

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BANGKA BARAT 2025

Volume 7, 2026



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BANGKA BARAT 2025

Volume 7, 2026

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



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bangka Barat 2025

Volume 7, 2026

Katalog: 1399013.1903

Nomor Publikasi: 19030.26001

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

Jumlah Halaman: xii+95 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Bangka Barat

Penyunting:

BPS Kabupaten Bangka Barat

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Bangka Barat

Penerbit:

©BPS Kabupaten Bangka Barat

Sumber Ilustrasi:

www.canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Bangka Barat 2025
Volume 7, 2026

Pengarah

I Ketut Mertayasa

Penanggung Jawab

I Ketut Mertayasa

Penyunting

Aulia Rahman Prayuza

Penulis Naskah

Astrinariswari Rahmadian P

Dinta Lutfiani

Pengolah Data

Astrinariswari Rahmadian P

Dinta Lutfiani

Penata Letak dan Infografis

Astrinariswari Rahmadian P

KATA PENGANTAR

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2025 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bangka Barat 2025”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Bangka Barat. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Mentok, Januari 2026
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bangka Barat



I Ketut Mertayasa

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

DAFTAR ISI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Bangka Barat 2025
Volume 7, 2026

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
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	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	28
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	35
3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	43

4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	44
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	46
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	48
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	49
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	50
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	50
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	51
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	52
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	52
Bab 6 Penutup.....	54
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran.....	57
Daftar Pustaka.....	58
Lampiran.....	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan..... 16
Tabel 2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan..... 34
Tabel 3	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat..... 36
Tabel 4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat..... 38
Tabel 5	Tingkat Kepuasan Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bangka Barat..... 43
Tabel 6	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap pelayanan menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bangka Barat..... 44

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis...</i>	13
Gambar 2	Persentase Tipe Responden menurut Metode Pengumpulan Data.....	22
Gambar 3	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 4	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 5	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 6	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Instansi.....	26
Gambar 7	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 8	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 9	Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Fasilitas Utama.....	29
Gambar 10	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	33
Gambar 11	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data pada Layanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	34
Gambar 12	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	35
Gambar 13	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	36
Gambar 14	<i>Importance and Performance (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	39
Gambar 15	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	40
Gambar 16	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.....	45
Gambar 17	Persentase Pencarian Data Berdasarkan Level Data.....	49

Gambar 18	Persentase Pencairan Data Berdasarkan Periode Data.....	49
Gambar 19	Persentase Pencairan Data Berdasarkan Perolehan Data.....	50
Gambar 20	Persentase Pencairan Data Berdasarkan Data yang Dibutuhkan dan Perolehan Data.....	51
Gambar 21	Jumlah Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh Berdasarkan Sumber Data.....	51
Gambar 22	Persentase Penggunaan Data BPS Berdasarkan Penggunaan Data.....	52
Gambar 23	Persentase Kepuasan Konsumen Data Terhadap Kualitas Data.....	53

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

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data..... 63
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin..... 65
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama..... 67
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan..... 69
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan..... 71
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST..... 73
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data..... 75
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST..... 77
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST..... 79
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST..... 81
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST..... 83
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST..... 85
Lampiran 13	Kuesioner VKD23..... 87
Lampiran 14	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik..... 92
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 94

BAB 1

PENDAHULUAN



PENGERTIAN

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik



METODE SAMPLING

Metode **nonprobability sampling** yaitu quota sampling



RESPONDEN

Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2025 sampai dengan waktu pencacahan



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan 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 dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2025 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2025 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2025 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 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2025 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

quota sampling, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2025 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan

infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

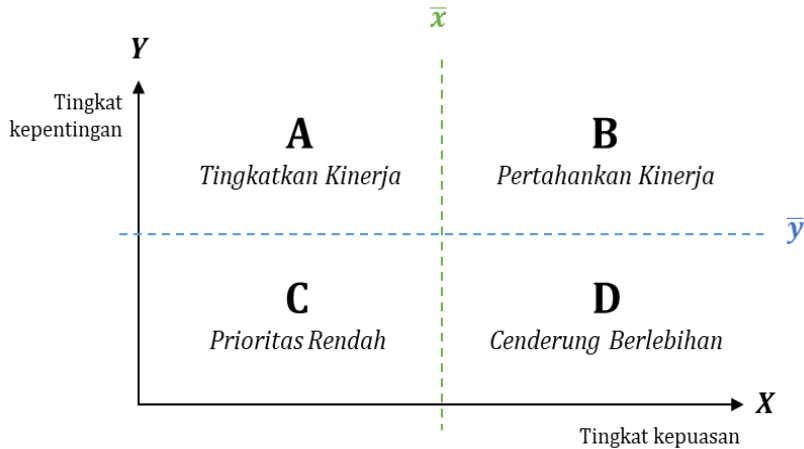
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

Diagram *cartesius* merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1, 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. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2025 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD25, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2025 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).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2025 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD25. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2025.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2025.
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan Blok I VKD25.
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD25.
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD25.
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD25.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2025 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2025 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

DOMINASI PENGUNJUNG PST BPS KABUPATEN BANGKA BARAT

“**55,56%**
Perempuan”

“**77,78%**
D4/S1”

“**69,44%**
ASN/TNI/POLRI”

PENGUNAAN DATA BAGI PENGUNJUNG PST BPS KABUPATEN BANGKA BARAT

“**65,91%**
dengan Konsultasi
Statistik”

“**32,69%**
Surat/Email”

“**80,56%**
untuk Pemerintahan”



Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Bangka Barat. 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 2025. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

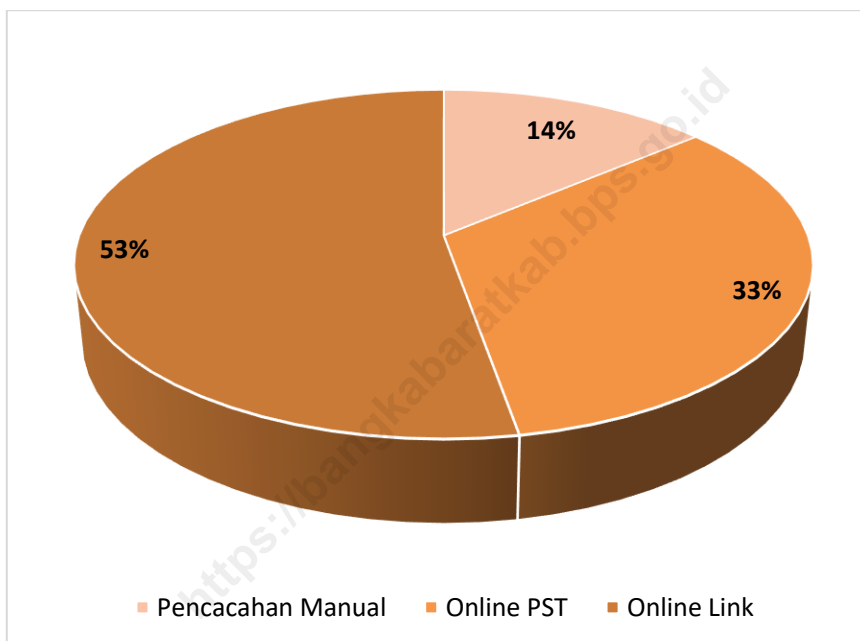
Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang mengikuti survei adalah sebesar 36 responden atau 120 persen dari target.

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

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

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

Responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebanyak 26 persen, responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebesar 61 persen, dan sisanya sebesar 13 persen dilakukan dengan pencacahan manual.



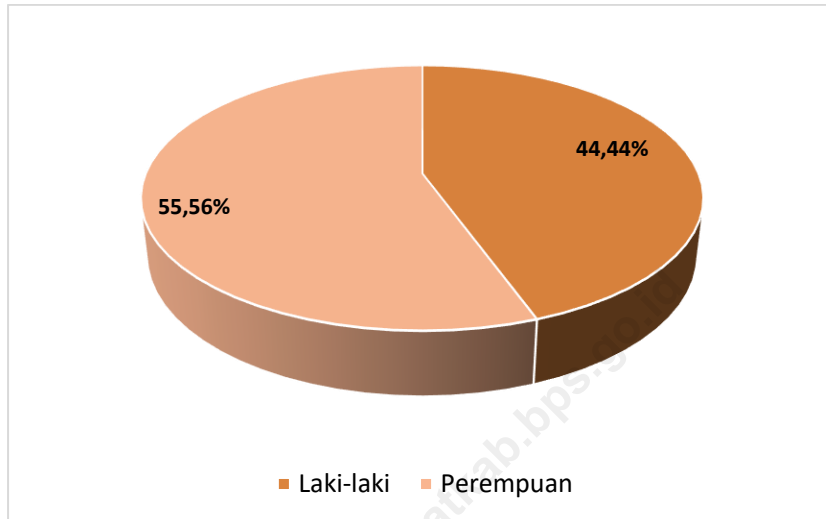
Gambar 2. Persentase Tipe Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2025. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Jenis Kelamin

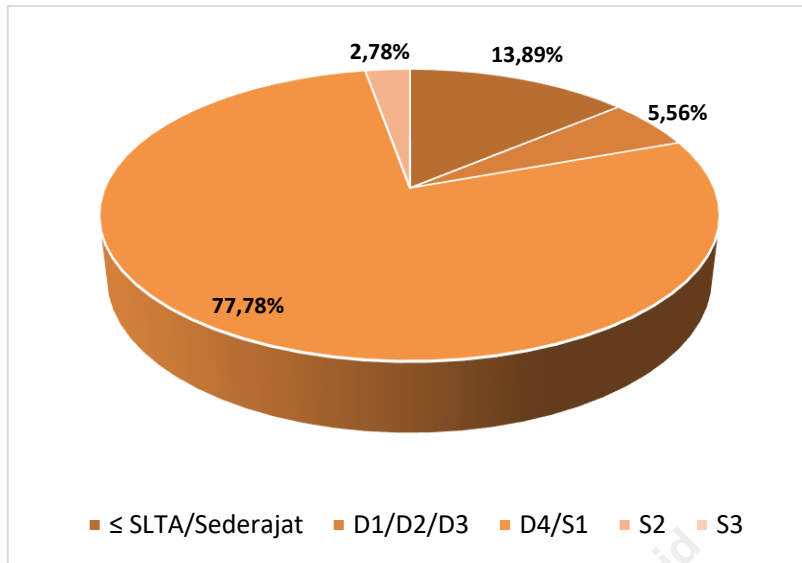
Konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat didominasi oleh perempuan. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat menurut jenis kelamin yaitu laki-laki sebesar 44,44 persen dan perempuan sebesar 55,56 persen.



Gambar 3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat didominasi oleh tingkat Pendidikan D4/S1 sebesar 77,78 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah \leq SLTA/ sederajat sebesar 13,89 persen; Pendidikan D1/D2/D3 sebesar 5,56 persen; Pendidikan S2 sebesar 2,78 persen dan tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3.

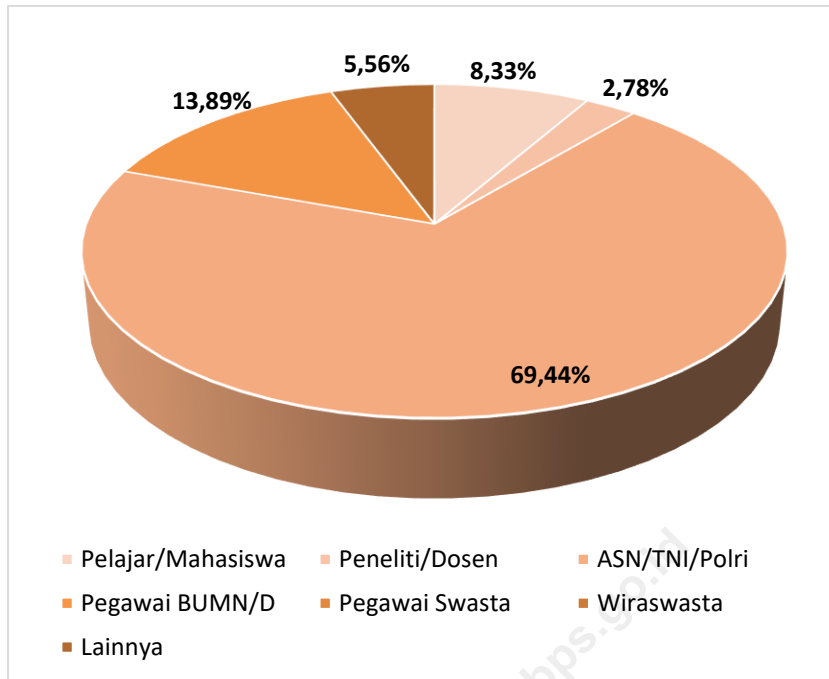


Gambar 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh yaitu Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Pekerjaan Utama Lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2025 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

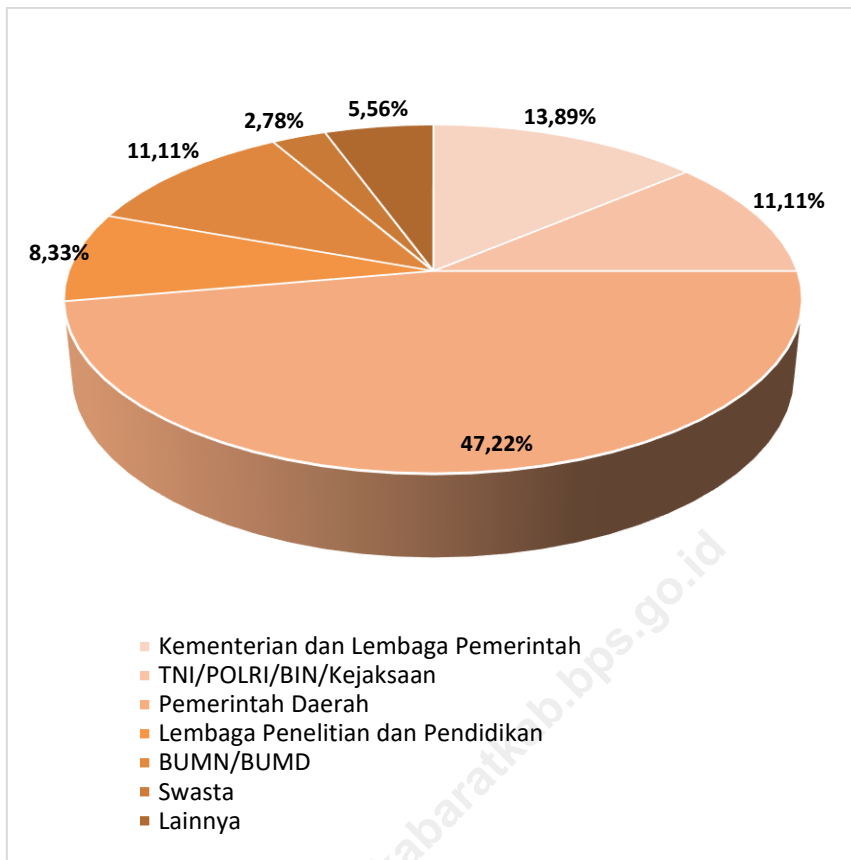
Sebagian besar pekerjaan konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah ASN/TNI/Polri sebesar 69,44 persen; pelajar/mahasiswa sebesar 8,33 persen; pegawai BUMN/D sebesar 13,89 persen; peneliti/dosen sebesar 2,78 persen; dan pekerjaan utama lainnya 5,56 persen. Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 77,78 persen.



Gambar 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

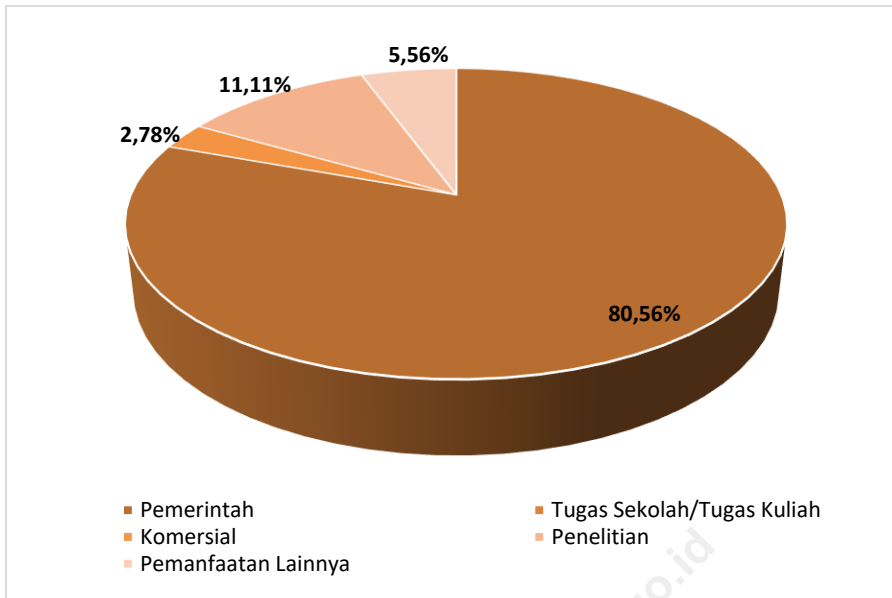
Sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 47,22 persen. Selanjutnya Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 13,89 persen; TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan sebesar 11,11 persen, kemudian diikuti Lembaga Penelitian dan Pendidikan sebesar 8,33 persen; Lainnya sebesar 5,56 persen; dan Swasta sebesar 2,78 persen.



Gambar 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

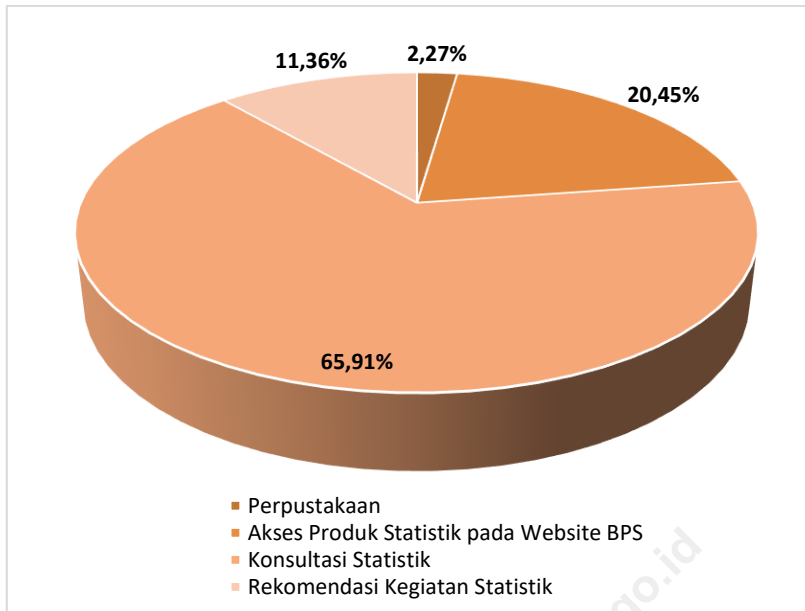
Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bangka Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Pemanfaatan utama hasil kunjungan baik secara kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Bangka Barat paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan yaitu sebesar 80,56 persen. Sementara itu Penelitian sebesar 11,11 persen; sedangkan sisanya Pemanfaatan Lainnya sebesar 5,56 persen.



Gambar 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai Lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik yaitu sebesar 65,91 persen, diikuti oleh Akses Produk Statistik pada Website BPS sebesar 20,45 persen dan Rekomendasi Kegiatan Statistik sebesar 11,36 persen.

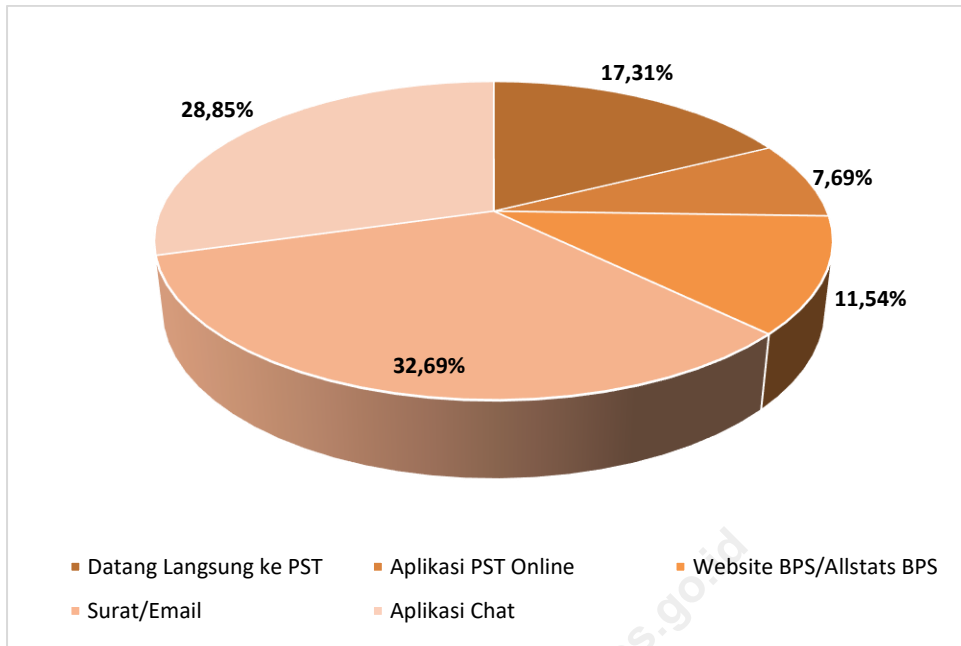


Gambar 8. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2025. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstats BPS, Surat/Email, Aplikasi Chat dan Fasilitas lainnya.

Proporsi terbesar konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat memperoleh data melalui Surat/Email yaitu sebesar 32,69 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah Pemerintah Daerah dan TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan. Walaupun demikian, sebanyak 28,86 persen responden menggunakan aplikasi Chat; 17,30 persen datang langsung ke PST; 11,54 persen menggunakan website BPS/Allstats BPS; dan 7,69 persen menggunakan aplikasi PST Online.



Gambar 9. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat Menurut Fasilitas Utama

BAB 3

ANALISIS KELAYAKAN KONSUMEN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) BPS KABUPATEN BANGKA BARAT



95,16%

Kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten
Bangka Barat masuk kategori **Sangat Baik**

PERSENTASE KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP DATA BPS KABUPATEN BANGKA BARAT



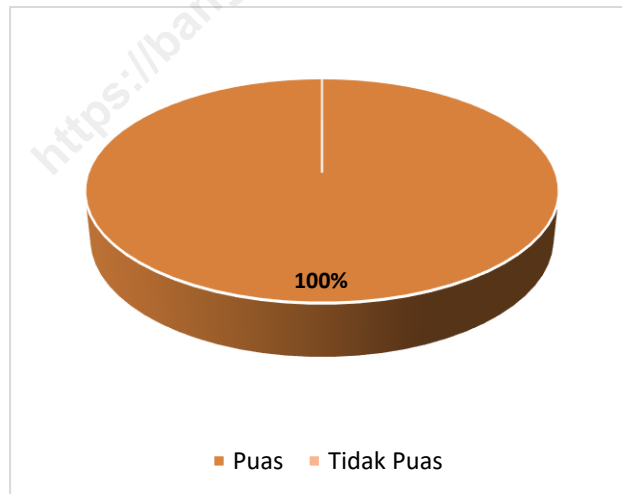


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan BPS. Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bangka Barat sebesar 100 persen.



Gambar 10. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat

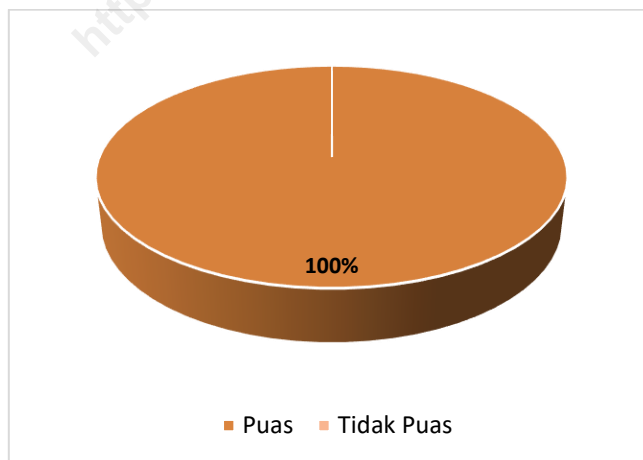
Kepuasan terhadap pelayanan seluruh atribut pelayanan mendapatkan persentase puas sebesar 100 persen.

Tabel 2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Persentase Kepuasan
1	Informasi pelayanan tersedia	100,00
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	100,00
3	Kemudahan Prosedur	100,00
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	100,00
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	100,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	100,00
7	Sarana Prasarana	100,00
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	100,00
9	Respon Petugas Pelayanan	100,00
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	100,00
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	100,00
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	100,00

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang puas terhadap akses data pada layanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat sebesar 100 persen.



Gambar 11. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data pada Layanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.

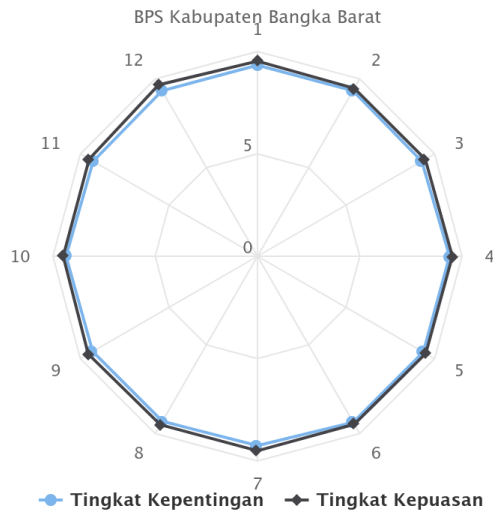


Gambar 12. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Kabupaten Bangka Barat

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

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

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Gambar 13. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat memiliki gap 0,111 sampai 0,250. Menurut Parsuraman (1991), jika gap bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang sangat baik, terutama pada atribut-atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk layanan, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Ketersediaan informasi pelayanan	9,3333	9,5278	0,195
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,3333	9,4722	0,139
3	Kemudahan prosedur pelayanan	9,2778	9,4722	0,194

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,3889	9,5278	0,139
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,3611	9,5000	0,139
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,3611	9,4722	0,111
7	Sarana prasarana	9,2500	9,5000	0,250
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,3056	9,5000	0,194
9	Respon petugas pelayanan	9,3056	9,5556	0,250
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,3611	9,5000	0,139
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,2778	9,5000	0,222
12	Kemudahan penanganan pengaduan	9,3333	9,6667	0,333

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

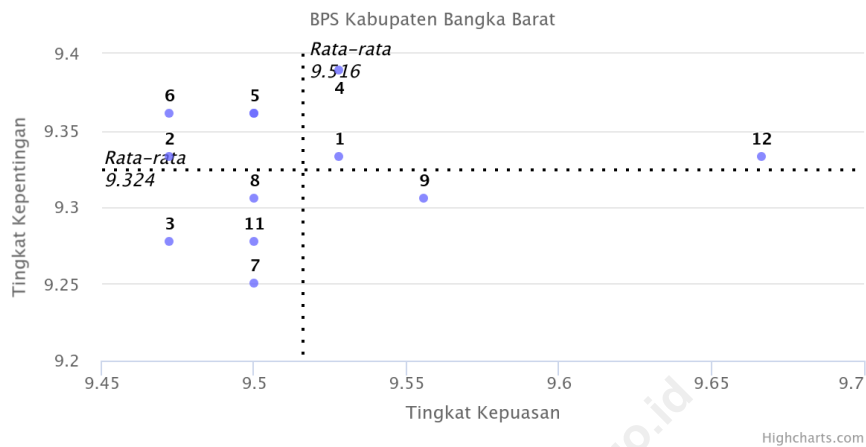
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan proiritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan, selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Ketersediaan informasi pelayanan	9,3333	9,5278	102,09
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,3333	9,4722	101,49
3	Kemudahan prosedur pelayanan	9,2778	9,4722	102,09
4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,3889	9,5278	101,48
5	Kesesuaian biaya pelayanan	9,3611	9,5000	100,35
6	Kesesuaian produk pelayanan	9,3611	9,4722	101,19
7	Sarana prasarana	9,2500	9,5000	102,70
8	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,3056	9,5000	102,09
9	Respon petugas pelayanan	9,3056	9,5556	100,69
10	Kejelasan informasi petugas pelayanan online	9,3611	9,5000	101,44
11	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,2778	9,5000	102,40
12	Kemudahan penanganan pengaduan	9,3333	9,6667	103,57

Seluruh atribut pelayanan memiliki tingkat kesesuaian bernilai lebih dari 100 persen.

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Diagram Cartesius) Satker 1903 Berdasarkan data Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan



Gambar 14. *Importance and Performance (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat*

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran A yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, dan kejelasan informasi petugas pelayanan online.

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. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah ketersediaan informasi pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

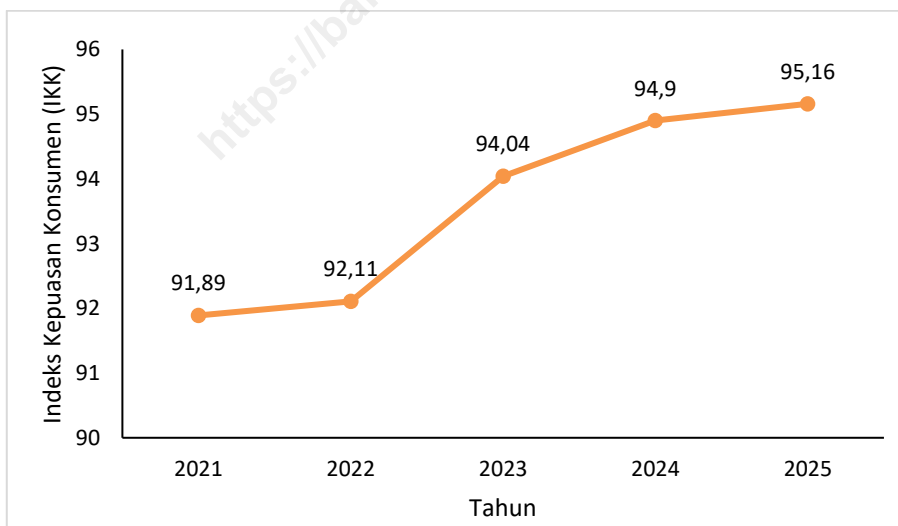
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada

pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah kemudahan prosedur, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi nilai kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang termasuk dalam kuadran D adalah respon petugas pelayanan.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Costumer Satisfaction Index* digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Bangka Barat tahun 2025 adalah 95,16. Angka ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2024 sebesar 94,90. Kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat termasuk kategori Sangat Baik.



Gambar 15. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI BPS KABUPATEN BANGKA BARAT



TERDAPAT 5 ATRIBUT ANTI KORUPSI



Tidak Ada
Diskriminasi



Tidak Ada
Pelayanan Diluar
Prosedur



Tidak
Menerima
Imbalan



Tidak Ada
Pungli



Tidak Ada
Percalonan



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada kecurangan 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. Sebanyak 97,06 persen konsumen puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat, dimana semua unsur anti korupsi dengan tingkat kepuasan diatas 9.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan
1	Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan	9,69
2	Tidak adanya kecurangan dalam pelayanan	9,64
3	Bebas gratifikasi	9,72
4	Bebas pungli	9,75
5	Bebas praktik percaloan	9,72

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

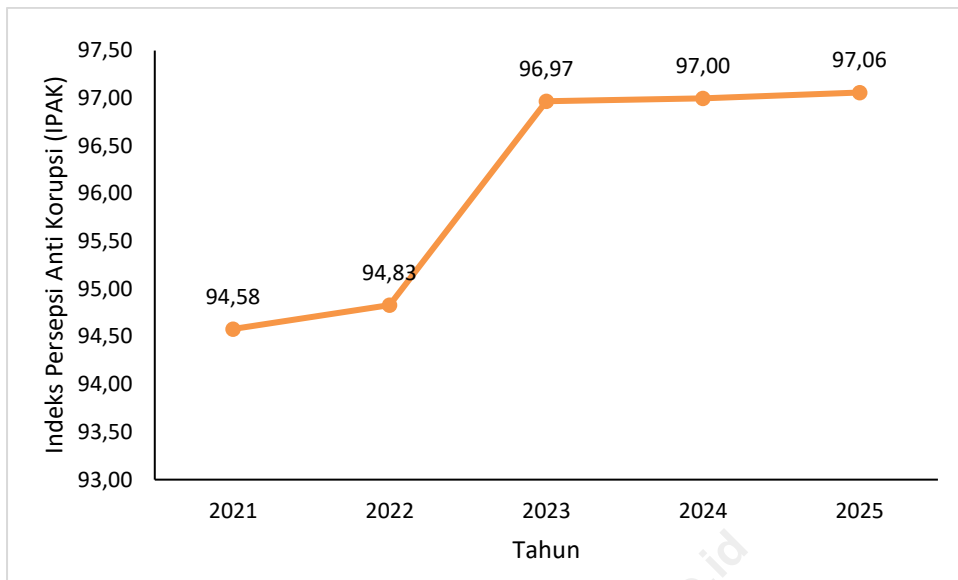
Berdasarkan tabel di bawah ini, atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat memiliki gap 0,11 sampai 0,22. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua atribut anti korupsi sudah memiliki kinerja yang sangat baik

Tabel 6. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan	9,50	9,69	0,19
2	Tidak adanya kecurangan dalam pelayanan	9,50	9,64	0,14
3	Bebas gratifikasi	9,53	9,72	0,19
4	Bebas pungli	9,53	9,75	0,22
5	Bebas praktik percaloan	9,61	9,72	0,11

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari lima atribut anti korupsi. IPAK pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat tahun 2025 sebesar 97,06. Hal ini menandakan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.



Gambar 16. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

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

BAB 5

ANALISIS

KEBUTUHAN DATA



96,61%

Pengguna data di PST BPS Kabupaten Bangka Barat mencari data periode tahunan

96,00%

Pengguna data di PST BPS Kabupaten Bangka Barat menggunakan data untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan



100,00%

Pengguna data di PST BPS Kabupaten Bangka Barat puas terhadap kualitas data yang diperoleh



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2025, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

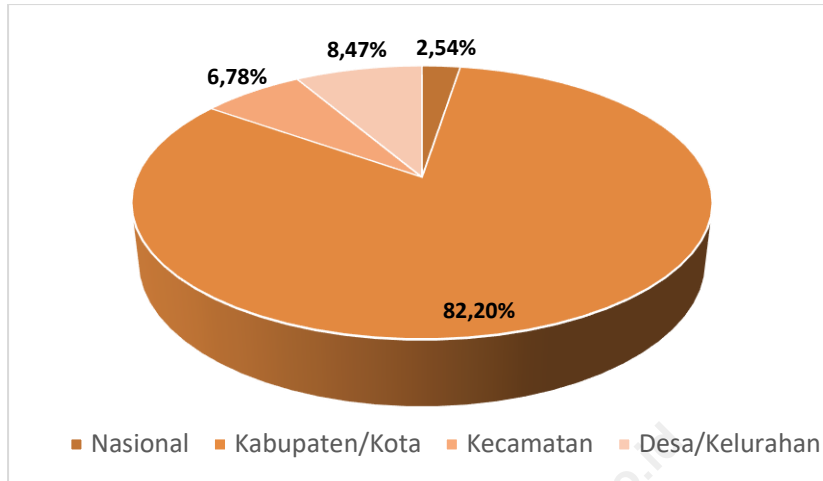
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2025, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Secara umum, dari 36 orang-data; 2,54 persen mencari data pada level nasional;

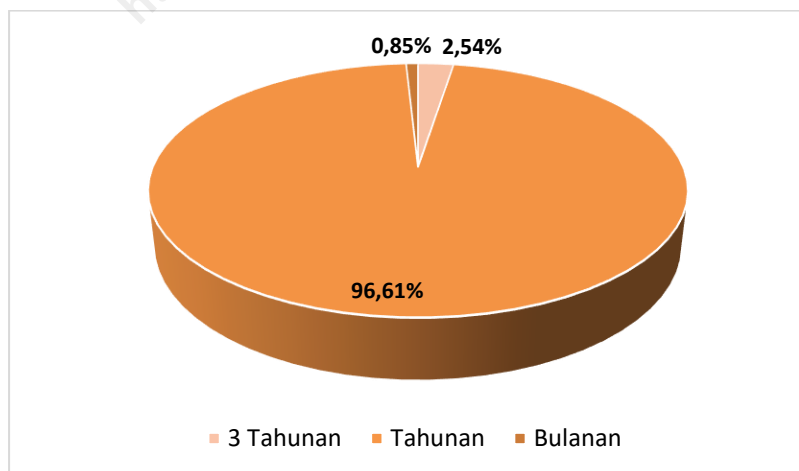
82,20 persen mencari data pada level kabupaten/kota; 8,47 persen level desa/kelurahan; dan 6,78 persen level kecamatan.



Gambar 17. Persentase Pencarian Data Berdasarkan Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data pada SKD 2025 terdiri dari 10 Tahunan, 5 Tahunan, 3 Tahunan, Tahunan, Semesteran, Triwulanan, Bulanan, Mingguan, Harian dan Lainnya. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 96,61 persen. Kemudian, 2,54 persen responden SKD mencari data pada level data tiga tahunan dan 0,85 persen pada level bulanan.

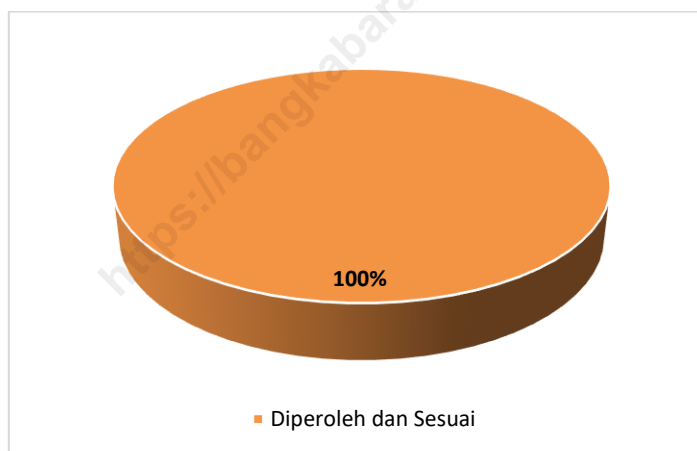


Gambar 18. Persentase Pencairan Data Berdasarkan Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2025 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tetapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tetapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak didapatkan. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS Kabupaten Bangka Barat.

Dari seluruh pencarian data, 100,00 persen konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

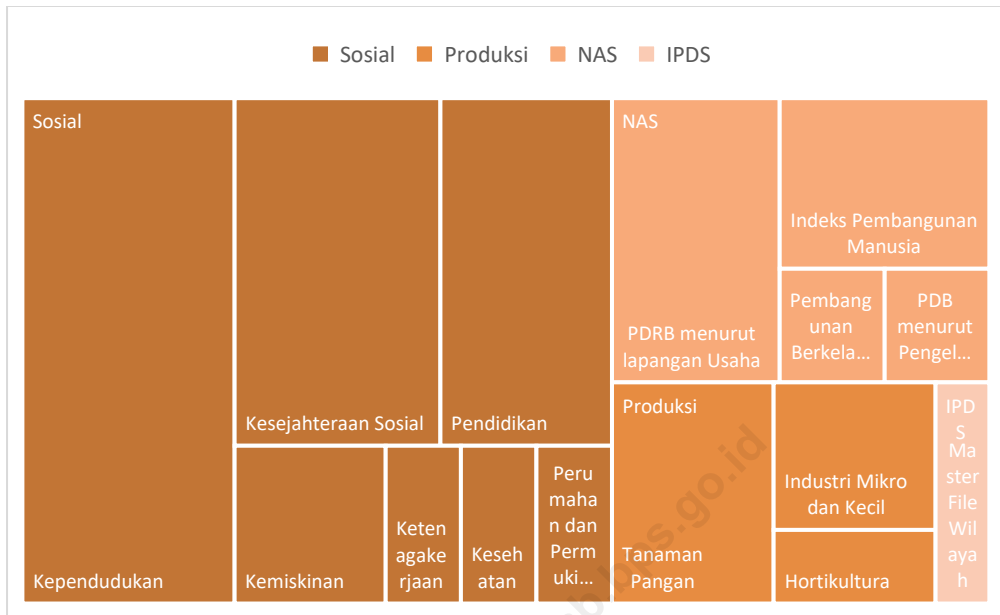


Gambar 19. Persentase Pencairan Data Berdasarkan Perolehan Data

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Pada tahun 2025, jenis data yang dicari oleh konsumen data yaitu data Sosial, data Produksi, data Neraca Analisis Statistik, dan data IPDS. Untuk data Sosial sebesar 60,98 persen diperoleh dan sesuai; Data Produksi 14,63 persen diperoleh dan sesuai; Data Neraca Analisis Wilayah Statistik diperoleh dan

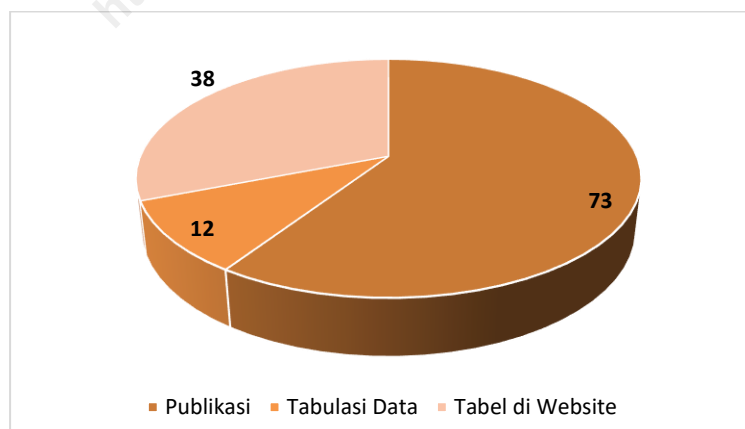
sesuai sebesar 21,95 persen. Sedangkan untuk data IPDS diperoleh dan sesuai sebesar 2,44 persen.



Gambar 20. Persentase Pencairan Data Berdasarkan Data yang Dibutuhkan dan Perolehan Data

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

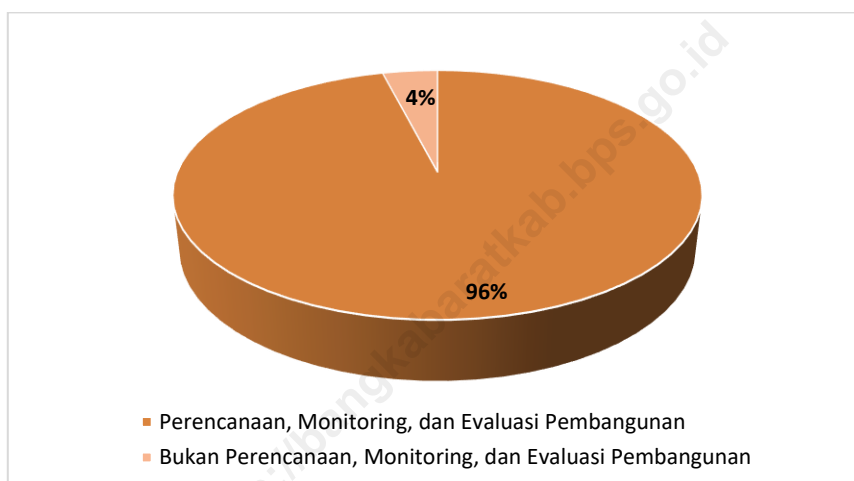
Sumber data pada SKD 2025 terdiri dari Publikasi, Data Mikro, Peta, Tabulasi Data, dan Tabel di Website. Sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh sebanyak 73 publikasi, 12 tabulasi data, dan 38 tabel di website.



Gambar 21. Jumlah Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh Berdasarkan Sumber Data

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

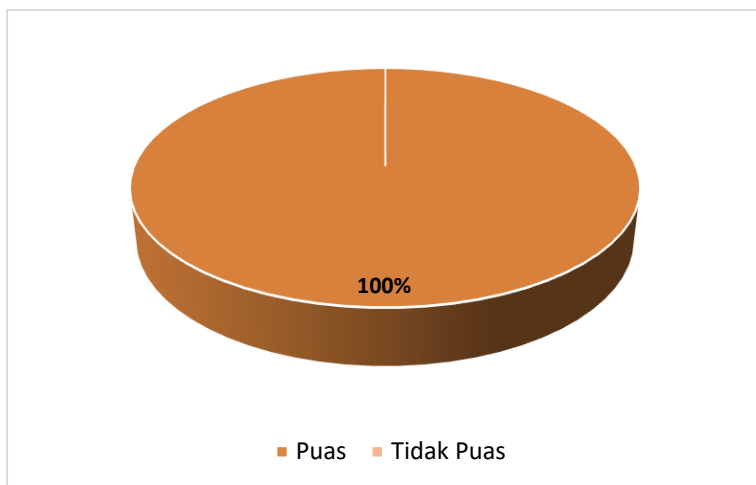
Konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat paling banyak memanfaatkan data untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Berdasarkan hasil SKD 2025, 96 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring maupun evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya agar perencanaan dan evaluasi pembangunan yang dilakukan pemerintah menjadi tepat sasaran.



Gambar 22. Persentase Penggunaan Data BPS Berdasarkan Penggunaan Data

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Dari 36 jumlah orang data, konsumen data yang puas terhadap kualitas data yang diperoleh yaitu sebesar 100 persen.



Gambar 23. Persentase Kepuasan Konsumen Data Terhadap Kualitas Data

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

BAB 6

PENUTUP



Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Bangka Barat

Puas



sebanyak **36 responden** terverifikasi pada SKD 2025

Indeks Kepuasan Konsumen sebesar **95,16 persen**



Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar **97,06 persen**



Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Secara umum, pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Bangka Barat berjalan dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan realisasi pengumpulan data sesuai target yaitu 100%.

Hasil SKD 2025 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui table dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, *importance and performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*. Berdasarkan hasil SKD 2025, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bangka Barat didominasi oleh Pemerintah Daerah. Hal ini bersesuaian dengan mayoritas Tingkat Pendidikan konsumen data yaitu D4/S1.
2. Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen lebih memilih menikmati layanan BPS dengan melakukan konsultasi statistik baik secara langsung maupun *online*.

3. Persentase konsumen yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen. Hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap akses data BPS Kabupaten Bangka Barat.
4. Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat sebesar 97,06 persen. Hal tersebut diartikan bahwa sebagian besar konsumen memiliki persepsi anti korupsi yang baik pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.
5. Level data yang paling sering dicari konsumen PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah level kabupaten/kota yaitu sebanyak 82,20 persen.
6. Kualitas data yang baik saat ini menjadi tuntutan konsumen yang menggunakan data BPS. Sebanyak 100 persen konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kabupaten Bangka Barat

6.2 Saran

Hasil SKD 2025 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, beberapa rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2025 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk Perbaikan Layanan antara lain pada aspek-aspek:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*



Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

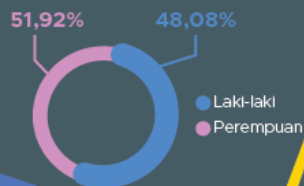


Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadada

Metadada adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadada

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uraian : Perbandingan Jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap Jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak Jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus : $PI = \frac{x}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
x : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-I
y : Jumlah seluruh konsumen
I : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Bangka Barat	36	5	12	—	19

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Bangka Barat	44,44	55,56

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kabupaten Bangka Barat	8,33	2,78	69,44	13,89	—	—	5,56

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Bangka Barat	—	80,56	2,78	11,11	5,56

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Bangka Barat	2,27	—	—	20,45	65,91	11,36

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	96,00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	100,00

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	100,00

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	100,00

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

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	100,00

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	:	Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	95,16

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD24.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Bangka Barat	97,06

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 13. Kuesioner VKD25

VKD25



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025

RAHASIA

Daftar Pustaka:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.

Pengantar

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?																					
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:																					
<div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 10px;"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">Sangat tidak penting/tidak puas Sangat penting/puas</p>																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan																
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan website: https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail: bps@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Blok IV. Catatan

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

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

Lampiran 14. Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : B-24/1903/VS.560/2026

Bangka barat, 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kabupaten Bangka Barat

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2025, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2025 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2025 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Bangka Barat



I Ketut Mertayasa, SST



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Lampiran 1

Nomor : B-24/1903/VS.560/2026

Tanggal : 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2025

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian3. Respon Petugas Pelayanan4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan <p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kesesuaian Produk Pelayanan4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Sarana Prasarana3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan



* Dokumen ini telah dilandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSnE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

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

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	25 Tahun 2026												Penanggung Jawab		
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	
Prioritas Utama																	
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	- pembuatan poster persyaratan pelayanan - Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan di BPS kepada OPD dan pengguna data															Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
2	Kesesuaian Biaya Pelayanan	- Meningkatkan sosialisasi terkait biaya pelayanan PST BPS khususnya untuk biaya pelayanan 0 rupiah															Aulia Rahman Prayuzo, S.ST.
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	- meningkatkan publisitas tentang produk pelayanan yang ada di BPS															Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
4	Kjelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	- melakukan sharing knowledge tentang tugas petugas pelayanan baik itu online maupun offline															Astriniswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.
Prioritas Rendah																	
1	Kemudahan Prosedur	- melakukan update poster jenis pelayanan agar lebih mudah dipahami															Aulia Rahman Prayuzo, S.ST.
2	Sarana Prasarana	- meningkatkan layanan front office dan PST															Astriniswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.
3	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	- melakukan sosialisasi pelayanan WhatsApp Bot - menambahkan pelayanan WhatsApp pada running text website dan bubble icon website															Astriniswari Rahmadian P., S.Tr.Stat. Astriniswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.



. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
Pilih salah satu opsi di samping untuk menandatangani file ini.

4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - pembuatan poster pelayanan pengaduan yang di publikasikan di berbagai media sosial BPS Kabupaten Bangka Barat - meningkatkan sarana prasaran pengaduan BPS Bangka Barat 	V							Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
			V							Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.

Bangka barat, 22 Januari 2026

Kepala BPS Kabupaten Bangka Barat



I Ketut Mertayasa, SST

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



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSiE), BSSN
- Pihak tidak QR di samping untuk memantapkan file asli

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

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

 **SENSUS
EKONOMI
2026**

 **bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BANGKA BARAT**

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bangka Barat
Kp. Daya Baru Pal 4 Mentok 33351, Telp (0716) 7323068
Fax (0716) 7323068, E-mail: bps1903@bps.go.id