

Katalog: 1399013.74

ISSN 2745-4169

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

VOLUME 7, 2026



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Katalog: 1399013.74
ISSN 2745-4169

Analisis Hasil

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

VOLUME 7, 2026

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



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 2025

Katalog : 1399013.74
ISSN : 2745-4169
Nomor Publikasi : 74000.26002

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xvi+105 halaman

Penyusun Naskah:
BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Penyunting:
BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Pembuat Kover:
BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Penerbit:
©BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber Ilustrasi:
Canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Provinsi Sulawesi Tenggara 2025

Pengarah

Hadi Susanto, MA

Penanggung Jawab

Harningsih SST

Penyunting

Harningsih SST

Penulis Naskah

Arizka Selviana SST

Suci Safitriani SST

Pengolah Data

Arizka Selviana SST

Suci Safitriani SST

Penata Letak dan Infografis

Mochammad Wildan Maulana, S.Tr.Stat.

KATA PENGANTAR

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

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sulawesi Tenggara, 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 Provinsi Sulawesi Tenggara 2025". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Kendari, Januari 2026
Kepala BPS Provinsi
Sulawesi Tenggara



HADI SUSANTO

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 2025

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	7
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	9
1.4.3 Metode Analisis Data	10
1.5 Sistematika Penulisan	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	23
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	36
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	44
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	46
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	47
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	52
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	55
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	55
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	56
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	57
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	58
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	59
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	60
Bab 6 Penutup	62
6.1 Saran.....	66
Daftar Pustaka.....	68
Lampiran	70

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 2.1 Realisasi Responden SKD 2025 Menurut Wilayah PST Provinsi Sulawesi Tenggara.....	22
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.....	38
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara .	39
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian, dan Gap Menurut Atribut Wilayah dan Atribut Pelayanan SKD 2025.....	49

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	12
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	234
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST	33
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan....	34
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Akses Data.....	35
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Sarana dan Prasarana PST.....	36
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	37
Gambar 3.6 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.....	41

Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	42
Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Per Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	43
Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Atribut Perilaku Anti..	47
Gambar 4.2 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Atribut Perilaku Anti Korupsi SKD 2025	48
Gambar 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021-2025	50
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.	55
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	56
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data	57
Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data Menurut Data yang dibutuhkan dan Jenis Perolehan Data	58
Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data Menurut Jenis Sumber Data	59
Gambar 5.6 Persentase Konsumen K/L/OPD Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	60
Gambar 5.7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara	61

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	73
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin ..	75
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	77
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	79
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	81
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	83
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	85
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	89
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	91
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	93
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	95
Lampiran 13 Kuesioner VKD25	97
Lampiran 14 Rekomendasi SKD 2025.....	102
Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut SKD 2025.....	104

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

BAB I

PENDAHULUAN



SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

PERIODE

Periode pendataan yaitu Maret - September 2025



RESPONDEN

Responden yang pernah menerima Pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Sejak 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pencacahan



ANALISIS

- Metode Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Analisis Kuadran



INSTRUMEN

- **Hardcopy** untuk pencacahan langsung menggunakan *print out* kuesioner
- **Softcopy** untuk pencacahan secara online menggunakan email, link, dsb.





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). SKD 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.

Berdasarkan Surat Edaran Deputi MIS Tahun 2025, Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Konsultasi Statistik;
- 2) Pelayanan Perpustakaan;
- 3) Pelayanan Produk Statistik Berbayar;
- 4) 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 Provinsi Sulawesi Tenggara atau <https://sultra.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 Provinsi Sulawesi Tenggara, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan.

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 diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisikan 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:

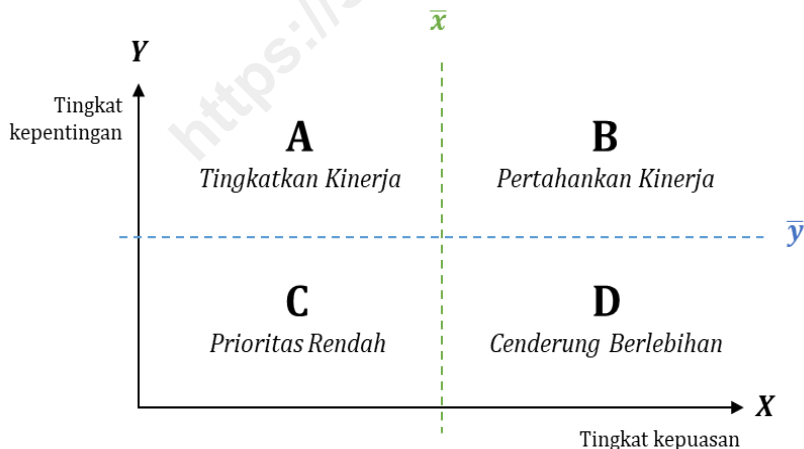
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 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 1.1).

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 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner 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.

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

BAB II

SEGMENTASI KONSUMEN



62,50 persen

Konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berjenis kelamin **perempuan**

39,90 persen

Sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan **Layanan Konsultasi Statistik**



Lebih dari

43,75 persen

Konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara lulusan **SLTA Sederajat**

34,76 persen

Konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan **Fasilitas Datang Langsung ke PST**





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. 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 Provinsi Sulawesi Tenggara yang mengikuti survei adalah sebesar 128 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) 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*).

Tabel 2.1 Realisasi Responden SKD 2025 Menurut Wilayah PST Provinsi Sulawesi Tenggara.

No.	Nama Daerah	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Sulawesi Tenggara	128	70	182,86
2.	Buton	30	30	100,00
3.	Muna	32	30	106,67
4.	Konawe	30	30	100,00
5.	Kolaka	46	30	153,33
6.	Konawe Selatan	30	30	100,00
7.	Bombana	35	30	116,67
8.	Wakatobi	34	30	113,33
9.	Kolaka Utara	31	30	103,33
10.	Buton Utara	30	30	100,00
11.	Konawe Utara	35	30	116,67
12.	Kolaka Timur	34	30	113,33
13.	Buton Selatan	38	30	126,67
14.	Kendari	36	30	120,00
15.	Bau-Bau	32	30	106,67

Di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, realisasi jumlah responden yang mengisi Survei Kebutuhan Data dapat dilihat pada tabel 2.1. Jumlah responden

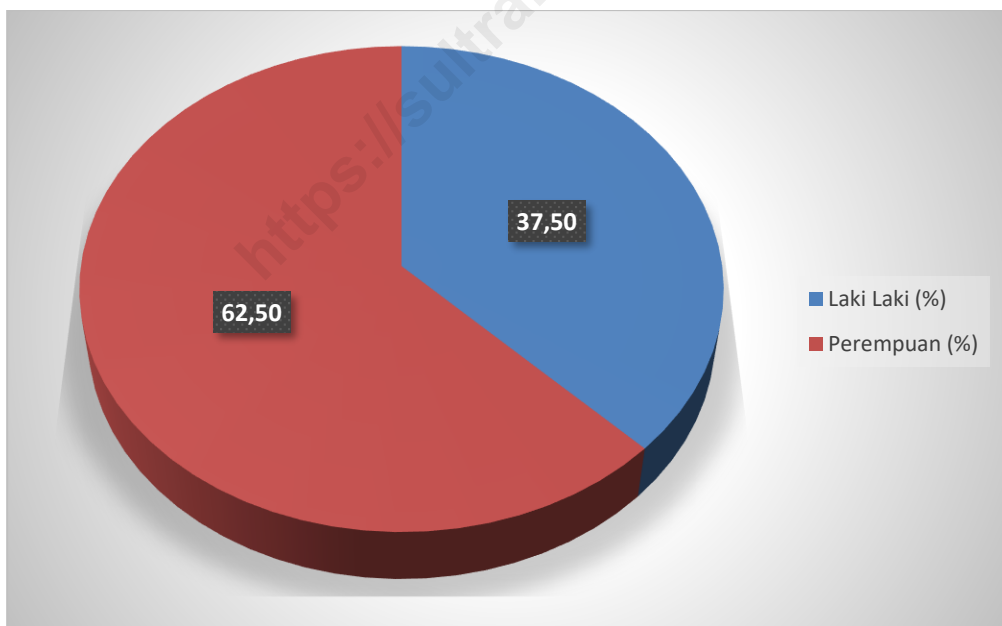
yang mengisi sebanyak 128 orang, melebihi target responden sebanyak 70 orang atau capaian responden mencapai 182,86 persen.

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 kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Jenis Kelamin

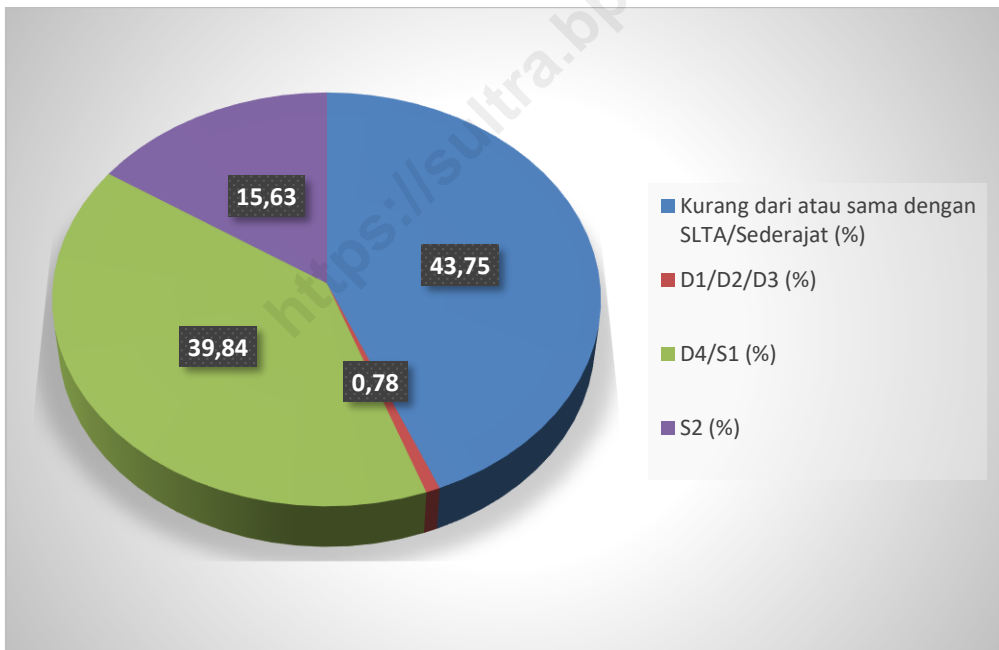
Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menurut jenis kelamin. Pada tahun ini konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menurut jenis kelamin di dominasi oleh konsumen perempuan sebesar 62,50 persen.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin sadar data. Pada SKD 2025 karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat kebawah, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (43,75 persen) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan D4/S1 (39,84 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15,63 persen. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 0,78 persen. Tidak terdapat konsumen yang tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan pada tangga S3.

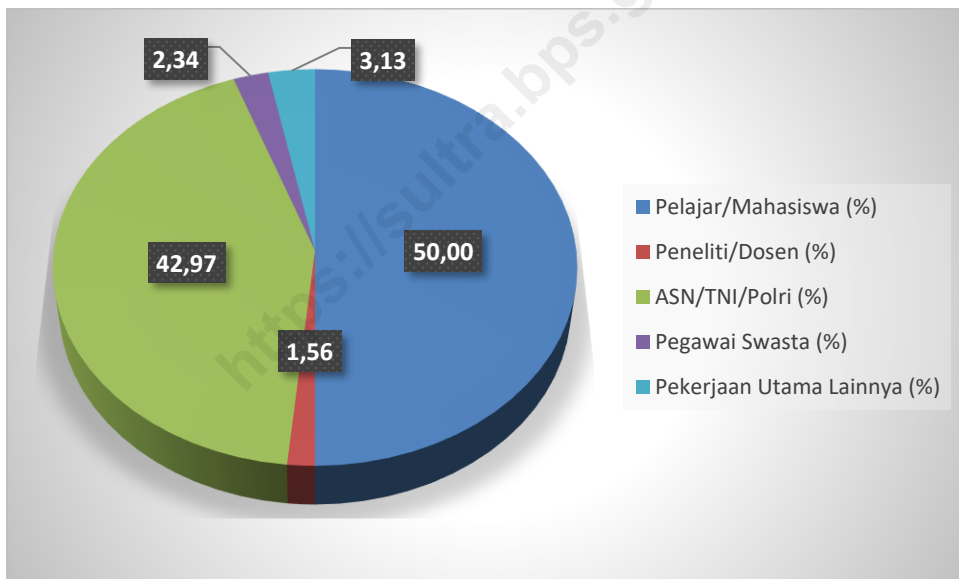


Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2025, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan 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.

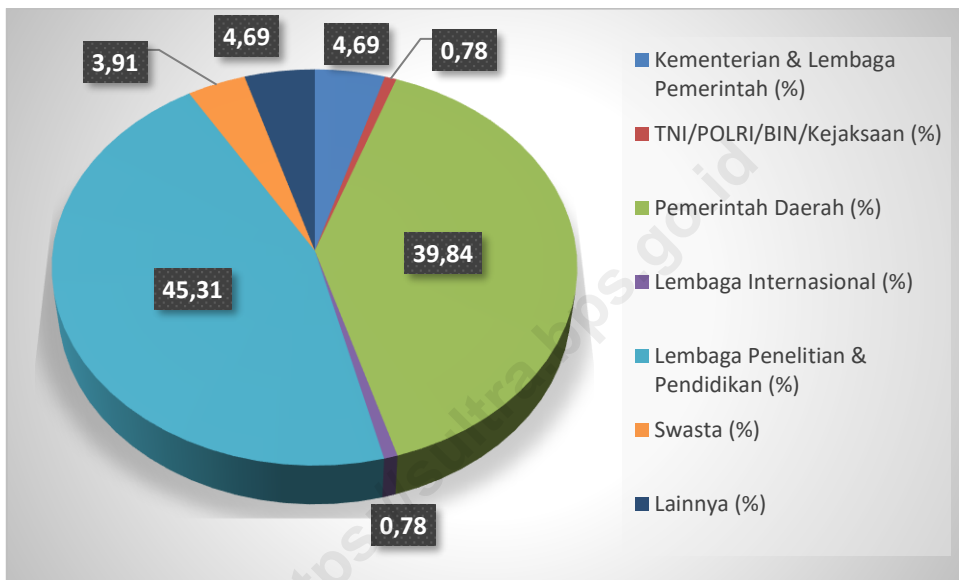
Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah pelajar/mahasiswa (50,00 persen). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri memiliki persentase yaitu sebesar 42,97 persen. Sedangkan kelompok konsumen dengan pekerjaan utama peneliti/dosen memiliki persentase paling sedikit yaitu sebesar 1,56 persen.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian (45,31 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat.

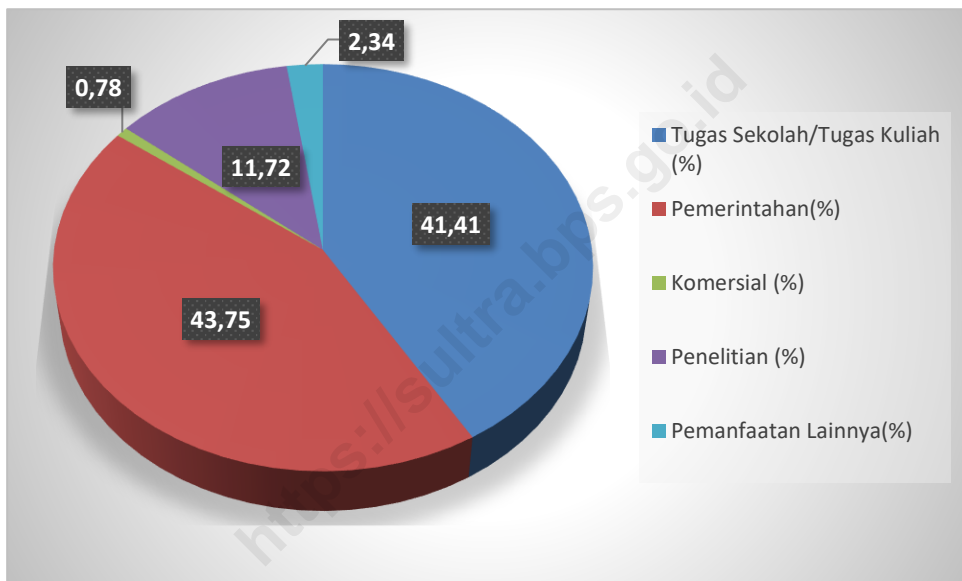


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam SKD 2025, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi empat, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa

pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (43,75 persen). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua sebesar 41,41 persen. Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi ketiga yaitu 11,72 persen, sedangkan untuk Komersial memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 0,78 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sangat dibutuhkan oleh pemerintahan.

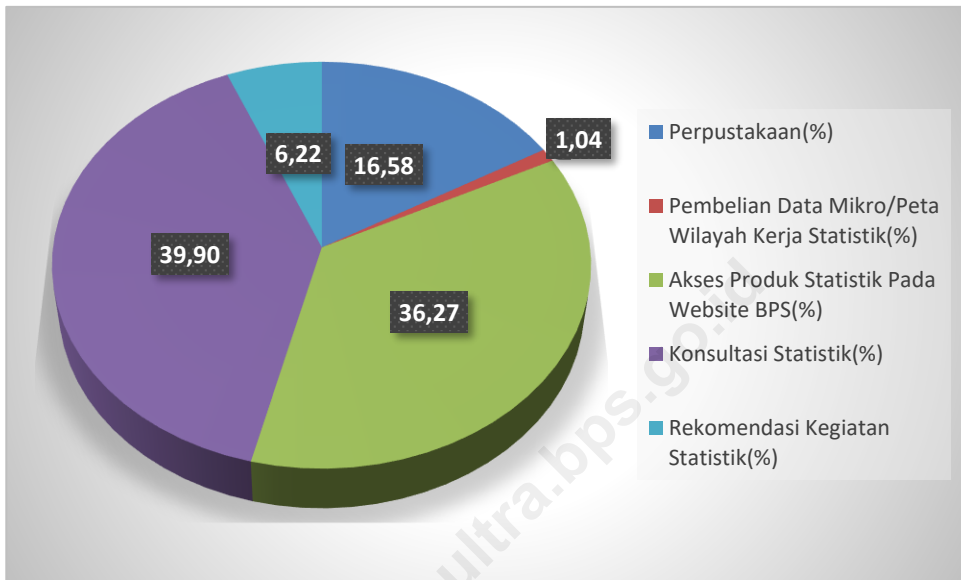


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Penjualan Produk Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan

gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Konsultasi Statistik yaitu sebesar 39,90 persen. Pada posisi kedua yaitu Akses produk Statistik Pada Website dengan persentase sebesar 36,27 persen. Sementara itu, tidak ada layanan Penjualan Produk Statistik pada tahun 2025 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

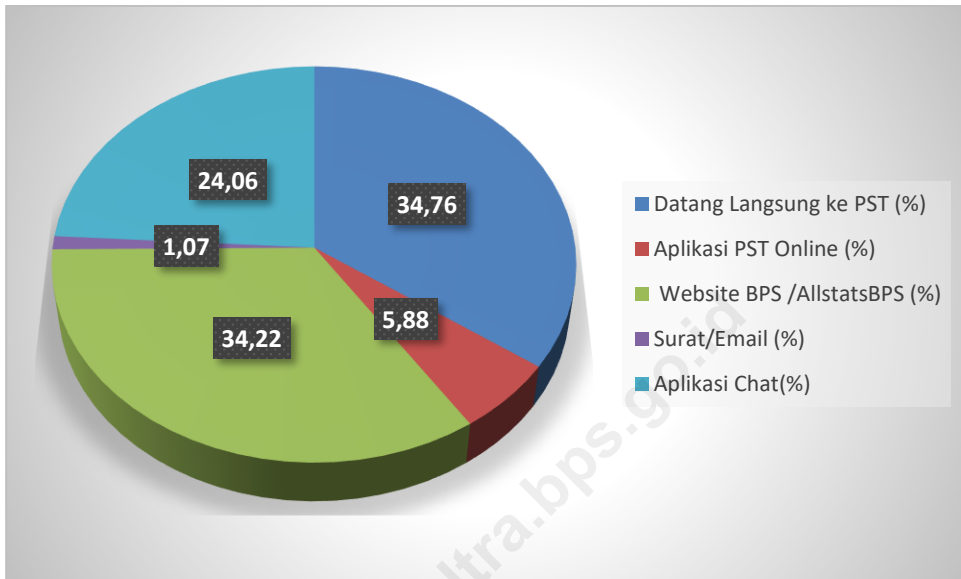


Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Jenis Layanan

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 (aplikasi android dan IOS), dan Fasilitas Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mendapatkan data melalui datang yakni mencapai 34,76 persen. Walaupun demikian, konsumen yang mencari data melalui website BPS/Allstat BPS juga cukup banyak, yakni mencapai 34,22 persen. Fasilitas lain yang masih digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di BPS

Provinsi Sulawesi Tenggara adalah melalui Aplikasi Chat dan Aplikasi PST Online dengan persentase masing-masing sebesar 24,06 persen dan 5,88 persen. Sedangkan fasilitas dengan persentase terkecil adalah Surat/Email yakni sebesar 1,07 persen.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

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

BAB III

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK
terhadap pelayanan



95,57



Persentase Konsumen
yang puas terhadap



Akses Data

98,44%



Layanan

98,87%



**Sarana &
Prasarana**

98,44%

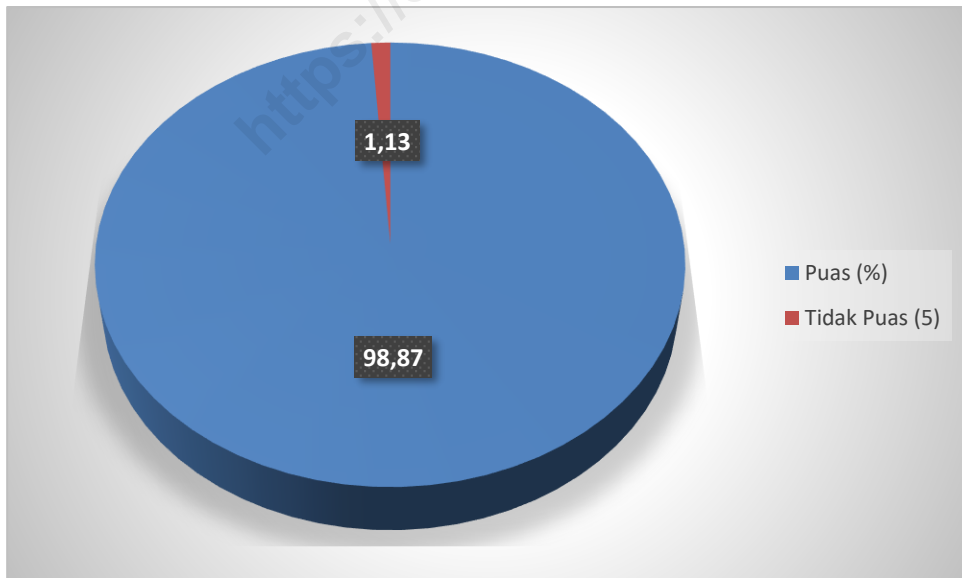


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 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.

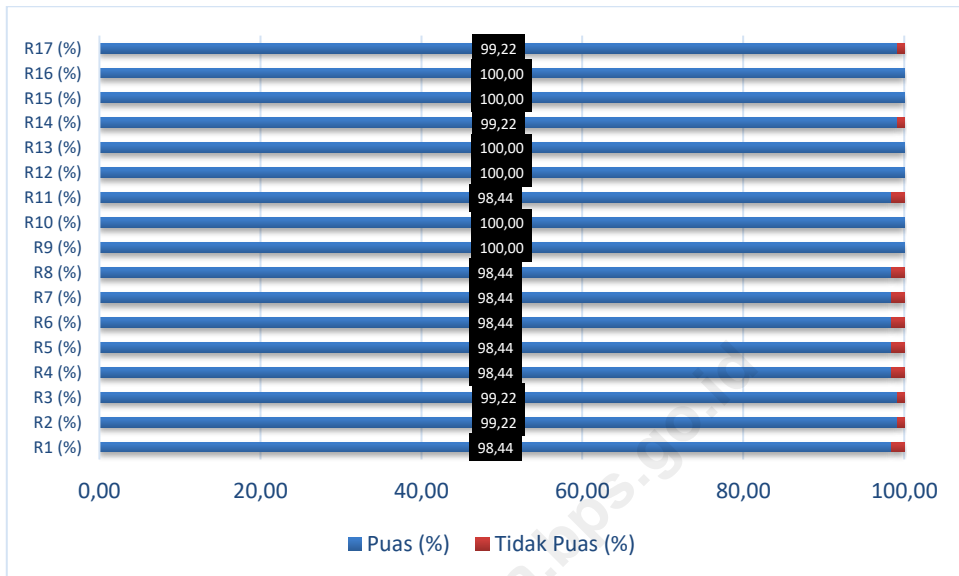
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebesar 98,87 persen.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST

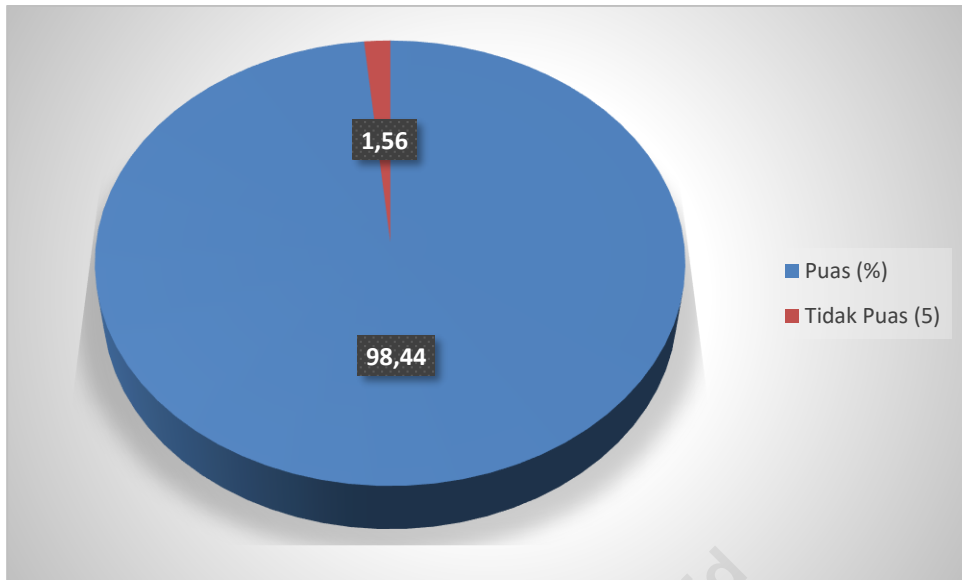
Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, semua atribut mendapatkan persentase kepuasan diatas 95%. Terdapat ujuh atribut yang mencapai persentase sebesar 100 persen.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan PST Menurut Atribut Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

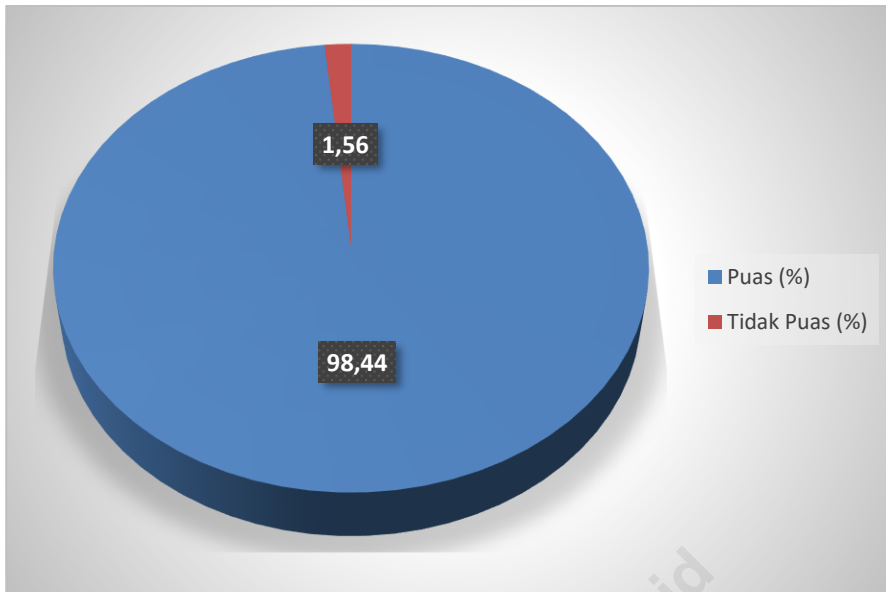
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang puas terhadap akses data Mencapai 98,44 persen.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Providiperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,44 persen.

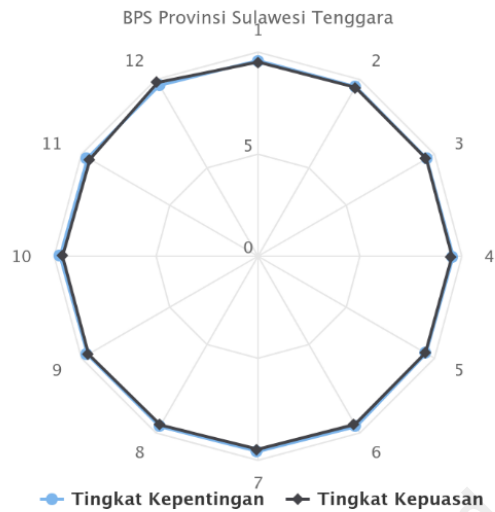


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Sarana dan Prasarana PST

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

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

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Keterangan:

- R1 = Informasi pelayanan tersedia.
- R2 = Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- R3 = Kemudahan Prosedur
- R4 = Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- R5 = Kesesuaian Biaya Pelayanan
- R6 = Kesesuaian Produk Pelayanan
- R7 = Sarana Prasarana
- R8 = Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- R9 = Respon Petugas Pelayanan
- R10 = Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- R11 = Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- R12 = Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Gap analisis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam gap analisis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa sebagian besar gap antara nilai persepsi (kepuasan) dengan nilai harapan (kepentingan) tidak berbeda jauh secara signifikan.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Atribut Pelayanan		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	GAP
(1)		(2)	(3)	(5)
R1	Informasi pelayanan tersedia	9.51	9.59	-0.08
R2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.55	9.59	-0.04
R3	Kemudahan Prosedur	9.54	9.56	-0.02
R4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.52	9.58	-0.06
R5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.48	9.52	-0.04
R6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.52	9.64	-0.13
R7	Sarana Prasarana	9.46	9.57	-0.11
R8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.55	9.63	-0.08
R9	Respon Petugas Pelayanan	9.60	9.66	-0.05
R10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.59	9.71	-0.13
R11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.52	9.65	-0.13
R12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.83	9.67	0.17

masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan sebesar 0,17. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut jauh diatas harapan konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat adalah Kemudahan Prosedur (-0,02). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atribut pelayanan tersebut sudah hamper sesuai dengan harapan konsumen. Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki gap -0,13 sampai 0,17. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan

tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun masih ada beberapa atribut yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

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

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Satu dari dua belas atribut pelayanan mencapai nilai 100 persen artinya tingkat kepuasan konsumen sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut pelayanan dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan (100%), sedangkan atribut Sarana dan Prasarana memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (93,69%).

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

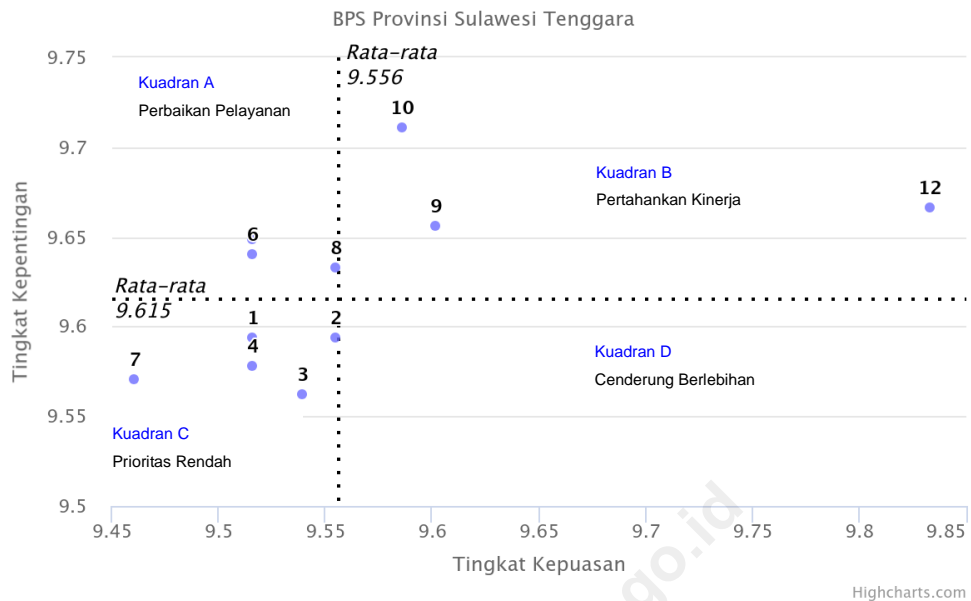
Atribut Pelayanan		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
(1)		(2)	(3)	(5)
R1	Informasi pelayanan tersedia	9.51	9.59	99.17
R2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.55	9.59	99.59
R3	Kemudahan Prosedur	9.54	9.56	99.76

R4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.52	9.58	99.35
R5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.48	9.52	99.59
R6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.52	9.64	98.70
R7	Sarana Prasarana	9.46	9.57	98.86
R8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.55	9.63	99.19
R9	Respon Petugas Pelayanan	9.60	9.66	99.43
R10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.59	9.71	98.71
R11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.52	9.65	98.62
R12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.83	9.67	101.72

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepuasan di atas rata-rata tetapi nilai tingkat kepentingan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan hasil SKD 2025, terdapat tiga atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan walaupun demikian, yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan (R6), Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama (R8) dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan (R11)

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Respon petugas Pelayanan (R9), Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online* (R10), dan Kemudahan Proses Penanganan pengaduan (R12)

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan:

- R1 = Informasi pelayanan tersedia.
- R2 = Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- R3 = Kemudahan Prosedur
- R4 = Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- R5 = Kesesuaian Biaya Pelayanan
- R6 = Kesesuaian Produk Pelayanan
- R7 = Sarana Prasarana
- R8 = Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
- R9 = Respon Petugas Pelayanan
- R10 = Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
- R11 = Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- R12 = Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

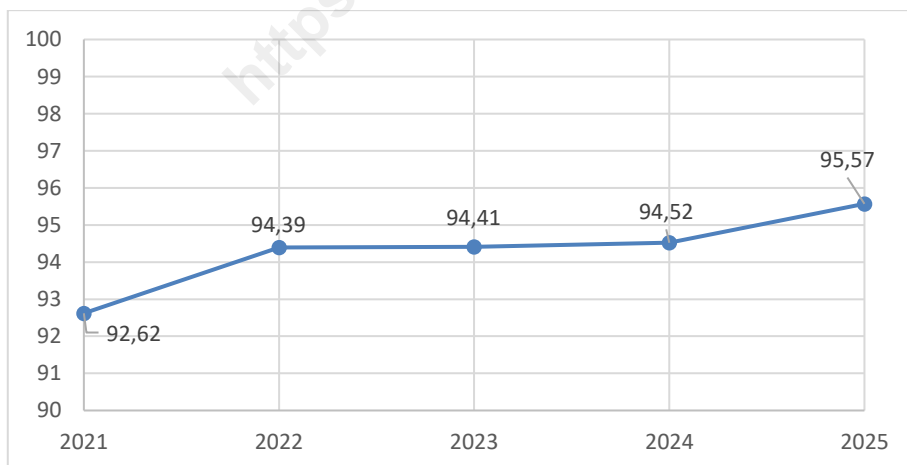
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah kemudahan persyaratan pelayanan (R1), Kemudahan Prosedur (R2), Kesesuaian

Jangka Waktu Penyelesaian (R3), Kesesuaian Biaya Pelayanan (R4), sarana prasarana (R5), dan Informasi pelayanan tersedia (R7)

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan di bawah rata-rata tetapi nilai tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak terdapat atribut pelayanan yang ada pada kuadran D

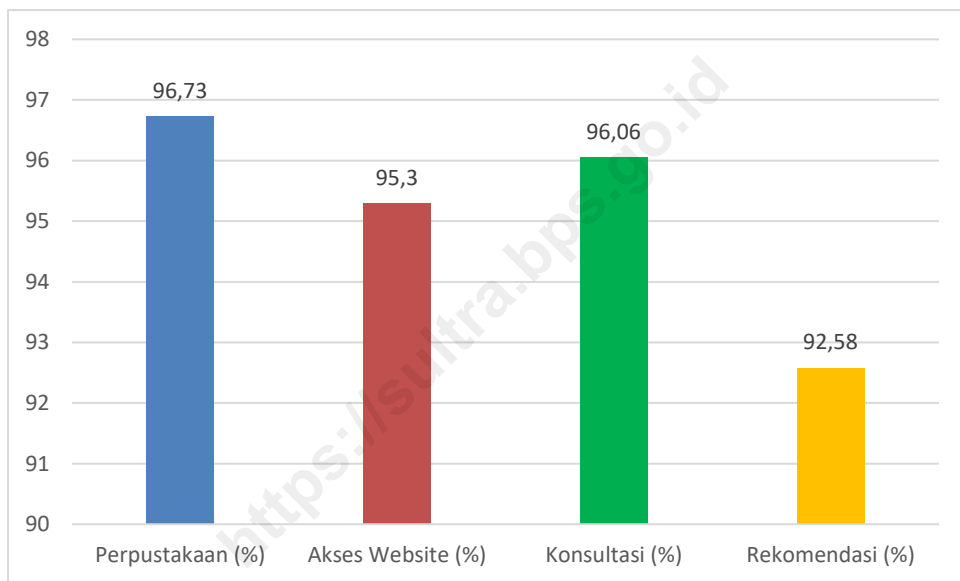
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk BPS Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2025 sebesar 95,57, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2024. Dengan demikian, nilai IKK tahun 2025 menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) juga dapat disajikan berdasarkan ragam layanan yang digunakan oleh pengguna data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu Perpustakaan, Pembelian Publikasi, Data mikro dan Peta, Akses Website, Konsultasi dan Rekomendasi. Berdasarkan hasil SKD 2025, nilai IKK tertinggi adalah pada jenis Layanan Perpustakaan yakni mencapai 96,73 persen. Sedangkan jenis layanan dengan nilai IKK terendah adalah Rekomendasi yakni sebesar 92,58%. Adapun secara rinci, nilai IKK per jenis layanan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Per Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

BAB IV

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



IPAK

Indeks Persepsi Anti Korupsi

96,78%

Gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dilihat berdasarkan 5 atribut anti korupsi.

- Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
- Tidak ada pelayanan di luar prosedur (kecurangan pelayanan)
- Tidak ada penerimaan gratifikasi
- Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

99,69%

Konsumen merasa puas terhadap Perilaku Anti Korupsi





Bab 4

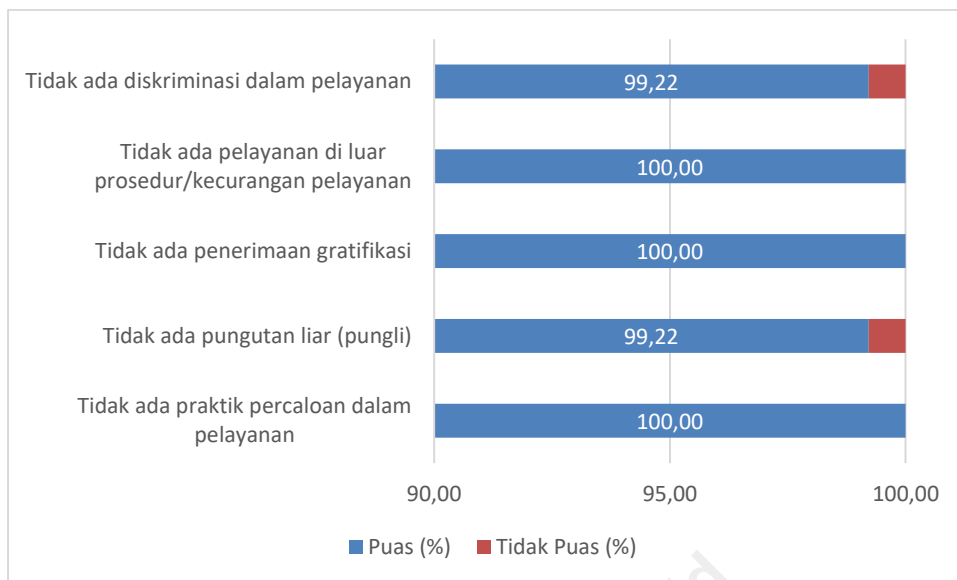
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari lima atribut yaitu: (1) Tidak diskriminasi dalam pelayanan, (2) Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, (3) Tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) Tidak ada pungutan liar (pungli), dan (5) Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut. Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 99,69 persen. Hal ini berarti bahwa perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah diterapkan dengan baik. Secara spesifik, dari masing-masing atribut, persentase kepuasan konsumen terhadap atribut Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, Tidak ada penerimaan gratifikasi dan Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan adalah mencapai 100 persen. Sedangkan untuk atribut Tidak ada pungutan liar (pungli) dan Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan masing-masing mencapai 99,14 persen.

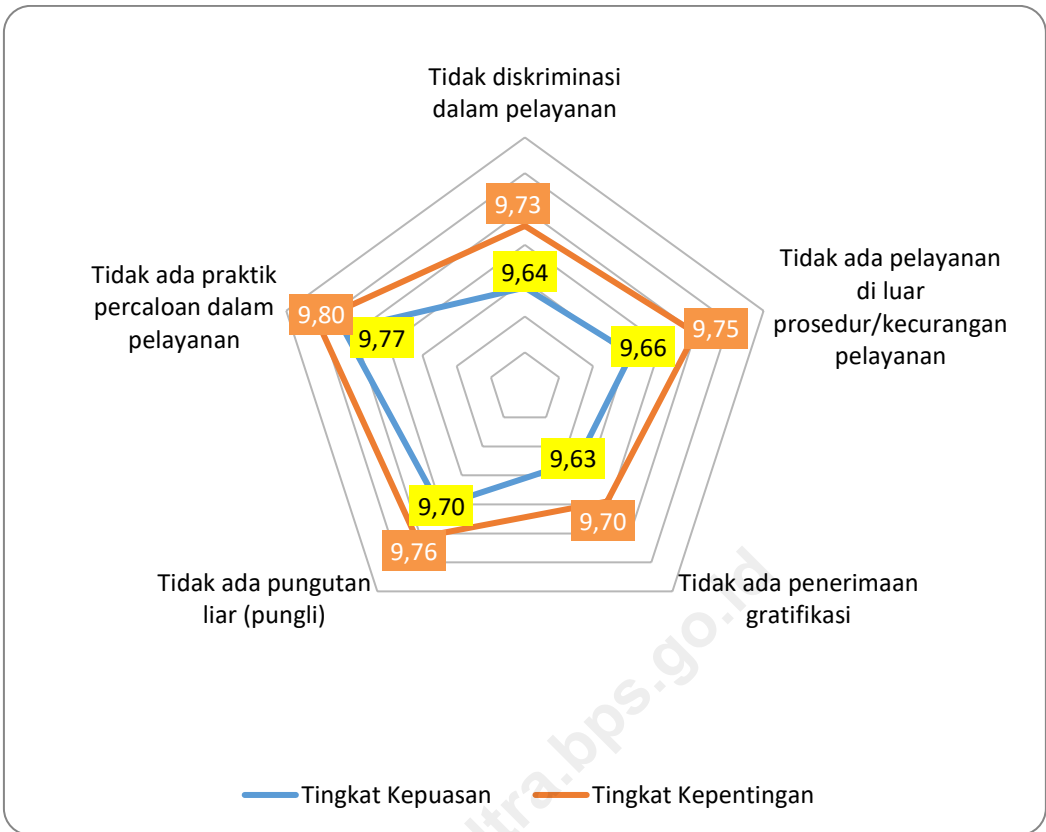


Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Atribut Perilaku Anti Korupsi SKD 2025

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

Harapan/ekspektasi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dapat berbeda antara konsumen yang satu dengan lainnya. Sebagian konsumen dapat merasa bahwa suatu atribut anti korupsi sangat penting diterapkan, sementara sebagian konsumen lainnya dapat merasa bahwa atribut tersebut tidak terlalu penting diterapkan. Oleh karena itu, analisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di lingkungan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara perlu mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 4.2 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan hasil SKD 2025. Secara umum, penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Secara rinci, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta gap keduanya pada setiap atribut anti korupsi di PST BPS Pusat disajikan dalam Tabel 4.1.



Gambar 4.2 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Atribut Perilaku Anti Korupsi SKD 2025

Sebagaimana disajikan pada Tabel 4.1, kesemua atribut memiliki nilai negative yang artinya tingkat kepuasan konsumen masih dibawah tingkat kepentingan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat masih belum memenuhi eskpektasi konsumen. Akan tetapi nilai gap yang masih dibawah nilai (-1), maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Hasil ini memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan penerapan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

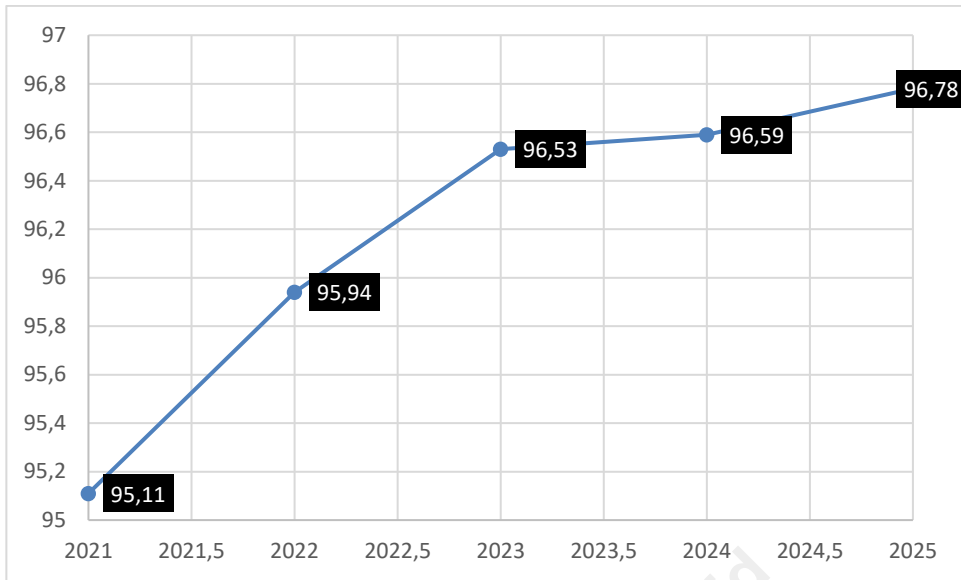
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian, dan Gap Menurut Atribut Wilayah dan Atribut Pelayanan SKD 2025

Atribut Pelayanan		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
R13	Tidak diskriminasi dalam pelayanan	9.64	9.73	-0.09
R14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9.66	9.75	-0.09
R15	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9.63	9.70	-0.07
R16	Tidak ada pungutan liar (pungli)	9.70	9.76	-0.05
R17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.77	9.80	-0.04

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar atribut dalam penghitungannya. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa nilai IPAK PST BPS Provinsi adalah sebesar 96,78 dalam skala 100. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Dilihat dari tahun 2021 hingga tahun 2025 nilai IPAK PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara terus mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen semakin optimis bahwa perilaku korupsi pada pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara semakin baik penerapannya.



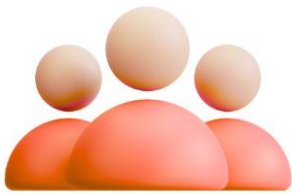
Gambar 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021-2025

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

BAB V

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Jenis Ragam Data yang paling banyak diakses



Data Sosial



Data Neraca dan Analisis Statistik



Data Distribusi

Sumber Data yang paling banyak digunakan

57,32%



sultra.bps.go.id



Perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa **tabel di website**



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

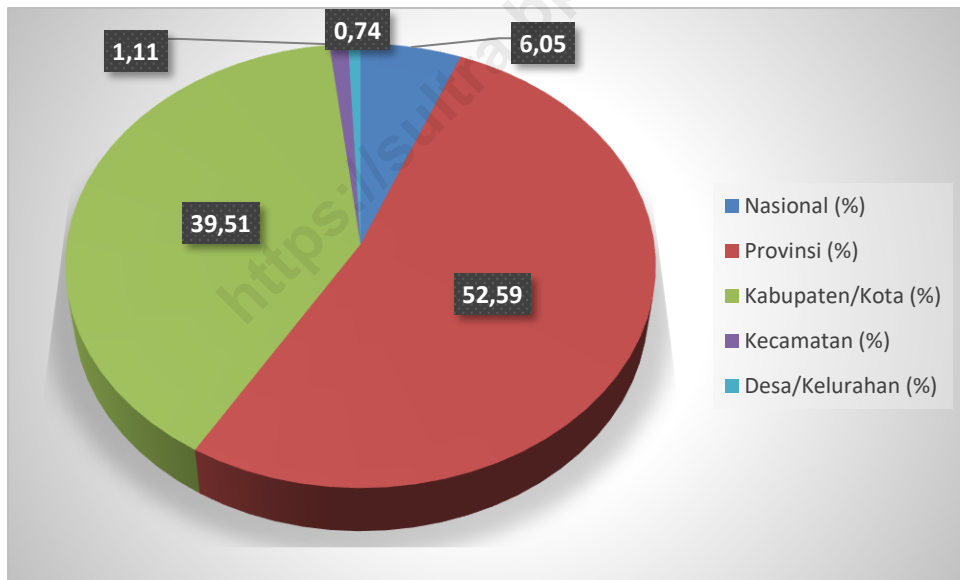
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Pembahasan mengenai kebutuhan data menurut level data bertujuan untuk mengetahui kebutuhan data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan level penyajian data. Level data yang disajikan BPS mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau).

Berdasarkan hasil SKD 2025, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Secara umum, dari 810 orang-data 52,59 persen mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (39,51 persen), data level nasional (6,05 persen), data level kecamatan (1,11 persen) dan level Desa/kelurahan (0,74 persen). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

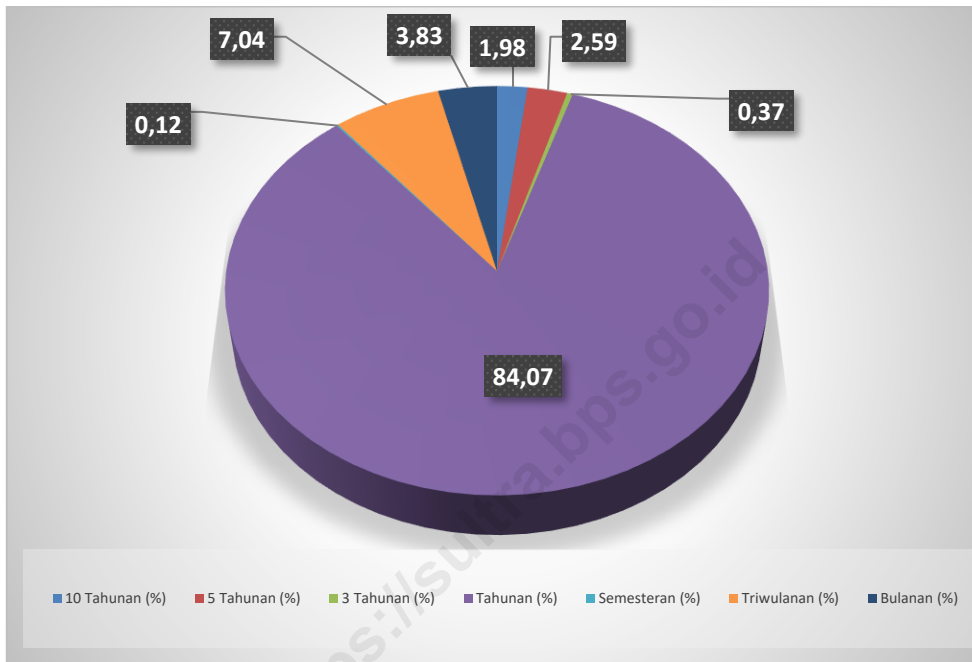


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan,

harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2025, pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 84.07 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu triwulanan yang memiliki persentase 7.04 persen. Secara detail, dapat dilihat pada gambar 5.2.

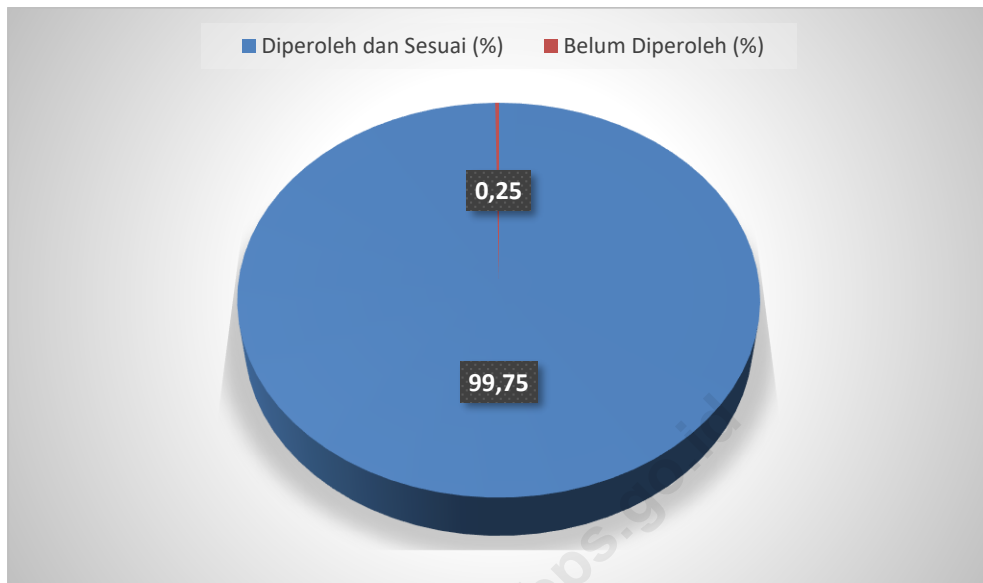


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Konsumen yang melakukan pencarian data tidak selalu memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya. SKD 2025 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (1) Diperoleh dan Sesuai; (2) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (3) Tidak Diperoleh; dan (4) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “Diperoleh tapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu,

“Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



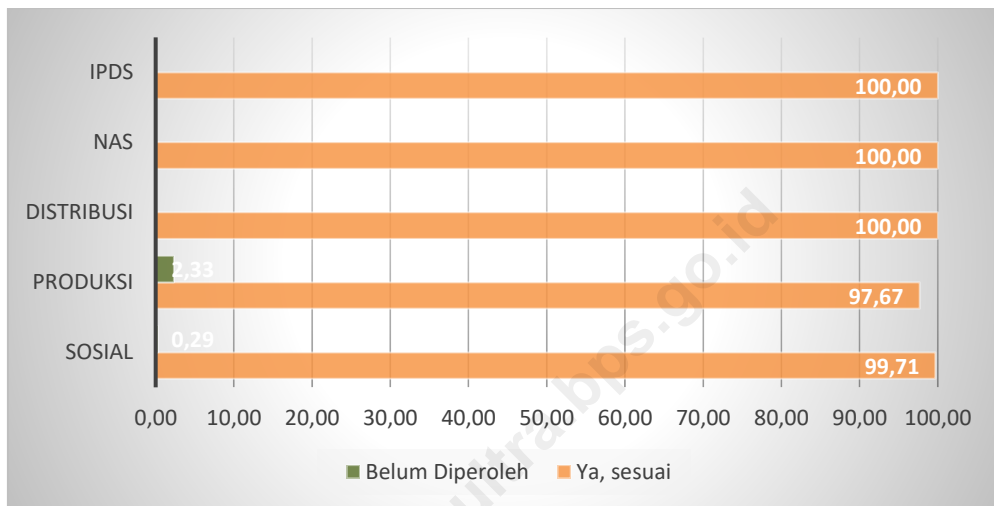
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data

Secara umum, hampir keseluruhan atau 99.75 persen data yang dicari di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah diperoleh dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, hanya terdapat 0.25 persen dengan status perolehan belum diperoleh di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan hasil SKD 2025 persentase data diperoleh tetapi tidak sesuai dan tidak diperoleh di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara bernilai 0 persen atau tidak ada konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan tetapi tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dan tidak ada konsumen yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Tabel 5.4 menyajikan 5 jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Pusat berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, perolehan data sebanyak 810 orang data. Dari sejumlah tersebut, 99,75 persen konsumen memperoleh data dan sesuai dengan yang dibutuhkan dan

0,25 persen konsumen belum, memperoleh data yang dibutuhkan. Pada ragam data produksi, perolah data 43 orang data dengan 97,67 persen konsumen memperoleh data dan sesuai dengan data yang dibutuhkan. Pada ragam data Sosial, jumlah perolehan data sebanyak 344 orang data dengan 99,71 persen konsumen memperoleh data dan sesuai dengan data yang dibutuhkan. Secara detail, persentase pencarian data yang dibutuhkan dan diperoleh dapat dilihat pada tabel 5.4.

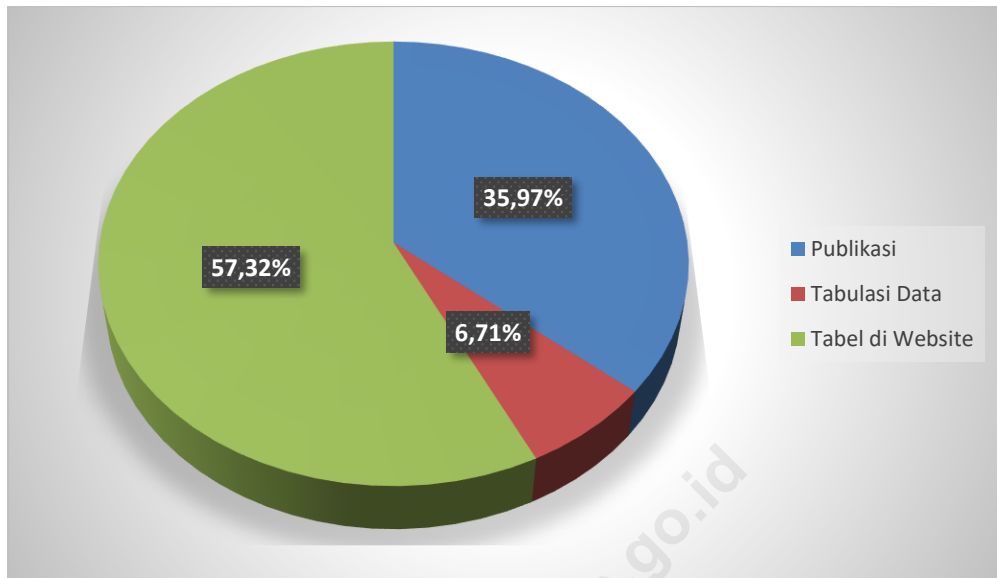


Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data Menurut Data yang dibutuhkan dan Jenis Perolehan Data

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2025 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Akan tetapi pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara hanya terdapat tiga sumber data yaitu tabel di website, publikasi dan tabulasi data. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa tabel di website (57,32 persen). Kemudian 35,97 persen dari total perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara didapatkan

konsumen melalui sumber data yang berupa publikasi. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui tabulasi data hanya mencapai 6.71 persen.

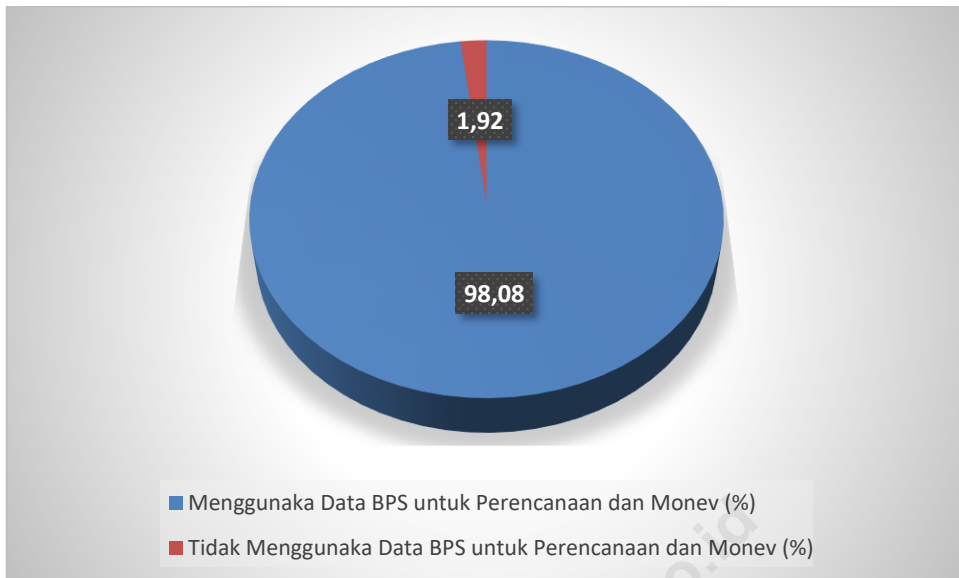


Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data Menurut Jenis Sumber Data

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

Pertanyaan mengenai penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan ditanyakan kepada responden SKD 2025 dengan pemanfaatan data untuk pemerintahan dan dengan kategori instansi tempat pekerjaan utama berupa lembaga negara, kementerian dan lembaga pemerintah, TNI/Polri/BIN/Kejaksaan, serta pemerintah daerah. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan dari data-data yang dihasilkan oleh BPS dalam hal perencanaan, monitoring, dan evaluasi guna mendukung pembangunan nasional.

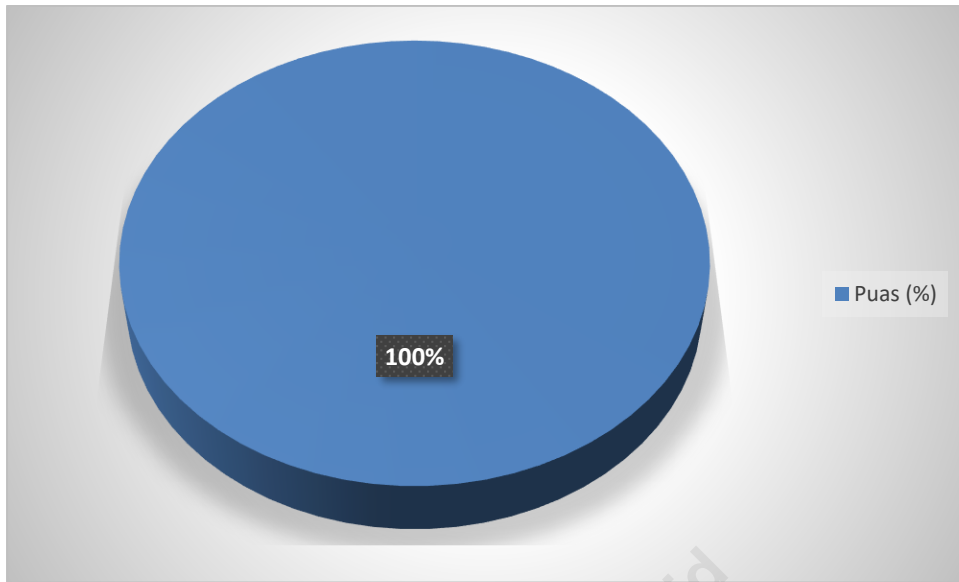
Sebagaimana disajikan pada Gambar 5.6, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa 98,08 persen responden terkait di PST BPS Provinsi Sualwesi Tenggara . Dengan kata lain, sebagian besar responden dari pemerintahan telah secara optimal memanfaatkan data yang dihasilkan oleh BPS.



Gambar 5.6 Persentase Konsumen K/L/OPD Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS diperoleh dari nilai persepsi kepuasan konsumen yang selanjutnya dihitung dengan satuan orang-data, atau pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data) dan/atau series tahun untuk jenis data tersebut. Gambar 5.7 menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kualitas data yang diperoleh di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konsumen merasa kualitas perolehan data di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah memenuhi harapan/ekspektasi kualitas yang diharapkan oleh konsumen.



Gambar 5.7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

BAB VI PENUTUP

Indikator Utama Hasil SKD



IKK

95,57%

Pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara **SANGAT BAIK**

IPAK

96,78%

Perilaku Anti Korupsi **SANGAT** diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

100%

Konsumen merasa puas terhadap kualitas data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

98,08%

Konsumen menggunakan data untuk kepentingan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional

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



Bab 6 Penutup

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Cakupan responden SKD 2025 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2025 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebesar 128 responden. Pengumpulan data SKD 2025 di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dilakukan dalam kurun waktu Januari–Desember 2025 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration) melalui pencacahan manual menggunakan kuesioner dan pencacahan elektronik (online) menggunakan online link.

Hasil SKD 2025 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2025 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2025 di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yang melebihi target (182.86 persen) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (45,31 persen) dengan pemanfaatan data digunakan untuk pemerintahan (43.75 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (50.00 persen).
3. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Konsultasi Statistik (39.90 persen). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah PST dating langsung (34.76 persen).
4. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 95.57. Artinya, kualitas pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara masuk kategori sangat baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK BPS Provinsi Sulawesi Tenggara adalah 96.78. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (52.59 persen). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (84.07 persen).
7. Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 100 persen.

Artinya semua konsumen SKD 2025 merasa puas terhadap kualitas data yang dihasilkan

6.1 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025, terdapat beberapa aspek yang perlu dipertahankan untuk menjaga tingkat kepuasan masyarakat. Respon petugas pelayanan yang responsif dan ramah harus terus dijaga dengan memastikan bahwa permintaan konsumen segera ditindaklanjuti. Kejelasan informasi petugas pelayanan online juga menjadi keunggulan yang perlu ditingkatkan melalui peningkatan kapasitas petugas layanan. Selain itu, kemudahan proses penanganan pengaduan perlu terus dievaluasi agar tetap memenuhi ekspektasi masyarakat yakni mudah dan cepat serta berjalan secara konsisten.

Untuk aspek yang membutuhkan perbaikan, fokus utama dapat diarahkan pada Kesesuaian Produk Pelayanan dengan memastikan bahwa permintaan konsumen telah ditindaklanjuti sesuai dengan kebutuhannya serta direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama dapat ditingkatkan dengan menambah kuantitas dan kualitas fasilitas-fasilitas penyediaan data. Selain itu, Kemudahan Fasilitas Pengaduan dapat diperkuat dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan yang cepat dan responsif, seperti aplikasi khusus atau chatbot otomatis. Dengan langkah ini, pelayanan publik diharapkan dapat semakin berkualitas dan inklusif.



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

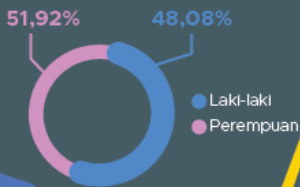


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata 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



Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uralan : 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 : $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I
xI : 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 (1)	Jumlah Responden (2)	Metode Pengumpulan Data			
		Manual (3)	PST (4)	Email (5)	Link (6)
Provinsi	128	27	12	0	88
Kabupaten Kota					
01 Buton	30	16	0	0	14
02 Muna	32	17	11	0	4
03 Konawe	30	30	0	0	0
04 Kolaka	46	22	4	0	20
05 Konawe Selatan	30	0	0	0	30
06 Bombana	35	16	13	0	3
07 Wakatobi	34	14	0	0	20
08 Kolaka Utara	31	9	1	0	18
09 Buton Utara	30	8	1	0	21
10 Konawe Utara	35	5	0	0	30
11 Kolaka Timur	34	0	0	0	34
15 Buton Selatan	38	11	0	0	27
71 Kendari	36	36	0	0	0
72 Baubau	32	20	1	0	11

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 (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi	37.50	62.50
Kabupaten Kota		
01 Buton	63.33	36.67
02 Muna	50.00	50.00
03 Konawe	53.33	46.67
04 Kolaka	52.17	47.83
05 Konawe Selatan	53.33	46.67
06 Bombana	48.57	51.43
07 Wakatobi	58.82	41.18
08 Kolaka Utara	54.84	45.16
09 Buton Utara	73.33	26.67
10 Konawe Utara	80.00	20.00
11 Kolaka Timur	58.82	41.18
15 Buton Selatan	47.37	52.63
71 Kendari	41.67	58.33
72 Baubau	65.63	34.38

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)
Provinsi	50.00	1.56	42.97	0.00	2.34	0.00	3.13
Kabupaten Kota							
01 Buton	16.67	3.33	70.00	0.00	0.00	0.00	10.00
02 Muna	21.88	0.00	75.00	0.00	0.00	3.13	0.00
03 Konawe	0.00	3.33	93.33	0.00	0.00	0.00	3.33
04 Kolaka	26.09	2.17	56.52	2.17	2.17	2.17	8.70
05 Konawe Selatan	50.00	0.00	26.67	3.33	3.33	3.33	13.33
06 Bombana	17.14	0.00	80.00	0.00	2.86	0.00	0.00
07 Wakatobi	2.94	5.88	79.41	5.88	0.00	2.94	2.94
08 Kolaka Utara	6.45	3.23	90.32	0.00	0.00	0.00	0.00
09 Buton Utara	3.33	13.33	83.33	0.00	0.00	0.00	0.00
10 Konawe Utara	11.43	2.86	77.14	0.00	2.86	0.00	5.71
11 Kolaka Timur	11.76	2.94	41.18	0.00	0.00	2.94	41.18
15 Buton Selatan	34.21	0.00	52.63	0.00	2.63	0.00	10.53
71 Kendari	33.33	5.56	55.56	5.56	0.00	0.00	0.00
72 Baubau	12.50	0.00	84.38	0.00	0.00	3.13	0.00

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)
Provinsi	41.41	43.75	0.78	11.72	2.34
Kabupaten Kota					
01 Buton	16.67	80.00	0.00	3.33	0.00
02 Muna	21.88	75.00	0.00	3.13	0.00
03 Konawe	0.00	96.67	0.00	3.33	0.00
04 Kolaka	23.91	60.87	0.00	8.70	6.52
05 Konawe Selatan	46.67	43.33	3.33	6.67	0.00
06 Bombana	2.86	82.86	0.00	14.29	0.00
07 Wakatobi	2.94	79.41	0.00	8.82	8.82
08 Kolaka Utara	3.23	93.55	0.00	3.23	0.00
09 Buton Utara	3.33	76.67	3.33	16.67	0.00
10 Konawe Utara	8.57	74.29	0.00	5.71	11.43
11 Kolaka Timur	5.88	82.35	0.00	8.82	2.94
15 Buton Selatan	31.58	60.53	0.00	2.63	5.26
71 Kendari	22.22	52.78	2.78	19.44	2.78
72 Baubau	6.25	81.25	0.00	12.50	0.00

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)
Provinsi	16.58	0.00	1.04	36.27	39.90	6.22
Kabupaten Kota						
01 Buton	8.51	2.13	0.00	42.55	34.04	12.77
02 Muna	61.90	2.38	0.00	21.43	11.90	2.38
03 Konawe	44.19	0.00	0.00	11.63	44.19	0.00
04 Kolaka	7.27	0.00	0.00	27.27	63.64	1.82
05 Konawe Selatan	47.83	0.00	0.00	23.91	21.74	6.52
06 Bombana	25.42	0.00	0.00	22.03	45.76	6.78
07 Wakatobi	16.07	0.00	0.00	48.21	32.14	3.57
08 Kolaka Utara	4.26	0.00	0.00	42.55	31.91	21.28
09 Buton Utara	4.76	2.38	2.38	30.95	54.76	4.76
10 Konawe Utara	28.57	0.00	0.00	38.78	20.41	12.24
11 Kolaka Timur	17.78	2.22	0.00	53.33	24.44	2.22
15 Buton Selatan	14.29	0.00	0.00	38.78	38.78	8.16
71 Kendari	60.00	2.22	0.00	8.89	28.89	0.00
72 Baubau	35.90	0.00	0.00	33.33	30.77	0.00

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)
Provinsi	98.08
Kabupaten Kota	
01 Buton	100.00
02 Muna	100.00
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	100.00
05 Konawe Selatan	100.00
06 Bombana	100.00
07 Wakatobi	96.00
08 Kolaka Utara	100.00
09 Buton Utara	100.00
10 Konawe Utara	100.00
11 Kolaka Timur	100.00
15 Buton Selatan	100.00
71 Kendari	94.74
72 Baubau	100.00

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)
Provinsi	100.00
Kabupaten Kota	
01 Buton	100.00
02 Muna	100.00
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	100.00
05 Konawe Selatan	100.00
06 Bombana	100.00
07 Wakatobi	100.00
08 Kolaka Utara	100.00
09 Buton Utara	100.00
10 Konawe Utara	100.00
11 Kolaka Timur	100.00
15 Buton Selatan	100.00
71 Kendari	100.00
72 Baubau	100.00

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 Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>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</p>
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)
Provinsi	98.87
Kabupaten Kota	
01 Buton	99.70
02 Muna	100.00
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	99.60
05 Konawe Selatan	100.00
06 Bombana	100.00
07 Wakatobi	97.86
08 Kolaka Utara	100.00
09 Buton Utara	100.00
10 Konawe Utara	100.00
11 Kolaka Timur	99.73
15 Buton Selatan	95.71
71 Kendari	100.00
72 Baubau	100.00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi	98.44
Kabupaten Kota	
01 Buton	100.00
02 Muna	100.00
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	100.00
05 Konawe Selatan	100.00
06 Bombana	100.00
07 Wakatobi	100.00
08 Kolaka Utara	100.00
09 Buton Utara	100.00
10 Konawe Utara	100.00
11 Kolaka Timur	97.06
15 Buton Selatan	94.74
71 Kendari	100.00
72 Baubau	100.00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasaranan
(1)	(2)
Provinsi	98.44
Kabupaten Kota	
01 Buton	100.00
02 Muna	100.00
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	98.91
05 Konawe Selatan	100.00
06 Bombana	100.00
07 Wakatobi	97.06
08 Kolaka Utara	100.00
09 Buton Utara	100.00
10 Konawe Utara	100.00
11 Kolaka Timur	100.00
15 Buton Selatan	96.05
71 Kendari	100.00
72 Baubau	100.00

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)
Provinsi	95.57
Kabupaten Kota	
01 Buton	95.16
02 Muna	97.42
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	96.14
05 Konawe Selatan	98.44
06 Bombana	94.70
07 Wakatobi	93.79
08 Kolaka Utara	97.75
09 Buton Utara	99.50
10 Konawe Utara	98.55
11 Kolaka Timur	97.11
15 Buton Selatan	94.47
71 Kendari	95.58
72 Baubau	97.27

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 VKD25.
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)
Provinsi	96.78
Kabupaten Kota	
01 Buton	95.67
02 Muna	98.44
03 Konawe	100.00
04 Kolaka	97.87
05 Konawe Selatan	99.07
06 Bombana	98.40
07 Wakatobi	98.06
08 Kolaka Utara	98.65
09 Buton Utara	99.53
10 Konawe Utara	98.92
11 Kolaka Timur	99.88
15 Buton Selatan	97.79
71 Kendari	97.28
72 Baubau	98.06

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

RAHASIA	VKD24
<small>Dasar hukum: 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</small>	<small>Identitas Rekomendasi: V-</small>
 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024	

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta mengidentifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 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 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

RAHASIA

Dasar Hukum:
 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

Keterangan Pencacahan (dissi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

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

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																	
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>																	
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 bertkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Blok IV. Catatan</p> <p>Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS</p>	<p>https://sultra.bps.go.id</p>
---	--

Lampiran 14 Rekomendasi SKD 2025



Nomor : B-62/74000/VS.560/2026

Kendari, 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

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.

Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sulawesi Tenggara



Andi Kurniawan SST., M.Si



* 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-62/74000/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. Respon Petugas Pelayanan2. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Produk Pelayanan2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Prosedur4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian5. Kesesuaian Biaya Pelayanan6. Sarana Prasarana



* 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 15 Rencana Tindak Lanjut SKD 2025

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	Membuat lembar evaluasi penyelesaian pelayanan															Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait akses-akses apa saja yang dapat digunakan untuk mengakses data BPS															Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara
		Melakukan update dan penambahan tabel dinamis pada website BPS Provinsi Sulawesi Tenggara															Tim Diseminasi Statistik
3	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Membuat sosialisasi antri gratifikasi dan sarana-sarana pengaduan di media sosial dan standing banner yang dipasang pada lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen data															Tim Diseminasi Statistik
1	Informasi pelayanan tersedia.	Mnampilkan informasi pelayanan pada media sosial dan pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara baik secara tercetak maupun elektronik															Tim Diseminasi Statistik
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder terkait sehingga memperoleh masukan/saran terkait persyaratan-persyaratan yang memudahkan konsumen															Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara
3	Kemudahan Prosedur	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder terkait sehingga memperoleh masukan/saran terkait prosedur-prosedur yang jelas dan mudah dipahami konsumen															Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder terkait sehingga memperoleh masukan/saran untuk meningkatkan kesesuaian waktu layanan															Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Melakukan sosialisasi terkait biaya pelayanan pada media sosial dan pada ruang PST baik secara elektronik dan non elektronik															Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara




* Dokumen ini telah dibundel secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

6	Sarana Prasarana	Melakukan perawatan rutin sarana dan prasarana PST			Tim Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sulawesi Tenggara
---	------------------	--	--	--	--

Kendari, 22 Januari 2026
 Kepala Badan Pusat Statistik
 Provinsi Sulawesi Tenggara



Harjo Susanto, MA.



* Dokumen ini telah difandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), BSSN
 * Pindai kode QR di samping untuk memverifikasi file asli

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Jalan Boulevard No. 1, Kendari, Sulawesi Tenggara
Telp. 0401-3135363; Fax. 0401-3122355
E-mail: bps7400@bps.go.id; Website: <http://sultra.bps.go.id>

ISSN 2745-4169



9 772745 416002