama adalah pelajar/mahasiswa (77,40 persen). Adapun pengguna data yang memiliki pekerjaan utama PNS/TNI/Polri sebesar 20,90 persen dari 177 pengguna rujukan utama.

Pengguna data yang bekerja sebagai peneliti/dosen masih banyak yang belum menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal tersebut ditunjukkan dengan rendahnya persentase yang hanya sebesar 0,57 persen. Beberapa temuan dalam pelaksanaan SKD 2017 adalah banyaknya pihak peneliti/dosen yang menginginkan data yang lebih rinci dan beragam guna mendukung penelitian mereka.

2.1.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama ditunjukkan pada Tabel 2.5. Pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, persentase pengguna data menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama terbanyak berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (78,46 persen). Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan dan penelitian.

Pengguna data yang berasal dari pemerintah daerah menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 13,85 persen. Pada tempat ketiga, terdapat pengguna data yang memiliki tempat pekerjaan utama dari kementerian dan Lembaga pemerintah dengan persentase sebesar 7,18 persen. Adapun pengguna data yang berasal dari swasta lainnya hanya sebesar 0,51 persen.

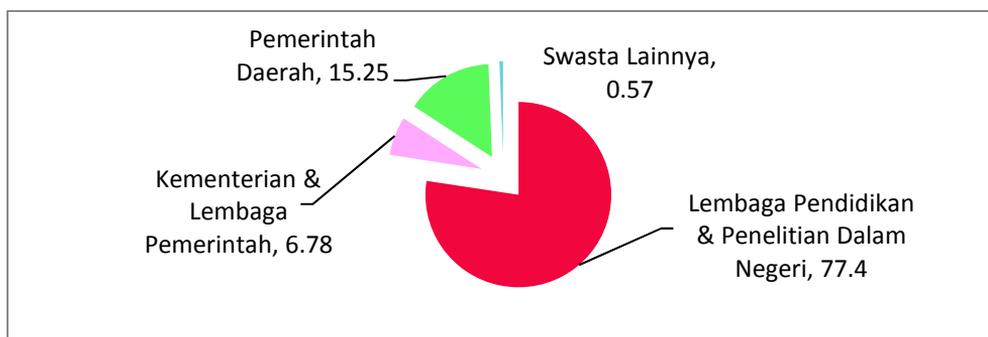
Tabel 2.5 Persentase Pengguna Data Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama	Pengguna Data
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	78,46
Kementerian & Lembaga Pemerintah	13,85
Pemerintah Daerah	7,18
Swasta Lainnya	0,51
Jumlah	100,00

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dipilah berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar pengguna data yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (78,46 persen). Adapun swasta lainnya masih belum banyak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama (0,51 persen).

Pada sisi lain, 89,54 persen pengguna data yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri masih memiliki kepercayaan terhadap data BPS.

Sementara itu, pengguna data dari pemerintah daerah (100 persen) dan kementerian dan lembaga pemerintah (85,71 persen) juga menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama. Hal ini menunjukkan data BPS masih merupakan rujukan utama bagi pengguna data.



Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

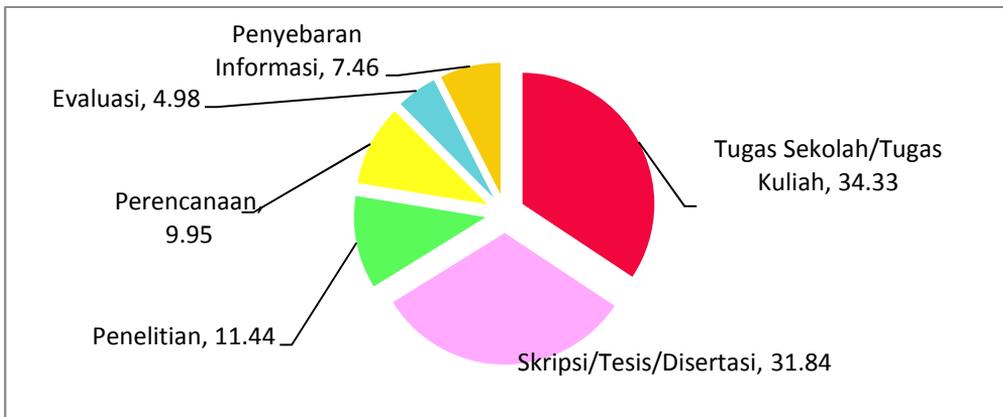
2.2 Segmentasi pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Dalam SKD 2017, pemanfaatan data BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi.

Hasil SKD 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan data untuk kebutuhan skripsi/tesis/disertasi (34,09 persen). Tugas sekolah/tugas kuliah dan penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 33,18 persen dan 12,27 persen. Sementara itu, pemanfaatan data yang paling sedikit adalah evaluasi, yaitu 4,55 persen. Hal ini menunjukkan bahwa data BPS sangat penting dalam dunia pendidikan. Lebih lanjut mengenai gambaran pengguna data menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 2.6.

Tabel 2.6 Persentase Pengguna Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Pemanfaatan hasil Kunjungan	Pengguna Data
Tugas Sekolah/kuliah	33,18
Skripsi/Thesis/Disertasi	34,09
Penelitian	12,27
Perencanaan	9,09
Evaluasi	4,55
Penyebaran Informasi	6,82
Jumlah	100,00



Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Pemanfaatan Data pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Gambar 2.5 menunjukkan gambaran tentang segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut pemanfaatan data. Berdasarkan rujukan utama, pemanfaatan data untuk tugas sekolah/tugas kuliah merupakan yang terbesar, yaitu sebanyak 34,33 persen. Pemanfaatan data untuk skripsi/tesis/disertasi (31,84 persen) dan pemanfaatan data untuk penelitian (11,44 persen) menempati urutan kedua dan ketiga. Adapun pemanfaatan data untuk perencanaan dan penyebaran informasi memiliki persentase masing-masing sebesar 9,95 persen dan 7,46 persen.

2.3 Segmentasi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

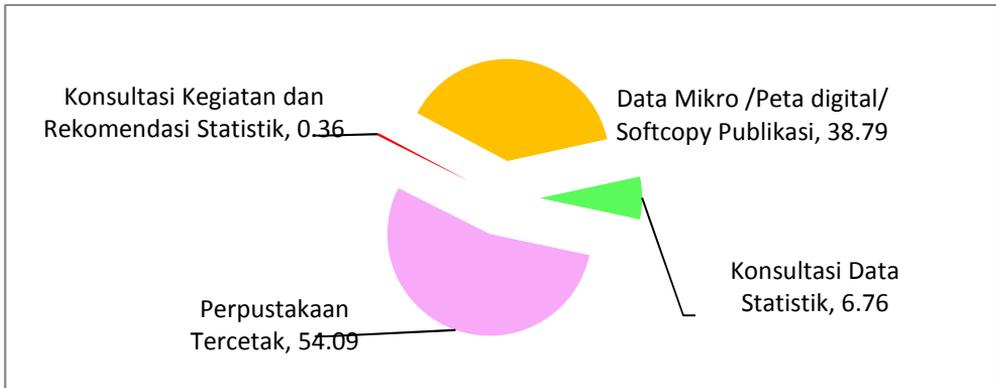
Pelayanan publik BPS adalah berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak; perpustakaan digital; penjualan buku; penjualan data mikro, peta digital, dan softcopy publikasi; konsultasi data statistik; serta konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik. Gambaran persentase pengguna data berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 2.7. Terlihat bahwa layanan perpustakaan tercetak adalah yang paling diminati oleh pengguna data yaitu sebesar 54,52 persen. Oleh karena itu, kenyamanan PST dan pencetakan publikasi pada hari rilis menjadi perhatian utama sebagai bentuk pelayanan prima BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 2.7 Persentase Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Jenis Layanan yang Digunakan	Pengguna Data
Perpustakaan Tercetak	54,52
Perpustakaan Digital	0,00
Penjualan Buku	0,00
Data Mikro /Peta digital/ Softcopy Publikasi	39,03
Konsultasi Data Statistik	6,13
Konsultasi Kegiatan& Rekomendasi Stat	0,32
Jumlah	100,00

Gambar 2.6 menjelaskan keragaman yang terjadi pada segmentasi pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut jenis layanan. Pengguna data yang menjadikan data BPS sebagai rujukan utama melalui layanan tercetak mencapai 54,09 persen yang merupakan persentase terbesar. Tingginya kepercayaan pengguna data terhadap layanan perpustakaan tercetak ini memacu BPS untuk lebih mengoptimalkan layanan ini.

Selanjutnya, untuk pengguna layanan data mikro / peta digital / softcopy publikasi memiliki persentase sebesar 38,79 persen yang menggunakan data statistik sebagai rujukan utama. Persentase pengguna yang menjadikan BPS sebagai rujukan utama melalui layanan konsultasi data dan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik masing-masing sebesar 6,76 persen dan 0,36 persen.



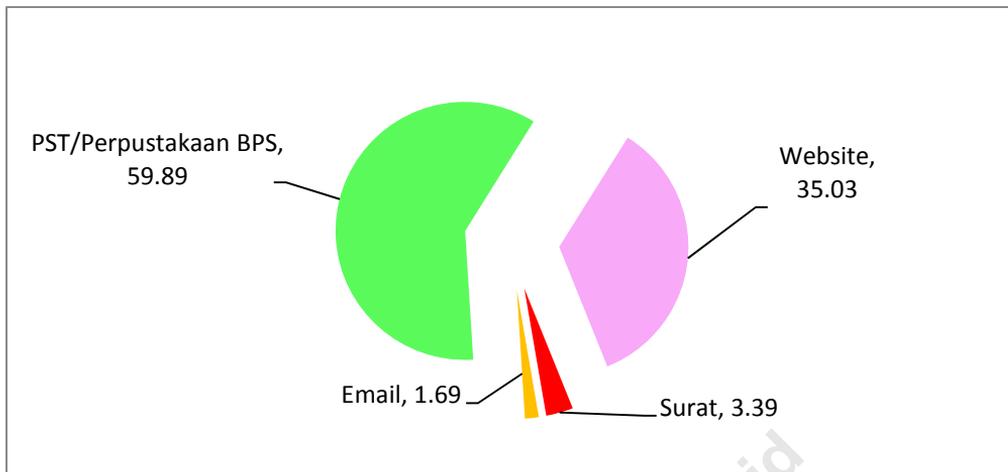
Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

2.4 Segmentasi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan

BPS menyediakan beberapa pilihan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengguna data untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, email, surat, dan berkunjung langsung ke PST. Tabel 2.8 menunjukkan bahwa pengguna data cenderung lebih memanfaatkan PST untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu sebesar 60,00 persen, sedangkan pengguna data yang memanfaatkan website hanya sebesar 35,38 persen. Penggunaan fasilitas PST lebih diminati karena di PST disediakan petugas yang selalu siap untuk menjawab pertanyaan pengguna data baik dari ketersediaan data hingga konsultasi statistik.

Tabel 2.8 Persentase Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang digunakan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Fasilitas Utama	Pengguna Data
Website	35,38
Email	1,54
Surat	3,08
PST	60,00
Jumlah	100,00



Gambar 2.7 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Gambar 2.7 menjelaskan keragaman yang terjadi pada pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS.

Pengguna data yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya menggunakan fasilitas PST/perpustakaan BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya persentase pengguna fasilitas tersebut yang menyatakan menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (59,89 persen). Pengguna data yang memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama menggunakan fasilitas utama website dan surat masing-masing sebesar 35,03 persen dan 3,39 persen.

Bab 3

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

JENIS DATA dan PUBLIKASI yang paling banyak dicari

Jenis Data

stat. sosial



Kependudukan

stat. produksi



Tanaman Pangan

stat. distribusi dan jasa



Keuangan Pemerintah

neraca dan analisis stat.



PDRB menurut lapangan usaha

metodologi & informasi stat.



Master file wilayah

Publikasi

- 1 Sumatera Selatan Dalam Angka
- 2 Produksi Tanaman Bahan Makanan Provinsi Sumatera Selatan
- 3 Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh pengguna data. Selain itu, bab ini akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data. Unit analisis pada publikasi ini adalah BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Sumatera Selatan pada PST BPS pusat, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.

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

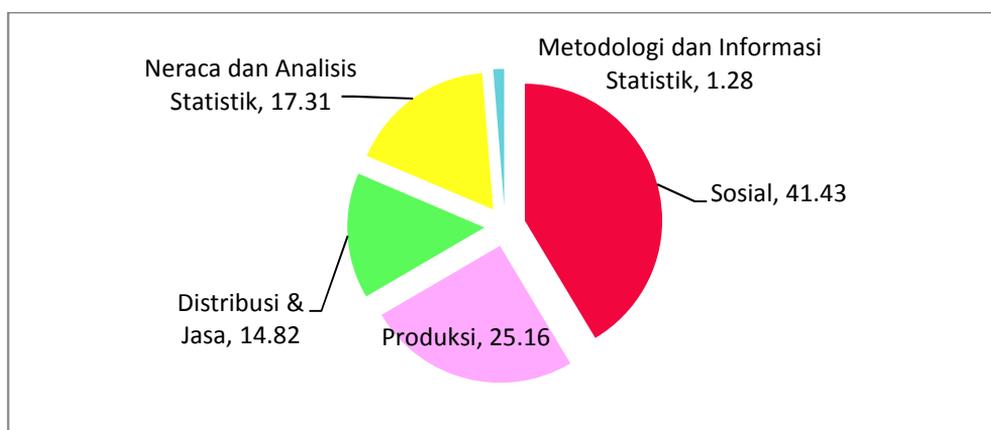
3.1 Jenis Data yang Dicari

Jenis data yang dicari oleh setiap pengguna data dibagi menurut kelompok data. Kelompok data adalah sekumpulan data yang terbagi menjadi lima kelompok yaitu, data sosial, produksi, distribusi, neraca, serta metodologi. Pembagian ini merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab bidang-bidang teknis yang terdapat pada struktur organisasi BPS provinsi/kabupaten/kota.

Jumlah orang-data untuk penghasil data BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 10.208 orang-data. Tabel 3.1 menunjukkan jenis data yang paling banyak dicari adalah kelompok data sosial yaitu sebesar 41,43 persen. Pada kelompok ini, sebanyak 2.067 orang-data mencari data kependudukan. Kelompok data lainnya yang diminati adalah produksi sebesar 25,16 persen. Sementara itu, persentase terendah adalah jenis data pada kelompok data metodologi dan informasi statistik yaitu sebesar 1,28 persen.

Tabel 3.1 Jenis Data yang Paling Banyak Dicari Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Sumatera Selatan, 2017

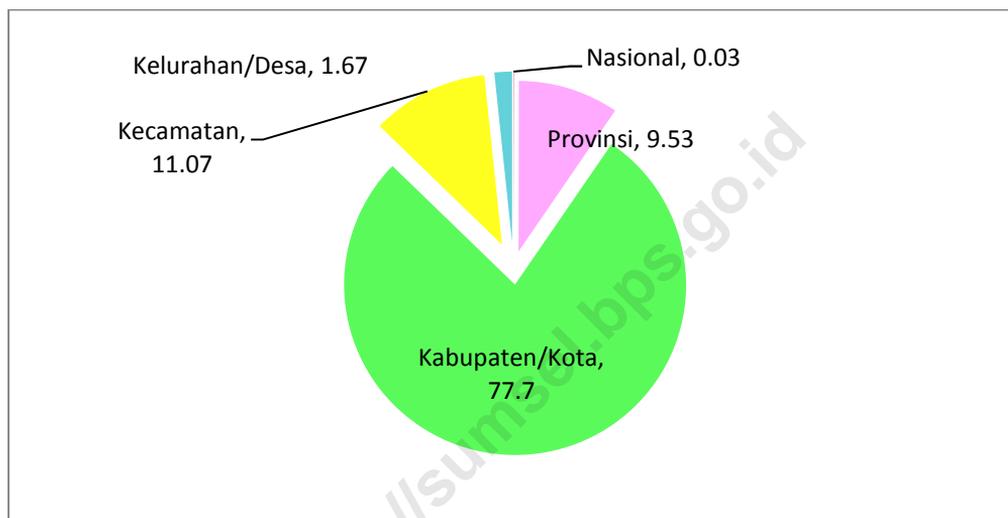
Ragam Data	Jenis Data	Jumlah Orang-Data
Sosial	Kependudukan	2 067
	Kesehatan	1 046
	Politik dan Pemerintahan	204
Produksi	Tanaman Pangan	2 056
	Pertanian	251
	Energi	173
Distribusi dan Jasa	Keuangan Pemerintah	566
	Harga Konsumen	462
	Perdagangan	185
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB menurut Lapangan Usaha	1 093
	Indeks Pembangunan Manusia	519
	PDRB menurut Penggunaan	155
Metodologi dan Informasi Statistik	Master File Wilayah	86
	Keadaan Geografi	42
	Peta Wilayah	3



Gambar 3.1 Persentase Orang-Data Menurut Ragam Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

3.2 Level Data yang Dicari

Berdasarkan level data, pengguna data mencari data yang lebih rinci seperti pada tingkat penyajian kabupaten/kota hingga kecamatan. Sebesar 77,70 persen pengguna data mencari data pada tingkat kabupaten/kota. Lalu, diikuti oleh data kecamatan dan data provinsi yang masing-masing sebesar 11,07 persen dan 9,53 persen. Lebih rinci mengenai level data yang dicari pengguna ditunjukkan pada gambar 3.2, sedangkan level data per kelompok data disajikan pada tabel 3.2.



Gambar 3.2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Tabel 3.2 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Level Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

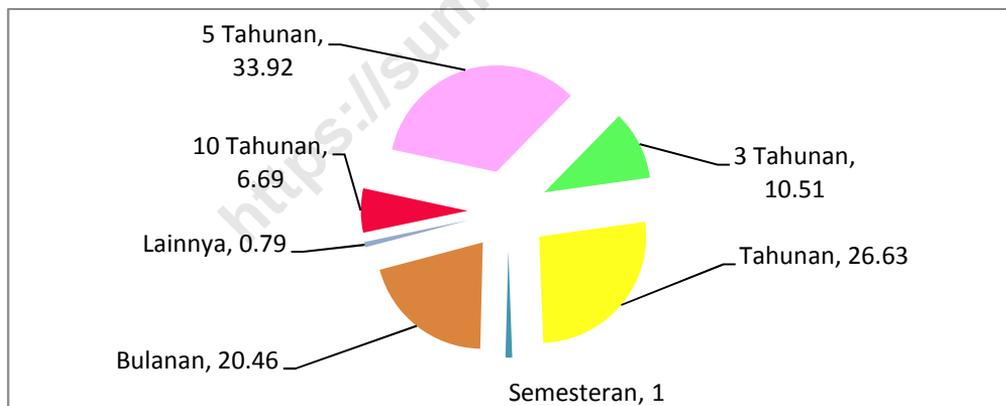
Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
Nasional	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Provinsi	8,37	2,57	18,84	14,54	8,40
Kab/kota	69,24	88,05	76,56	85,46	91,60
Kecamatan	19,84	8,80	4,30	0,00	0,00
Desa/Kelurahan	2,48	0,58	3,30	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Level penyajian data dapat pula dibedakan menurut ragam data statistik yang ada di BPS. Tabel 3.2 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data mencari data level kabupaten/kota. Hal ini terlihat dari seluruh kelompok data menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna data mencari data pada level data kabupaten/kota.

3.3 Periode Data yang Dicari

Periode data dalam SKD 2017 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 3.3 menunjukkan sebaran orang-data menurut periode data. Data periode lima tahunan merupakan data yang paling banyak dicari (33,92 persen), sedangkan yang terendah dicari adalah data periode lainnya (0,79 persen)

Saat ini BPS baru dapat menyediakan data dengan periode tahunan. Data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi. Sementara data mingguan dan harian belum dapat disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan.



Gambar 3.3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

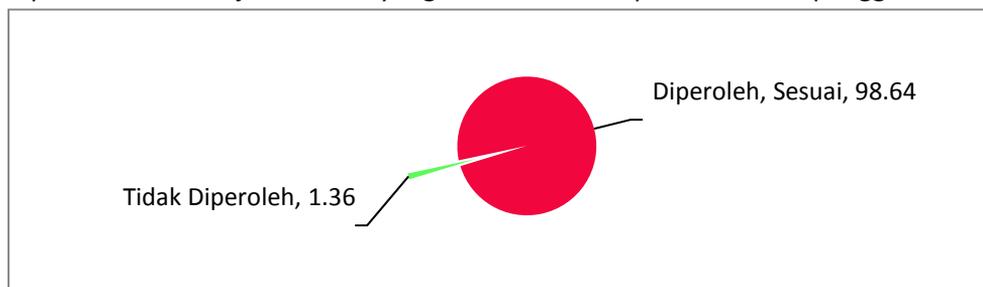
Tabel 3.3 menunjukkan bahwa meskipun periode data yang paling banyak dicari oleh pengguna data ada data lima tahunan, tapi hanya kelompok data distribusi dan jasa dan neraca wilayah dan analisis statistik yang menunjukkan bahwa persentase pengguna data yang mencari data lima tahunan paling besar dibanding periode lainnya. Persentase pengguna data yang mencari data dengan periode lima tahunan pada kelompok data distribusi dan jasa dan neraca dan analisis statistik masing-masing sebesar 46,00 persen dan 75,89 persen.

Tabel 3.3 Persentase Orang Data Menurut Kelompok Data dan Periode Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
Sepuluh Tahunan	11,18	1,56	0,00	9,62	0,00
Lima Tahunan	31,69	3,31	46,00	75,89	0,76
Tiga Tahunan	19,34	1,05	3,97	6,28	43,51
Tahunan	36,49	30,53	19,23	1,53	55,73
Semesteran	0,00	0,00	0,00	5,77	0,00
Bulanan	0,00	63,55	30,14	0,00	0,00
Lainnya	1,30	0,00	0,66	0,91	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.4 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD menghasilkan persentase perolehan data apakah data yang yang dicari dapat diperoleh atau tidak oleh pengguna data. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang sesuai adalah jenis data yang sesuai dengan kebutuhan pengguna data. Data yang diperoleh namun tidak sesuai adalah jenis data yang diperoleh tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data antara yang diperoleh dengan yang dicari pengguna data. Sementara itu, perolehan data tidak diperoleh adalah jenis data yang dicari tidak diperoleh oleh pengguna data.



Gambar 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa terdapat 98,64 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun sebanyak 1,36 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan.

Tabel 3.4 Persentase Orang-Data Menurut Kelompok Data dan Perolehan Data yang Dihasilkan BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Level data	Sosial	Produksi	Distribusi dan Jasa	Neraca dan Analisis Statistik	Metodologi dan Informasi Statistik
Diperoleh, Sesuai	98,56	97,50	92,86	100,00	100,00
Tidak Diperoleh	1,44	2,50	7,14	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Peroleh data juga dapat dirinci menurut ragam data. Berdasarkan Tabel 3.4, hampir seluruh ragam dari ragam data sosial hingga ragam data metodologi dan informasi statistik, perolehan data diperoleh, sesuai memiliki persentase di atas persentase secara keseluruhan.

3.5 Ragam Data Statistik Sosial

Banyaknya jenis data yang dicari pada ragam data sosial berdsarkan hasil SKD adalah 4.229 orang-data. Pada Tabel 3.1, dapat dilihat bahwa jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data sosial adalah kependudukan (48,88 persen), diikuti data kesehatan (24,73 persen), dan data politik dan pemerintahan (4,82 persen).

Berdasarkan Tabel 3.2, pada ragam data statistik sosial, level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level kabupaten/kota (69,24 persen). Adapun jenis data dengan level provinsi dan kecamatan masing-masing sebesar 8,37 persen dan 19,84 persen. Hal ini menunjukkan bahwa jenis data pada ragam data statistik sosial diperlukan sampai level yang lebih rendah.

Pada ragam data ini, periode data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah periode tahunan dengan persentase sebesar 36,49 persen (Tabel 3.3). Adapun data lima tahunan dan tiga tahunan masing-masing sebesar 31,69 persen dan 19,34 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa data tahunan untuk ragam data statistik sosial sangat dibutuhkan ketersediannya bagi pengguna data.

Tabel 3.5 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Sosial Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	473	0	0	473
Lima tahunan	1.340	0	0	1.340
Tiga Tahunan	800	0	18	818
Tahunan	1.542	0	1	1.543
Semesteran	0	0	0	0
Bulanan	0	0	0	0
Lainnya	55	0	0	55

Perolehan data pada ragam data statistik sosial (Tabel 3.4) menunjukkan bahwa 99,55 persen data dapat diperoleh walaupun ada yang melakukan penggantian. Sementara itu, hanya 0,45 persen menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan. Hal ini dapat terjadi karena adanya permintaan data pada wilayah, tahun, periode, atau level yang tidak tersedia di BPS. Ketidak-tersedian data tersebut disebabkan oleh aspek statistik atau teknis. Adapun berdasarkan Tabel 3.5, data yang tidak diperoleh adalah data dengan periode tiga tahunan dan tahunan.

3.6 Ragam Data Statistik Produksi

Pada SKD 2017, diperoleh informasi bahwa terdapat 2.568 orang-data yang mencari ragam data statistik produksi. Pada ragam data ini, yang menjadi jenis data yang paling banyak dicari pengguna data adalah data terkait tanaman pangan dengan persentase sebesar 80,06 persen (Tabel 3.1). Jenis data berikutnya yang paling banyak dicari adalah data pertanian (9,77 persen) dan energi (6,74 persen).

Berdasarkan Tabel 3.2, pada ragam data ini, level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah data level kabupaten/kota (88,05 persen). Kemudian, jenis data dengan level kecamatan diperlukan oleh 8,80 persen pencari ragam data statistik produksi. Adapun 2,57 persen pencari data memerlukan data statistik produksi level provinsi. Sebagaimana ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi juga diperlukan sampai ke level penyajian yang lebih rendah.

Pada ragam data ini, sebagian besar pengguna data mencari data tersebut dengan periode bulanan atau sebanyak 63,55 persen (Tabel 3.3). Adapun periode tahunan adalah periode yang banyak dicari pengguna data setelah data bulanan dengan persentase sebesar 30,53 persen. Berdasarkan Tabel 3.4, perolehan data secara keseluruhan pada ragam data statistik produksi menunjukkan bahwa 99,30 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan harapan pengguna data. Sementara itu, sebanyak 0,70 persen menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan. Sama seperti ragam data statistik sosial, pada ragam data ini, data yang tidak diperoleh adalah data periode tiga tahunan (Tabel 3.6).

Tabel 3.6 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Produksi Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	40	0	0	40
Lima tahunan	85	0	0	85
Tiga Tahunan	9	0	18	27
Tahunan	784	0	0	784
Semesteran	0	0	0	0
Bulanan	1632	0	0	1632
Lainnya	0	0	0	0

3.7 Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa

Banyaknya orang-data yang mencari data untuk ragam data statistik distribusi dan jasa adalah 1.513 orang-data. Berdasarkan Tabel 3.1, jenis data yang paling banyak dicari pada ragam data ini adalah data keuangan pemerintah (37,41 persen). Jenis data tersebut diikuti dengan jenis data harga konsumen (30,54 persen) dan perdagangan (12,23 persen).

Berdasarkan Tabel 3.2, level penyajian ragam data statistik distribusi dan jasa yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level kabupaten/kota (73,56 persen). Selanjutnya, jenis data dengan level provinsi (18,84 persen) dan kecamatan (4,30 persen). Hal ini juga menunjukkan bahwa minat pengguna data terhadap level daerah lebih kecil seperti kabupaten/kota.

Sementara itu, berdasarkan periode data (Tabel 3.3), jenis data yang banyak diperlukan adalah data lima tahunan yang mencapai 46,00 persen. Dari 1.513

orang-data, terdapat 1.411 orang-data yang menyatakan memperoleh data dan sesuai dengan harapan (Tabel 3.7)

Tabel 3.7 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Distribusi dan Jasa Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	0	0	0	0
Lima tahunan	662	0	34	696
Tiga Tahunan	60	0	0	60
Tahunan	223	0	68	291
Semesteran	0	0	0	0
Bulanan	456	0	0	456
Lainnya	10	0	0	10

Perolehan data pada ragam data ini menunjukkan bahwa 93,26 persen pengguna data memperoleh jenis data yang diperlukan (Tabel 3.7). Sementara itu, sebanyak 6,74 persen orang-data menyatakan tidak memperoleh data yang diperlukan.

3.8 Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik

Pada ragam data neraca dan analisis statistik, terdapat 1.767 orang-data yang mencari data. Dari jumlah tersebut, data PDRB menurut lapangan usaha menjadi jenis data tertinggi dengan persentase sebesar 61,86 persen (Tabel 3.1). Jenis data selanjutnya yang banyak digunakan adalah data Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan PDRB menurut Penggunaan dengan persentase masing-masing 29,37 persen dan 8,77 persen.

Berdasarkan level data (Tabel 3.2), pada ragam neraca dan analisis statistik ini, data yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah level data kabupaten/kota (85,46 persen). Selain itu, pengguna data juga mencari data pada level provinsi (14,54 persen).

Periode data (Tabel 3.3) yang dicari oleh pengguna data pada ragam data neraca dan analisis statistik ini adalah data lima tahunan (75,89 persen). Dari 1.767 orang-data, 100,00 persen menyatakan memperoleh data sesuai dengan harapan (Tabel 3.8).

Tabel 3.8 Jumlah Perolehan Ragam Data Statistik Neraca dan Analisis Statistik Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	170	0	0	170
Lima tahunan	1341	0	0	1341
Tiga Tahunan	111	0	0	111
Tahunan	27	0	0	27
Semesteran	102	0	0	102
Bulanan	0	0	0	0
Lainnya	16	0	0	16

3.9 Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik

Pada SKD 2017, ragam data statistik metodologi dan informasi statistik dicari oleh 131 orang-data. Dari jumlah tersebut, data master file wilayah menjadi jenis data tertinggi dengan persentase sebesar 65,65 persen (Tabel 3.1). Jenis data selanjutnya yang banyak digunakan adalah data keadaan geografi dan peta wilayah.

Berdasarkan Tabel 3.2, pada ragam data metodologi dan informasi statistik ini, data yang paling banyak dicari didominasi oleh pengguna data adalah data dengan level kabupaten/kota (91,60 persen). Selain itu pengguna data juga mencari data pada level provinsi dengan persentase mencapai 8,4 persen.

Berdasarkan Tabel 3.9 perolehan ragam data statistik metodologi dan informasi statistik imenunjukkan bahwa 100 persen telah sesuai dengan harapan.

Tabel 3.9 Jumlah Perolehan Ragam Data Metodologi dan Informasi Statistik Menurut Periode Data di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Periode Data	Perolehan Data			Jumlah
	Diperoleh, Sesuai	Diperoleh, Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	
Sepuluh tahunan	0	0	0	0
Lima tahunan	1	0	0	1
Tiga Tahunan	57	0	0	57
Tahunan	73	0	0	73
Semesteran	0	0	0	0
Bulanan	0	0	0	0
Lainnya	0	0	0	0

Pada ragam data lainnya, data yang dipublikasikan BPS secara keseluruhan dicari oleh 1 orang-data. Level data yang dicari adalah provinsi dengan periode tahun adalah 10 tahunan. Namun, data tersebut tidak diperoleh dan tidak bisa digantikan dengan data lain (Tabel 3.4).

3.10 Publikasi yang Paling Banyak Dicari

Tabel 3.10 menyajikan tiga publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data pada masing-masing ragam data. Pada ragam data statistik sosial, publikasi yang paling banyak dicari adalah Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 1.352 orang-data atau sebesar 31,97 persen dari seluruh publikasi ragam data sosial yang dicari.

Pada ragam data produksi publikasi Produksi Tanaman Bahan Makanan Provinsi Sumatera Selatan menjadi primadona publikasi yang paling banyak dicari. Publikasi tersebut diakses sebanyak 1.672 orang-data atau sebesar 65,11 persen dari seluruh publikasi ragam data produksi yang dicari.

Keadaan berbeda pada ragam data distribusi dan jasa dan ragam data metodologi dan informasi statistik dimana publikasi yang paling banyak dicari oleh pengguna data adalah Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka dengan persentase masing-masing sebesar 59,75 persen dan 98,47 persen dari seluruh publikasi pada masing-masing ragam yang dicari.

Tabel 3.10 Jumlah dan Persentase Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari di BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Ragam Data	Publikasi/Data Mikro yang Paling Banyak Dicari		
	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Sosial	Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan	1.352	31,97
	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka	1.144	27,05
	Buku Saku Data dan Indikator Sosial Provinsi Sumatera Selatan	899	21,26
Produksi	Produksi Tanaman Bahan Makanan Provinsi Sumatera Selatan	1.672	65,11
	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka	612	23,83
	Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam Angka	72	2,80
Distribusi dan Jasa	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka	904	59,75
	Inflasi Provinsi Sumatera Selatan	288	19,04
	Kota Palembang dalam Angka	66	4,36
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Prov. Sumatera Selatan menurut Kabupaten/Kota	967	54,73
	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka	223	12,62
	PDRB Menurut Lapangan Usaha Provinsi Sumatera Selatan	54	3,06
Metodologi dan Informasi Statistik	Provinsi Sumatera Selatan dalam Angka	129	98,47
	Master File Desa Provinsi Sumatera Selatan	1	0,76
	Kota Palembang dalam Angka	1	0,76

Bab 4

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



99,99% pengguna data merasa **P U A S** dengan **kualitas data BPS**

menurut
D I M E N S I
kualitas data



ANALISIS KEPUASAN DATA



Bab ini membahas tentang kepuasan pengguna data terhadap kualitas data yang diperoleh pengguna data dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan. Satuan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna data adalah orang-data. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap pengguna data dengan jenis data yang dicari.

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2017 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas Statistik BPS (*BPS Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi yang dimaksud 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.
4. Relevansi
Data yang dihasilkan BPS sudah memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari aspek cakupan maupun konten.
5. Koherensi dan komparabilitas
Data yang dihasilkan BPS konsisten dan selaras dengan statistik lain dari sumber yang berbeda dalam menggambarkan peristiwa atau fenomena sehingga dapat dibandingkan antar wilayah dan waktu.
6. Aksesibilitas
Data yang dihasilkan BPS mudah diakses.
7. Interpretabilitas
Data yang dihasilkan BPS disajikan secara jelas dan mudah dipahami.
8. Aktualitas dan ketepatan waktu
Data yang dihasilkan BPS memiliki perbedaan jangka waktu yang pendek dengan peristiwa/fenomena dan disebarluaskan/didiseminasikan sesuai jadwal.

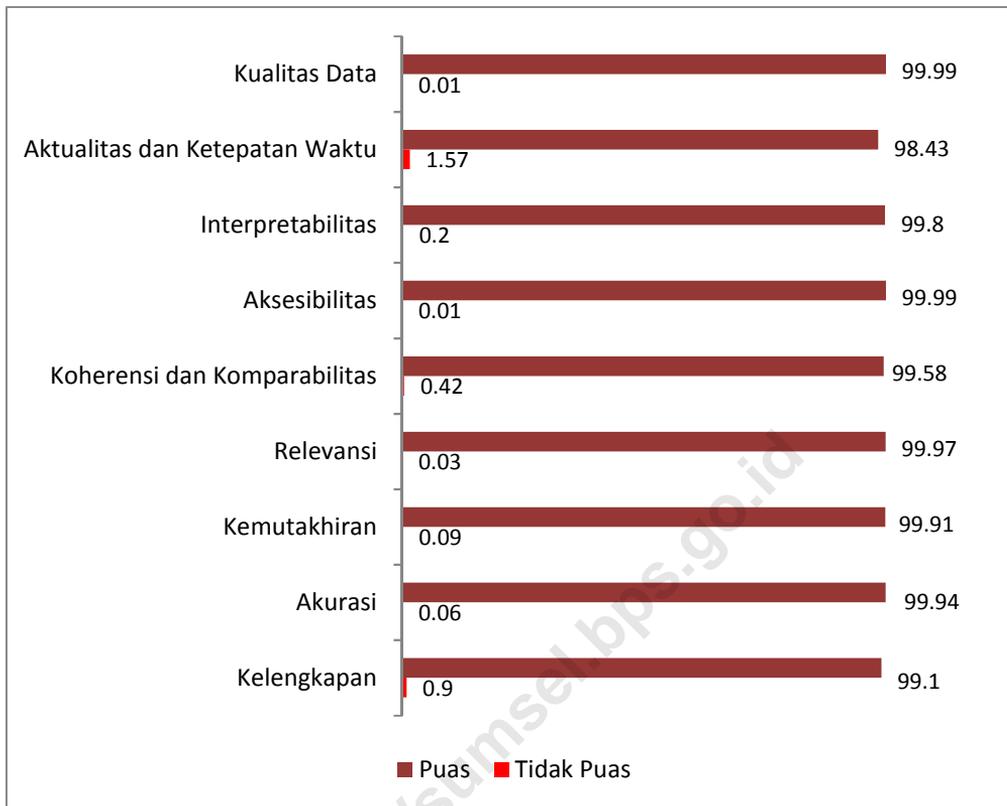
Kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data merupakan variabel yang digunakan untuk menghitung Indikator Kinerja Utama (IKU). Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan Kerangka Penjamin Kualitas Statistik

BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF) tergambar pada variabel akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi, dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas dan ketepatan waktu. Terlihat bahwa variabel akurasi data merupakan variabel irisan yang digunakan untuk mengukur IKU dan kualitas data. Kedelapan variabel atau dimensi tersebut tergambar pada Blok II (kolom 10 hingga kolom 17) kuesioner VKD2017-P dan VKD2017-D.

4.1 Gambaran Umum Kepuasan pengguna Data terhadap Kualitas Data

Seperti yang telah dijelaskan pada awal bab, terdapat delapan dimensi kualitas data yang digunakan pada SKD 2017. Dimensi-dimensi kualitas data tersebut adalah kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi, dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, serta aktualitas, dan ketepatan waktu.

Gambar 4.1 menunjukkan gambaran umum kepuasan pengguna data terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut dimensi kualitas data. Terlihat bahwa lebih dari 95 persen pengguna data merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Dimensi aksesibilitas merupakan dimensi kualitas data yang memiliki persentase tertinggi untuk pengguna data yang puas, yaitu 99,99 persen. Adapun dimensi yang memiliki persentase terendah untuk pengguna data yang puas adalah dimensi aktualitas dan ketepatan waktu (98,43 persen). Pada Gambar 4.1, terlihat bahwa pengguna data menyatakan tidak puas terhadap data yang diperoleh pada setiap dimensi kualitas data adalah kurang dari 5 persen.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Pengguna Data terhadap data yang diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut Dimensi Kualitas Data tahun 2017

Bab 5

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

PERSENTASE
pengguna data yang puas
terhadap...

99,08% Pemenuhan
sarana dan parasarana

96,13% Layanan Data

93,44% Akses Data

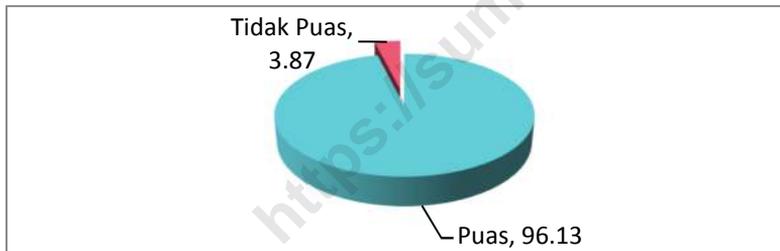
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



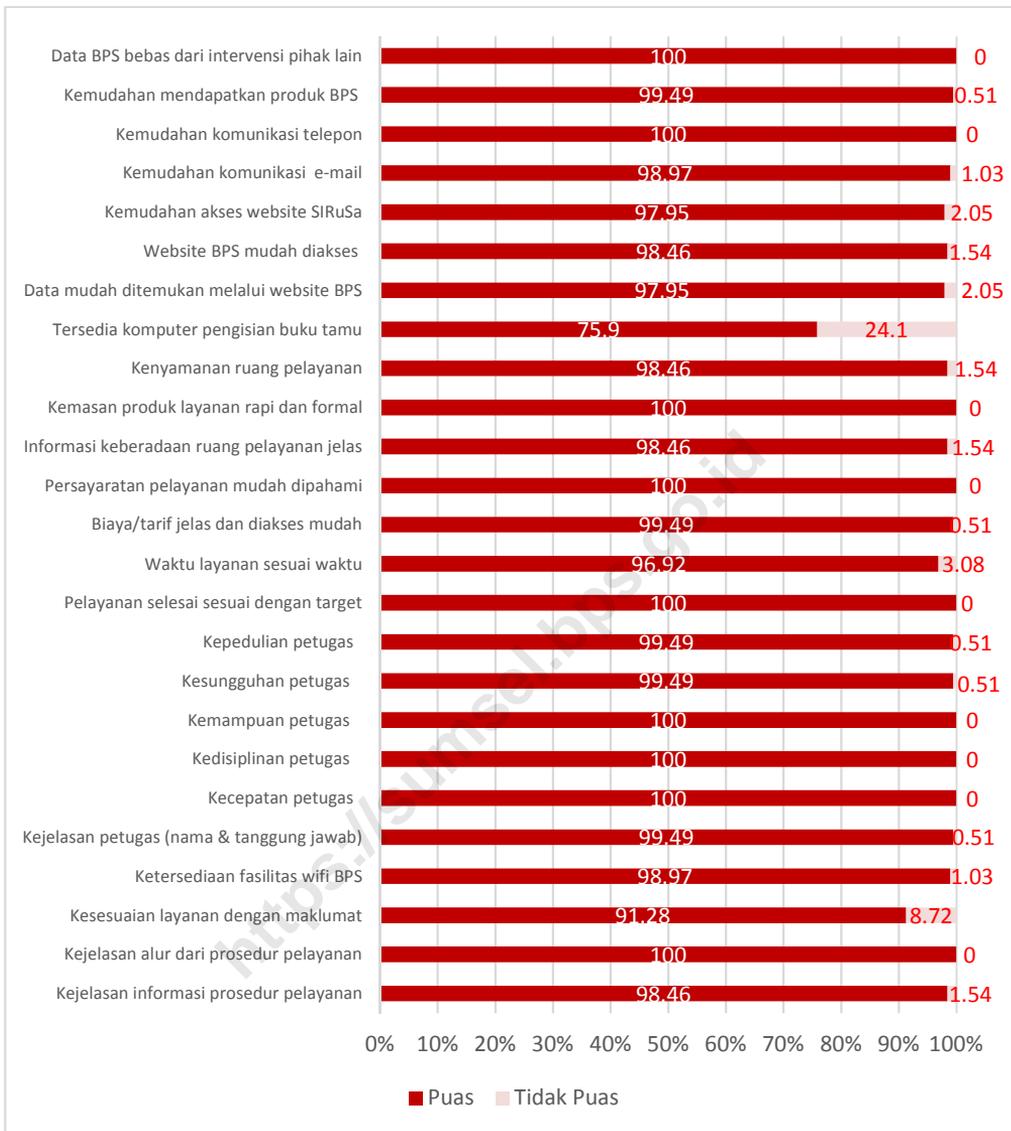
Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan pengguna data meliputi analisis persentase pengguna data yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance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

5.1 Gambaran Umum Kepuasan pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 5.1, pengguna data yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 96,13 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah sangat baik.



Gambar 5.1 Persentase Pengguna Data yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017



Gambar 5.2 Persentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Kepuasan pengguna data BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.2, atribut pelayanan dengan persentase pengguna data yang puas tertinggi atau mencapai 100 persen terdapat pada Sembilan atribut pelayanan, antara lain data BPS bebas dari intervensi pihak lain, kemudahan komunikasi telepon, kemasan produk layanan rapi dan formal, persyaratan pelayanan mudah dipahami, pelayanan sesuai dengan target, kemampuan petugas, kedisiplinan petugas, kecepatan petugas, dan kejelasan alur dari prosedur layanan

5.2 Gap Analysis Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

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

Kepuasan pengguna data tersebut dianalisis lebih lanjut dengan gap analysis untuk memotret tingkat kepentingan (harapan) pengguna data dibandingkan dengan tingkat kepuasan (kinerja) pengguna data terhadap pelayanan BPS. Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan pengguna data dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Bahkan, jika perlu, tidak ada kesenjangan yang terjadi pada kinerja pelayanan tahun berikutnya.

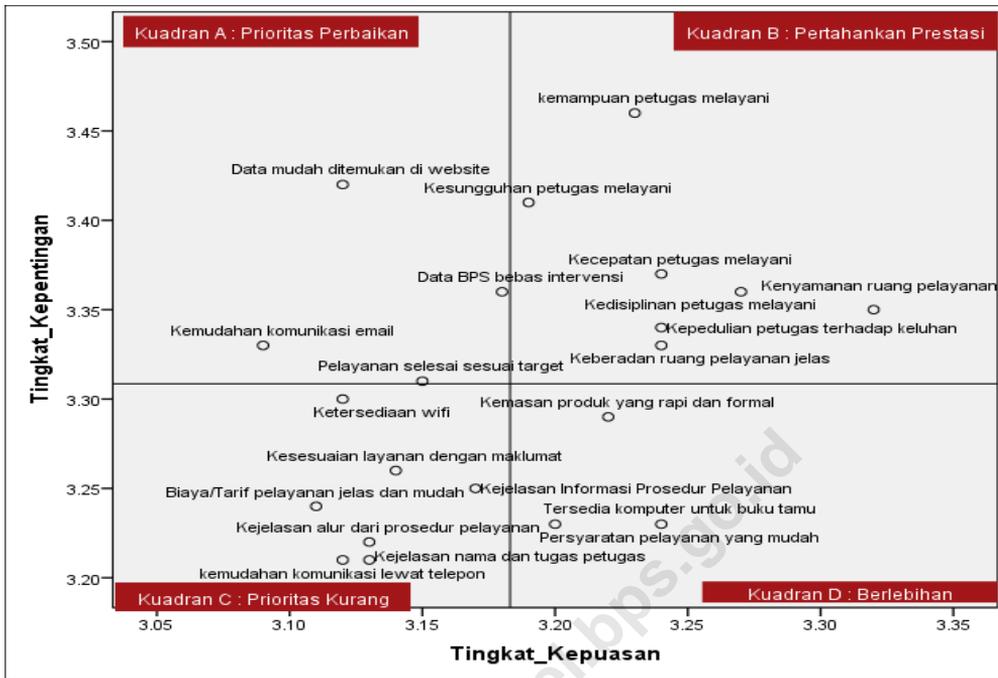
Adapun sepuluh atribut pelayanan dengan kesenjangan tertinggi dan sepuluh atribut pelayanan dengan kesenjangan terendah dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Sepuluh Atribut Pelayanan dengan Kesenjangan Tertinggi dan Sepuluh Atribut Pelayanan dengan Kesenjangan Terendah di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

No.	Kesenjangan Tertinggi		Kesenjangan Terendah	
	Atribut Pelayanan	Gap	Atribut Pelayanan	Gap
1.	Kepedulian petugas	0,29	Sedia komputer pengisian buku tamu	-0,01
2.	Kemampuan petugas	0,23	Kemasan produk rapi dan formal	0,00
3.	Kesungguhan Petugas	0,22	Kenyamanan Ruang Layanan	0,01
4.	Ketersediaan fasilitas wifi	0,21	Ketersediaan Sarana Pengaduan	0,02
5.	Data BPS mudah ditemukan di website	0,21	Layanan sesuai dengan maklumat/janji	0,06
6.	Website BPS mudah diakses	0,18	Kejelasan nama petugas	0,08
7.	Persyaratan pelayanan mudah	0,18	Informasi keberadaan ruang layanan	0,09
8.	Pelayanan selesai sesuai target	0,18	Kemudahan komunikasi telepon	0,09
9.	Kedisiplinan petugas	0,16	Kejelasan alur dan prosedur pelayanan	0,09
10.	Kecepatan petugas	0,16	Kejelasan prosedur pelayanan	0,10

5.3 Importance and Performance Analisis Kepuasan Pengguna Data terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. 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. maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat dianalisis. Dalam IPA, upaya perbaikan kinerja dilakukan dalam rangka mencapai target nilai kinerja sesuai dengan rata-rata kinerja hasil penilaian pengguna data serta mencapai target nilai harapan sesuai dengan rata-rata harapan yang diinginkan pengguna data.



Gambar 5.3 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah :

1. Data mudah ditemukan di website
2. Kemudahan komunikasi lewat email
3. Pelayanan selesai sesuai target
4. Data BPS bebas intervensi

Kuadran B memetakan atribut yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan yang dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kemampuan petugas melayani
2. Kesungguhan petugas melayani

3. Kecepatan petugas melayani
4. Kenyamanan ruang pelayanan
5. Kedisiplinan petugas melayani
6. Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas
7. Kepedulian petugas terhadap keluhan

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 5.3, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah :

1. Ketersediaan wifi
2. Kesesuaian layanan dengan maklumat
3. Biaya/tarif pelayanan jelas dan mudah
4. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan
5. Kejelasan nama dan tugas petugas
6. Kemudahan komunikasi melalui telepon
7. Kejelasan informasi prosedur pelayanan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran D sudah melebihi harapan pengguna data. Berdasarkan Gambar 5.3, atribut pelayanan PST BPS dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan pengguna data adalah:

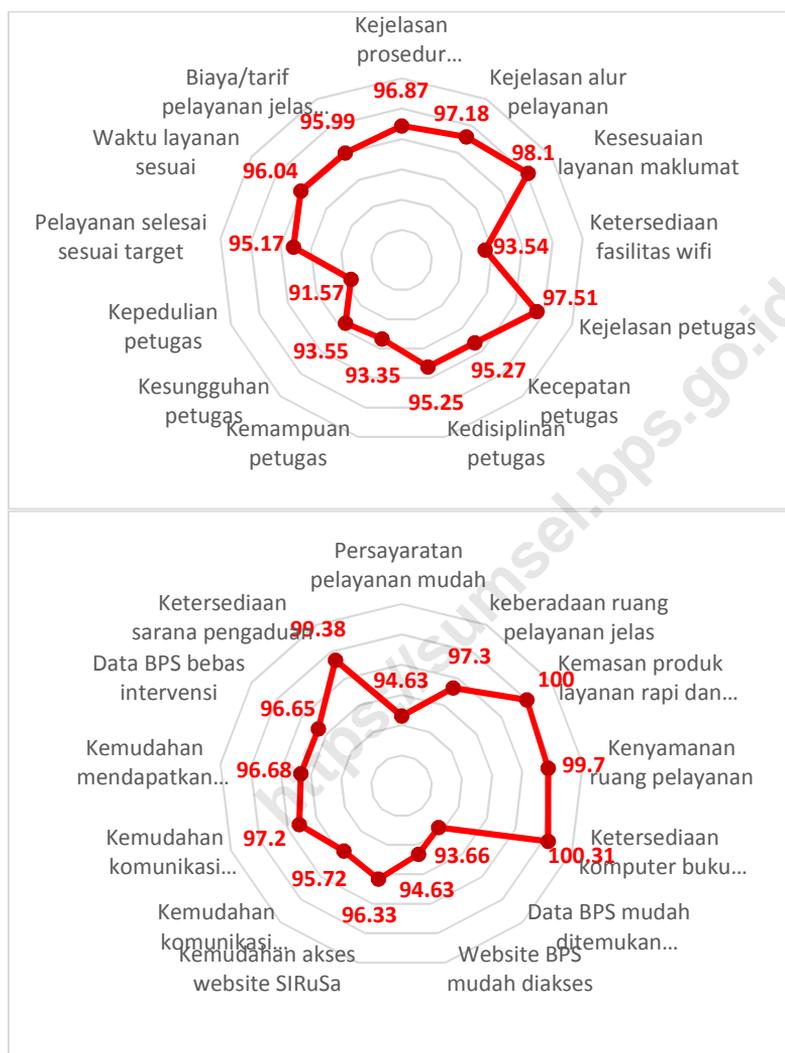
1. Kemasan produk layanan rapi dan formal
2. Tersedia komputer untuk pengisian buku tamu
3. Persyaratan pelayanan yang mudah

5.4 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan kinerja pelayanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 26 atribut pelayanan.

IKK terhadap pelayanan BPS sebesar 96,54 yang artinya kualitas pelayan BPS masuk dalam kategori sangat memuaskan (Tabel 1.1). Sementara itu, kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS dapat dilihat menurut atribut pelayanan. Gambar 5.4 menyajikan IKK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

menurut atribut pelayanan. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa seluruh IKK atribut pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.



Gambar 5.4 Indeks Kepuasan konsumen Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2017

INDEKS KEPUASAAN KONSUMEN

gambaran tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS

IKK 96,54

Aspek pelayanan yang **SESUAI** dengan **HARAPAN** pengguna

-  Kemampuan petugas memberikan pelayanan
-  Kenyamanan ruang pelayan
-  Kedisiplin petugas dalam memberikan pelayanan
-  Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas
-  Kepedulian petugas terhadap keluhan

Aspek pelayanan yang perlu **DITINGKATKAN**

-  Data mudah ditemukan di website
-  kemudahan komunikasi lewat email
-  Waktu pelayanan sesuai dengan target pelayanan
-  Data BPS bebas dari intervensi pihak lain

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 public yang lebih baik.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data hasil SKD 2017 meliputi analisis deskriptif, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan, analisis kuadran Importance and Performance Analysis (IPA) dan penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Berdasarkan hasil analisis KSD 2017, dapat diambil kesimpulan :

1. Hasil SKD 2017 menunjukkan bahwa pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan cukup beragam. Walaupun demikian, mayoritas pengguna data berasal dari Lembaga Pendidikan dan penelitian dalam negeri, yaitu sebesar 78,46 persen, dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk skripsi/tesis/disertasi (34,09%). Tidak hanya itu, sebagian besar pengguna data menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (90,77%).
2. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah perpustakaan tercetak (54,52%). Sementara itu, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah PST atau perpustakaan BPS (60,00%).
3. Level dan periode data yang dicari oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan juga beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh pengguna data (77,70%). Sementara itu, periode lima tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh pengguna data (33,92%).
4. Jenis data BPS dibagi menurut ragam data, yaitu statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Adapun jenis data yang paling banyak dicari oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan pada masing-masing ragam data secara berurutan adalah kependudukan, tanaman pangan, keuangan pemerintah, PDRB menurut lapangan usaha, dan Master file wilayah.

5. Kepuasan pengguna data terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut dimensi kualitas data menunjukkan 95 persen pengguna data merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Dimensi aksesibilitas merupakan dimensi kualitas data yang memiliki persentase tertinggi untuk pengguna data yang puas, yaitu 99,99 persen.
6. Secara umum pelayanan data di BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 96,54 persen. Pelayanan BPS Provinsi Sumatera Selatan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna data adalah kenyamanan ruang pelayanan; kecepatan petugas saat memberi pelayanan; kepedulian petugas terhadap keluhan; dan kedisiplinan petugas dalam pelayanan, dan lainnya. Walaupun demikian, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan *Importance and Performace Analysis* (IPA), pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan salah satunya adalah website agar data mudah ditemukan atau *user friendly*.

Lampiran

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

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD17-P

Blok II. Data yang Dicari
(Disisi jika Blok I Rincian B kode 1 ditilang)

Berikan skala prioritas untuk masing-masing dimensi kualitas data di bawah ini dengan angka 1 s.d. 8 pada kotak yang tersedia:

Kelengkapan Data **Kemutakhiran Data** **Interpretabilitas**
 Data yang dihasilkan BFS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data
 Data yang dihasilkan BFS keupdatean dan selaras dengan statistik lain dari sumber, atau kode klasifikasi yang sama atau fenomena yang berbeda
 Data yang dihasilkan BFS disajikan secara jelas dan mudah dipahami

Akurasi Data **Relevansi** **Aksesibilitas** **Aktualitas dan Ketepatan Waktu**
 Data yang dihasilkan BFS mampu mengungkap kondisi yang sebenarnya
 Data yang dihasilkan BFS sudah memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek cakupan maupun kontes
 Data yang dihasilkan BFS mudah diakses
 Data yang akurat dengan persis atau fenomena dan diperbarui/diupdate sesuai jadwal

Tingkat Kepuasan Kualitas Data
(Disisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2)

No.	Jenis data yang dicari	Kode Data (disisi editor)	Level Data (kode)	Periode Data (kode)	Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari?	Judul	Sumber Data (Publikasi/Data Mikro)			Tingkat Kepuasan Kualitas Data						
							Apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang dicari?			Sangat Tidak Memuaskan -1			Memuaskan -3			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
1	Tuliskan jenis data yang dicari beserta wilayah dan tahun data misal: Jumlah Penduduk Provinsi Bengkulu Tahun 2016															
2																
3																
4																

Kode level data kolom (4)
 1. Nasional
 2. Provinsi
 3. Kabupaten/kota

Kode periode data kolom (5)
 1. Sepuluh tahunan
 2. Lima tahunan
 3. Tiga tahunan
 4. Tahunan
 5. Semesteran
 6. Triwulanan

Kode level data kolom (6)
 0. Lainnya (.....)
 7. Bulanan
 8. Mingguan
 9. Harian

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD17-P

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara)

Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan			(disi editor)
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan							
2. Kejelasan alir dari prosedur pelayanan							
3. Kesesuaian layanan dengan maklumat/ anjil pelayanan yang ditetapkan							
4. Ketersediaan fasilitas wifi BPS							
5. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab)							
6. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan							
7. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan							
8. Kemampuan petugas mengemai data/buku/publikasi							
9. Kesuguhan petugas dalam memberikan pelayanan							
10. Kepadangan petugas terhadap keluhan							
11. Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan							
12. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan							
13. Biaya atau tarif pelayanan: diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah							
14. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi							
15. Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas							
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan			(disi editor)
16. Kemasan produk layanan rapi dan formal	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Memuaskan	
17. Kenyamanan ruang pelayanan							
18. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu							
19. Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi							
20. Kelengkapan koleksi publikasi pada digital library							
21. Kemudahan memperoleh softfile dari digital library							
22. Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS							
23. Website BPS mudah diakses							
24. Kemudahan akses website metadata Sistem Rujukan Statistik (sirusa.bps.go.id)							
25. Kemudahan komunikasi melalui email							
26. Kemudahan komunikasi melalui telepon/facsimile							
27. Kemudahan mendapatkan produk BPS (keratopy publikasi/ softcopy publikasi/ data mikro)							
28. Data BPS bebas dari intervensi pihak lain							
29. Ketersediaan sarana pengadahan							

Lanjutan Lampiran 1
Kuesioner VKD17-P

Blok IV. Penilaian dan Harapan Perbaikan terhadap Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS													
Bagaimana pendatang Saudara terkait dengan penilaian dan harapan perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS? (Ueri tanda √ sesuai pilihan Saudara)													
Hal yang Dinilai	Penilaian					Hal yang Dinilai	Penilaian					(ilisi editor)	
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Perlu	Tidak Perlu		Sangat Tidak Perlu	Tidak Perlu	Sangat Setuju	Sangat Perlu			
Sistem dan prosedur pelayanan 1 tidak berpeluang menimbulkan KKN						Petugas pelayanan tidak menerima imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi							
Petugas pelayanan tidak menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu						Petugas pelayanan menolak tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi							
Petugas pelayanan tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu						Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan							
Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu						Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia							
Tidak terdapat praktik percaloan						Petugas pelayanan tidak menerima hadiah/barang dari pengguna (gratifikasi)							
Biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan													

Blok V. Catatan

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2017**

VKD17-D

Survei Ini Bukan untuk Pegawai BPS		Nomor Responden		2017	
Nama pencahaji/pemeriksa					
Tanggal pencatatan/pemeriksaan					
Blok I. Keterangan Pengguna Data					
1 Nama Instans/institusi	:	e. Pekerjaan Utama	:	Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUNN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0
2 Alamat Instans/institusi	:	f. Jabatan	:		
3 Kategori Instans/institusi	:	5 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS	:	Website BPS Telepon/fax/mile E-mail Surat PST/Perpustakaan BPS Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 0
4 Peranggungjawab pengisian	:	6 Tujuan Kunjungan	:	Mencari Data Konsultasi Data Konsultasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4
a. Nama	:	7 Pemanfaatan Hasil Kunjungan	:	Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi	- 1 - 2 - 4 - 8
b. Umur	:	8 Jenis layanan yang digunakan	:	Layanan Perpustakaan Tercetak Layanan Perpustakaan Digital Layanan Penjualan Buku Layanan Data Mikro/ Peta Digital/ Softcopy Publikasi Layanan Konsultasi Data Statistik Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
c. Jenis Kelamin	:	9 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai Rujukan Utama?	:	Ya Tidak	- 1 - 2
d. Pendidikan terakhir yang diamalkan	:				

Lanjutan Lampiran 2
Kuesioner VKD17-D

Blok III. Kepuasan Pengguna Data terhadap Layanan BPS													
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda / menurut pilihan Saudara)													
Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan			Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan		
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Memuaskan		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Memuaskan
1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan							16. Kemudahan produk layanan rapi dan formal						
2. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan							17. Kenyamanan ruang pelayanan						
3. Kesesuaian layanan dengan maklumat/jeni pelayanan yang ditetapkan							18. Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku lamu						
4. Ketersediaan fasilitas wifi BPS							19. Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi						
5. Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab)							20. Kelengkapan koleksi publikasi pada digital library						
6. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan							21. Kemudahan memperoleh softfile dari digital library						
7. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan							22. Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS						
8. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi							23. Website BPS mudah diakses						
9. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan							24. Kemudahan akses website						
10. Kepedulian petugas terhadap keluhan							25. Kemudahan komunikasi melalui e-mail						
11. Pelayanan sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan							26. Kemudahan komunikasi melalui telepon/whatsapp						
12. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan							27. Kemudahan mendapatkan produk BPS (hardcopy publikasi/ softcopy publikasi/ data mikro)						
13. Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah							28. Data BPS bebas dari intervensi pihak lain						
14. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi							29. Ketersediaan sarana pengadain						
15. Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas													

Lanjutan Lampiran 2
Kuesioner VKD17-D

Blok IV. Penilaian dan Harapan Perbaikan terhadap Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS																
Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan penilaian dan harapan perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS? (beri tanda ✓ sesuai pilihan Saudara)																
Hal yang Dinilai	Penilaian				Harapan Perbaikan				(disi editor)	Harapan Perbaikan				(disi editor)		
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Perlu	Tidak Perlu	Sangat Perlu	Sangat Tidak Perlu		Tidak Perlu	Sangat Perlu	Sangat Tidak Perlu	Tidak Perlu		Sangat Perlu	
Sistem dan prosedur pelayanan 1. tidak berpeluang menimbulkan KKN																
Petugas pelayanan tidak menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu																
Petugas pelayanan tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu																
Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu																
Tidak terdapat praktik percaloan																
Biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan																

Blok V. Catatan

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN
Jalan Kapt. Anwar Sastro No. 1131, Palembang 30129
Telp. (0711)353174; Fax. (0711)353174
Email : bps1600@bps.go.id

ISBN 978-602-6925-16-9

