

# Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG

# 2025

Volume 8, 2026





# Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG

2025

Volume 8, 2026

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

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2025 Volume 8, 2026**

**Katalog:** 1399013.19

**ISSN:** 2962-3294

**Nomor Publikasi:** 19000.26001

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

**Jumlah Halaman:** xvi+113 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Penyunting:**

BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Pembuat Kover:**

BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Penerbit:**

©BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Sumber Ilustrasi:**

[www.freepik.com](http://www.freepik.com)

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

ISSN 2962-3294

**TIM PENYUSUN**

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2025  
Volume 8, 2026**

**Pengarah**

Sugeng Arianto, M.Si.

**Penanggung Jawab**

Ridho Akbar, S.ST, M.T

**Penyunting**

Ridho Akbar, S.ST, M.T

Rahma Nurhamidah, S.ST

Rommel Yonatan Sianipar, S.Tr.Stat

**Pengolah Data dan Penulis Naskah**

Desiana Rahayu Susianti, S.ST

Nadya Fitri Chaerani, S.Tr.Stat

Ratnasari, S.ST

**Penata Letak**

Ratnasari, S.ST

Rommel Yonatan Sianipar, S.Tr.Stat



## KATA PENGANTAR

---

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2025 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2025”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Pangkal Pinang, Januari 2026  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

  
**Sugeng Arianto, M.Si.**



**DAFTAR ISI**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data**  
**BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2025**  
**Volume 8, 2026**

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
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.....	8
1.4 Metodologi.....	10
1.4.1 Metode <i>Sampling</i> .....	10
1.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	11
1.4.3 Metode Analisis Data .....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	20
BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN .....	23
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	25
2.2 Karakteristik Konsumen Sebagai Responden SKD.....	27
2.2.1 Jenis Kelamin .....	27
2.2.2 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	28
2.2.3 Pekerjaan Utama .....	29

2.2.4 Instansi.....	30
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	31
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	34
<b>BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS.....	39
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	41
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	41
3.4 Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS.....	42
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan PST BPS.....	45
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	50
<b>BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI.....</b>	<b>51</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan PST BPS .....	53
4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi Terhadap Pelayanan BPS .....	55
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan PST BPS .....	58
<b>BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data .....	62
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data .....	63
5.3 Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data .....	64
5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	65
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh .....	66
5.6 Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan.....	67
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....	68

BAB 6. PENUTUP .....	71
6.1 Kesimpulan .....	73
6.2 Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN .....	79

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



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	18
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025 .....	45
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025 .....	46
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025 .....	57

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



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i> .....	14
Gambar 2.1	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	27
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	28
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	29
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	30
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025 .....	31
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	33
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	34
Gambar 3.1	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	39
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	40
Gambar 3.3	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	41
Gambar 3.4	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	42
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	43
Gambar 3.6	Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	48
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2019-2025.....	50

Gambar 4.1	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi, 2025.....	54
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi, 2025.....	56
Gambar 5.1	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Menurut Level Data, 2025.....	62
Gambar 5.2	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Menurut Periode Data, 2025.....	63
Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Datanya di PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025 .....	64
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Menurut Ragam Data, 2025.....	65
Gambar 5.5	Persentase Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	66
Gambar 5.6	Persentase Konsumen K/L/OPD Berdasarkan Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	67
Gambar 5.7	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Metode Pengumpulan Data, 2025.....	83
Lampiran 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Jenis Kelamin, 2025.....	85
Lampiran 3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Pekerjaan Utama, 2025.....	87
Lampiran 4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2025.....	89
Lampiran 5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Jenis Layanan yang Digunakan, 2025.....	91
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	93
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	95
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025....	97
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	99
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	101
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	103

Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025.....	105
Lampiran 13	Kuesioner VKD25.....	107
Lampiran 14	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik.....	111
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	113

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

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



### RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:  
**1 Januari 2025-akhir periode pencacahan**



### ANALISIS

Analisis yang digunakan adalah **Analisis Deskriptif, Analisis Tabulasi Silang, Analisis Kesenjangan, dan Analisis Kuadran**







# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan

Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKD 2025 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan, 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 kedepertian 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](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

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

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya

adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

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

### 1) Persyaratan

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

### 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

### 3) Waktu Penyelesaian

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

### 4) Biaya/Tarif

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

### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

### 6) Kompetensi Pelaksana

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

## 7) Perilaku Pelaksana

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

## 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

## 9) Sarana dan Prasarana

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

## 1.4 Metodologi

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

### 1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2025 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2025 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri

tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

### 1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2025 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

#### 1) Analisis Tabulasi Silang

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

#### 2) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif.

*Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

### 3) **Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

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

#### i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

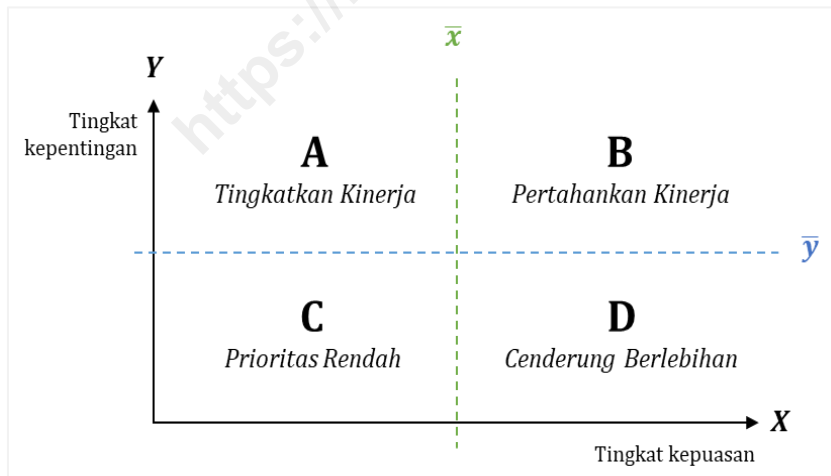
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, 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.

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai		Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)
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:

$w_i$  = 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 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan Blok I VKD25.
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan Blok II VKD25.

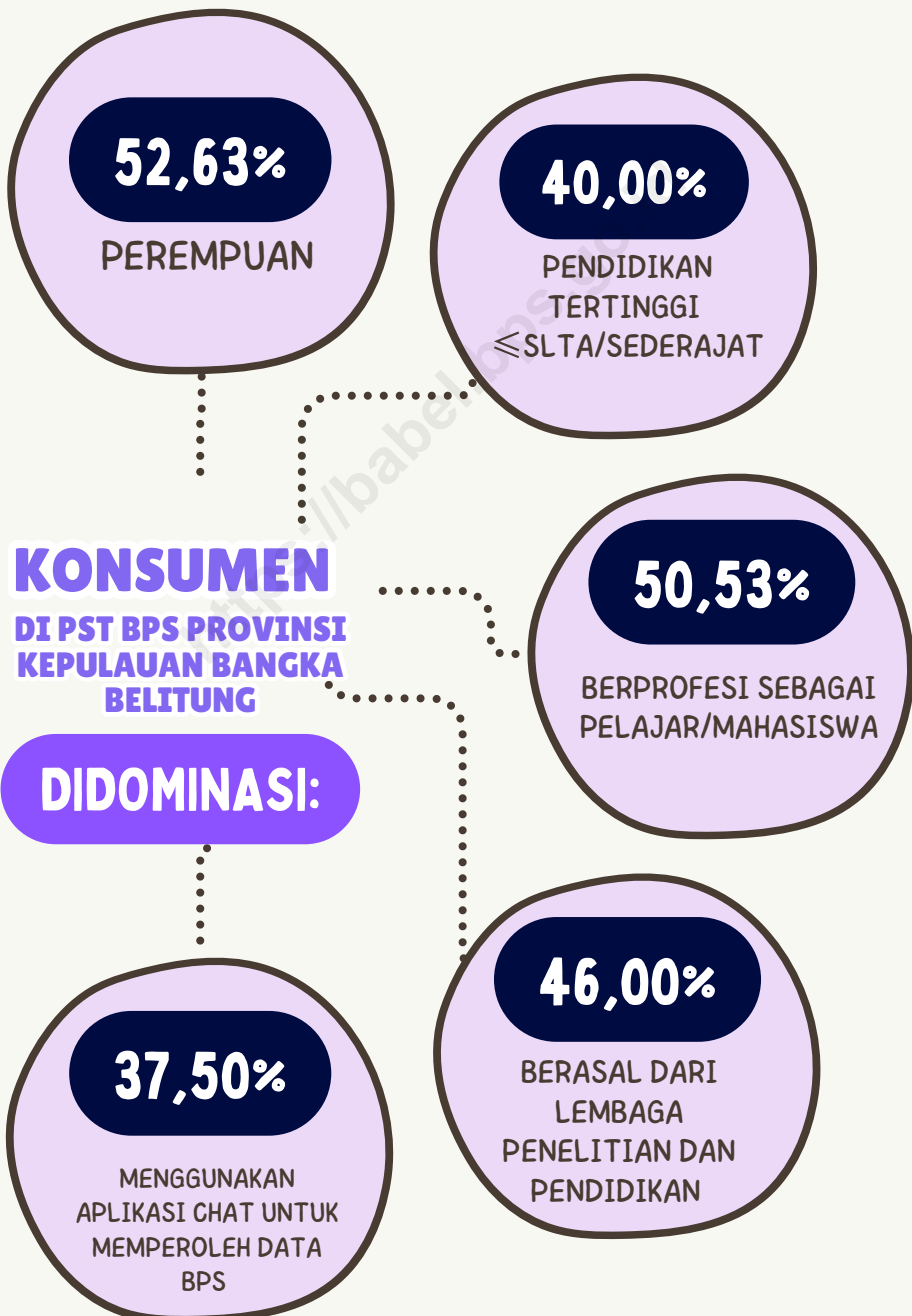
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan Blok II VKD25.
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

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



# BAB 2

## SEGMENTASI KONSUMEN







## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 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 Kepulauan Bangka Belitung yang mengikuti survei adalah 95 responden. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi target responden SKD 2025 di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 135,71 persen.

Berdasarkan metode pengumpulan data, secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 7 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*);
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian saat setelah selesai menggunakan layanan Silastik (selanjutnya disebut API-Silastik).
- 5) Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian saat setelah selesai menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik (selanjutnya disebut API-Romantik);
- 6) responden yang mengisi secara mandiri melalui tautan pengisian saat setelah selesai menggunakan layanan Perpustakaan *Online* (selanjutnya disebut API-Perpustakaan *Online*); dan
- 7) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada public, baik *link* didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *Online link*);

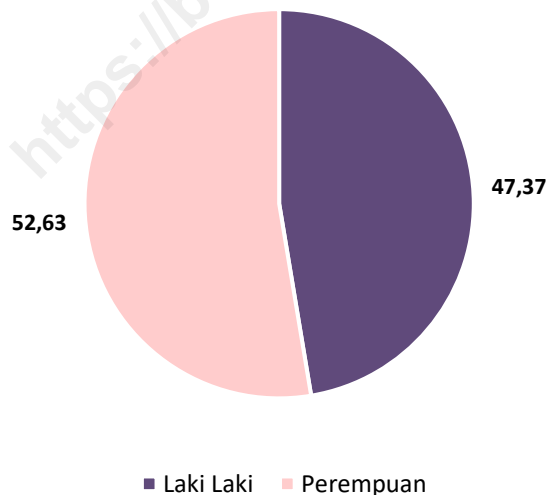
Pengumpulan data SKD 2025 di PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagian besar menggunakan metode *Online link*, yaitu sebesar 95,79 persen atau sebanyak 91 responden. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Sedangkan metode API-Romantik sebesar 4,21 persen atau sebanyak 4 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data menggunakan moda CAWI sudah mulai umum digunakan dan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah melakukan pelayanan secara *online*.

## 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.

### 2.2.1 Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan jenis kelamin. Pada tahun 2025, konsumen berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada konsumen berjenis kelamin laki-laki. Konsumen berjenis kelamin perempuan sebesar 52,63 persen dari jumlah seluruh konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sedangkan konsumen berjenis kelamin laki-laki sebesar 47,37 persen.

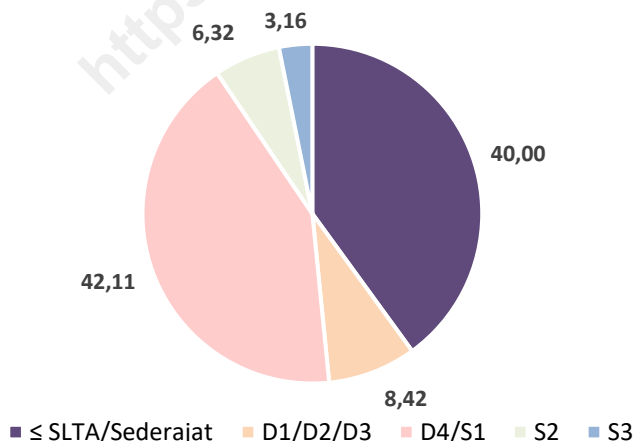


Gambar 2.1 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

## 2.2.2 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan konsumen, sehingga promosi atau peningkatan pelayanan dapat dilakukan sesuai target yang diharapkan. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2025, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

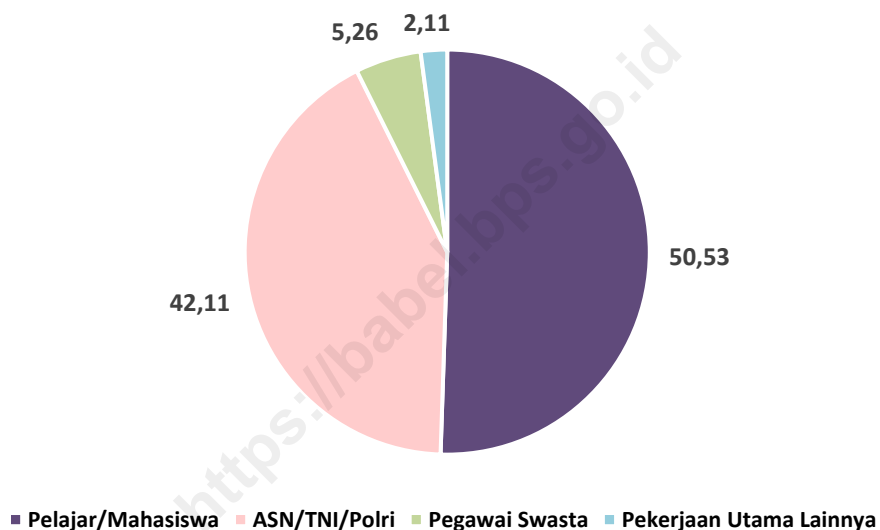
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi D4/S1 yaitu sebanyak 42,11 persen. Konsumen terbanyak kedua adalah dengan tingkat pendidikan tertinggi  $\leq$  SLTA/sederajat yaitu sebanyak 40,00 persen, diikuti oleh terbanyak ketiga yaitu konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi D1/D2/D3 yaitu sebanyak 8,42 persen. Sedangkan konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi S2 dan S3 menjadi konsumen dengan persentase yang paling sedikit masing-masing sebanyak 6,32 persen dan 3,16 persen.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

### 2.2.3 Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2025 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan utama yang dimaksud adalah pekerjaan yang biasa dilakukan konsumen dan berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2025 dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/BUMD, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya.



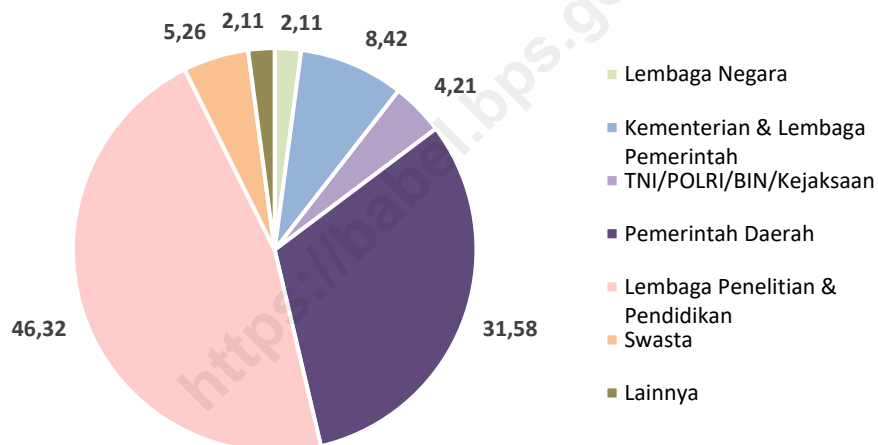
Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa sebesar 50,53 persen atau sebanyak 48 orang. Pekerjaan selanjutnya yaitu ASN/TNI/Polri sebagai konsumen terbanyak kedua dengan nilai sebesar 42,11 persen.

Adapun pekerjaan terbanyak ketiga yaitu Pegawai Swasta sebesar 5,26 persen. Konsumen dengan pekerjaan yang tidak tercakup pada kelompok manapun dihitung pada kelompok pekerjaan utama lainnya dengan nilai persentase sebesar 2,11 persen.

#### 2.2.4 Instansi

Adapun konsumen pada SKD 2025 dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama, yaitu lembaga negara, kementerian dan lembaga pemerintah, TNI/Polri/BIN/Kejaksaan, pemerintah daerah, lembaga internasional, lembaga penelitian dan pendidikan, BUMN/BUMD, swasta, dan lainnya.



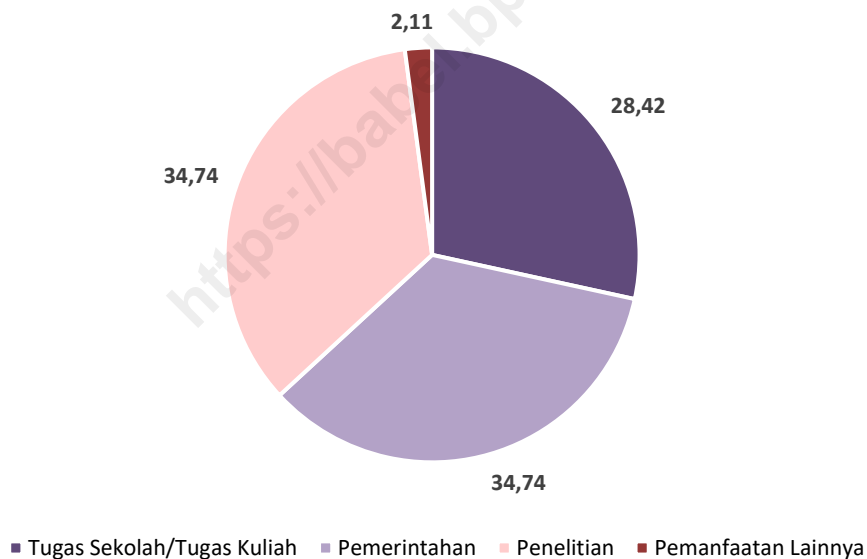
Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berasal dari lembaga penelitian dan pendidikan dengan persentase sebesar 46,32 persen. Konsumen pada lembaga penelitian dan pendidikan ini adalah dosen/guru dan pelajar/mahasiswa. Selanjutnya, konsumen menurut instansi diurutkan

dari jumlah persentase, yaitu pemerintah daerah sebesar 31,58 persen; kementerian dan lembaga pemerintah sebesar 8,42 persen; swasta sebesar 5,26 persen; TNI/Polri/BIN/Kejaksaan sebesar 4,21 persen; lembaga negara sebesar 2,11 persen. Sedangkan instansi yang tidak termasuk kelompok manapun dicakup pada kelompok lainnya dengan nilai persentase sebesar 2,11 persen.

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Pusat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2025 dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya.



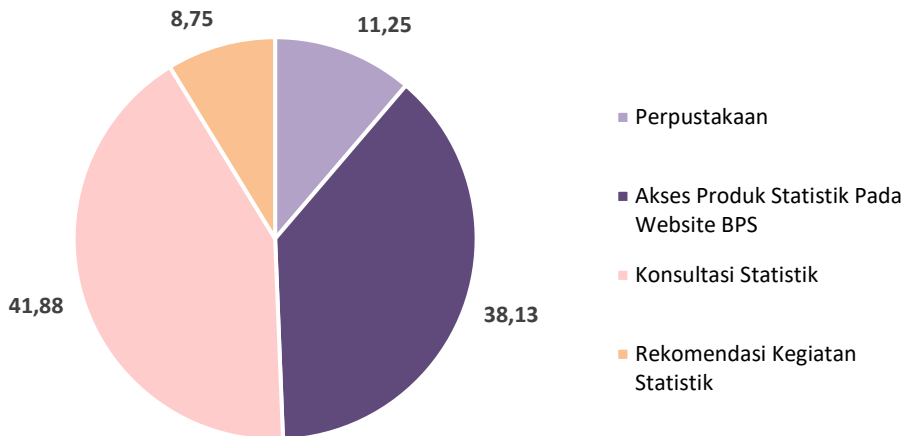
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Gambar 2.5 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen didominasi oleh pemerintahan dan penelitian. Hal tersebut sejalan dengan jumlah konsumen terbanyak kedua menurut kategori pekerjaan utama yaitu ASN/TNI/dan Polri. Pemanfaatan utama hasil kunjungan terbanyak ketiga yaitu tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 28,42 persen. Pemanfaatan tersebut mayoritas digunakan oleh pelajar/mahasiswa dan peneliti/dosen sebagai konsumen. Adapun hasil kunjungan untuk lainnya masing-masing sebesar 2,11 persen konsumen.

#### **2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan**

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro dan peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Dalam upaya memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi publik, BPS juga menyediakan produk statistik melalui *website* BPS yaitu *www.bps.go.id*. Produk statistik dari *website* tersebut antara lain adalah publikasi, tabel dinamis, tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2025, jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung oleh konsumen berdasarkan hasil SKD 2025 dapat dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan konsultasi statistik, dengan persentase sebesar 41,88 persen. Layanan konsultasi statistik BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki berbagai pilihan cara, umumnya terbagi menjadi konsultasi *online* dan *offline*. Konsultasi *online* dapat dilakukan melalui web SILASTIK BPS dan chat whatsapp ke akun khusus PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sedangkan konsultasi *offline* dapat dilakukan dengan mendatangi PST yang bertempat di kantor BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Konsultasi *offline* dapat dilaksanakan pada jam kerja maupun di luar jam kerja BPS. Opsi konsultasi di luar jam kerja dapat dipilih dengan membuat janji temu terlebih dahulu. Banyaknya cara yang dapat dilakukan dalam mendapatkan layanan konsultasi meningkatkan jumlah konsumen pengguna layanan.

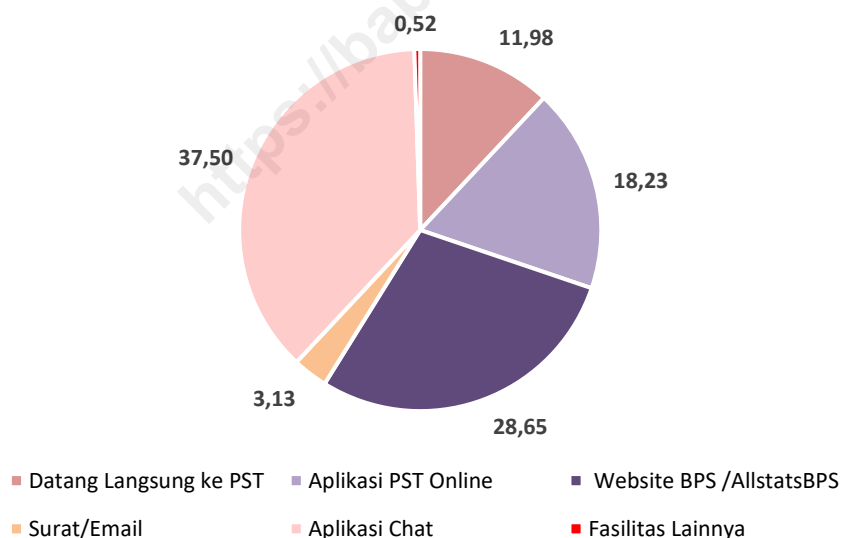
Adapun jenis layanan terbanyak kedua yang digunakan oleh konsumen PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah akses produk statistik pada *website* BPS, yaitu sebesar 38,13 persen. Mudahnya cara

untuk mengakses *website* BPS baik via PC ataupun *handphone* tentunya berpengaruh terhadap banyaknya konsumen yang menggunakan layanan *website*. Selain itu, tersedianya berbagai produk BPS pada *website* BPS juga meningkatkan pengguna layanan *website*.

Adapun layanan PST lainnya diurutkan oleh persentase konsumen/pengguna layanan, yaitu: layanan perpustakaan sebesar 11,25 persen; layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 8,75 persen.

## 2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2025. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST *Online*, *website* BPS/*Allstats* BPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan fasilitas lainnya.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Berdasarkan Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung paling banyak menggunakan aplikasi *chat* dalam mendapatkan data BPS, dengan persentase sebesar 37,50 persen. Hal ini sejalan dengan jenis layanan terbanyak yang digunakan konsumen yaitu layanan konsultasi statistik. Fasilitas selanjutnya diurutkan dari persentase terbesar, yaitu: *website* BPS/Allstat BPS sebesar 28,65 persen; aplikasi PST *online* sebesar 18,23 persen; datang langsung ke PST sebesar 11,98 persen; surat/email sebesar 3,13 persen. Sedangkan persentase konsumen yang memperoleh pelayanan PST dengan fasilitas lainnya atau fasilitas di luar lima kelompok tersebut sebesar 0,52 persen, merupakan persentase konsumen menurut fasilitas terkecil.

Aplikasi *chat* merupakan fasilitas terbanyak yang digunakan oleh pengguna layanan PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Fasilitas *chat* ini menggunakan aplikasi whatsapp dengan akun khusus PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Maraknya penggunaan aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung membuat fasilitas layanan ini sering digunakan konsumen sebagai media konsultasi data statistik dan wadah untuk mencari informasi terkait layanan lainnya.



# BAB 3

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# 99,91%

### Kepuasan Terhadap Pelayanan

Kualitas Pelayanan PST BPS  
Provinsi Kepulauan Bangka  
Belitung termasuk sangat baik  
(skala 100)

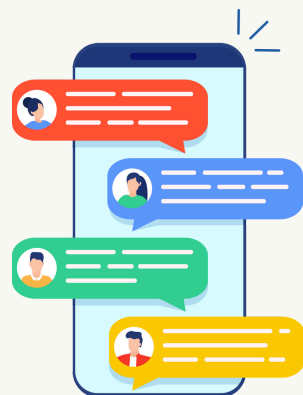


# 100%

Persentase Konsumen yang  
puas terhadap  
**Akses Data BPS (%)**

# 100%

Persentase Konsumen yang  
puas terhadap **Sarana  
Prasarana Layanan (%)**





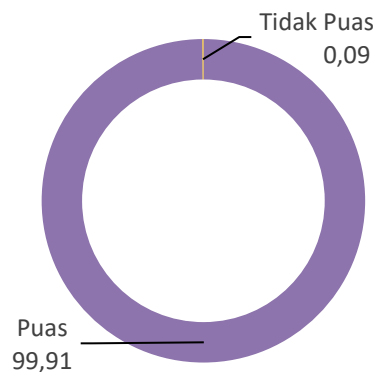


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

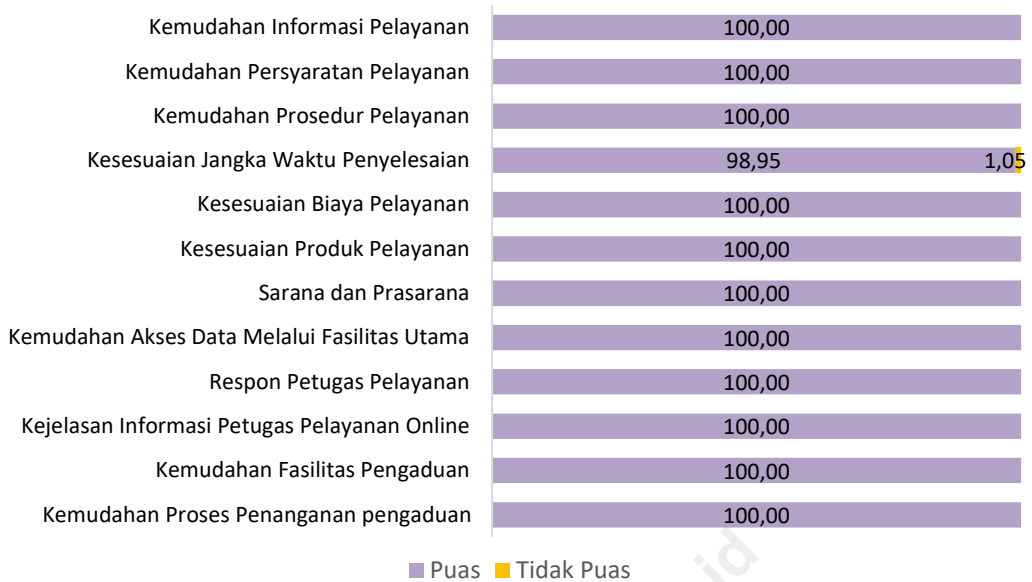
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *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 dapat diukur dengan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan statistik terpadu (PST) BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 99,91 persen.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025



Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dihitung dari jumlah konsumen yang merasa puas terhadap 12 atribut pelayanan, yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa berdasarkan atribut pelayanan yang diterapkan, hampir seluruh konsumen merasa puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas atribut pelayanan mencapai 100 persen, kecuali pada atribut kesesuaian jangka waktu penyelesaian yang memiliki persentase konsumen yang merasa puas sebesar 98,95 persen.

### 3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

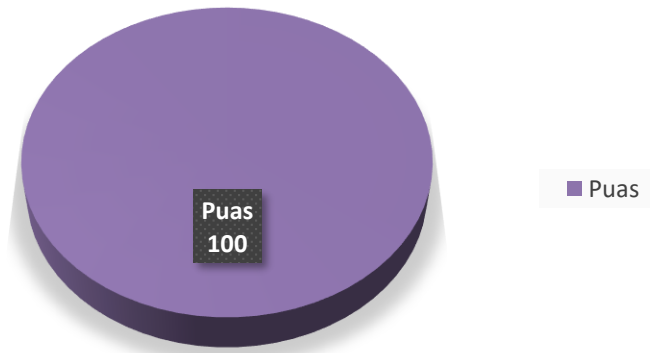
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari *website* BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, seluruh konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung puas terhadap akses data dengan persentase sebesar 100 persen.



Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

### 3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut sarana dan prasarana serta atribut kemudahan fasilitas pengaduan sebagai pendukung layanan. Berdasarkan Gambar 3.3, seluruh konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dengan persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

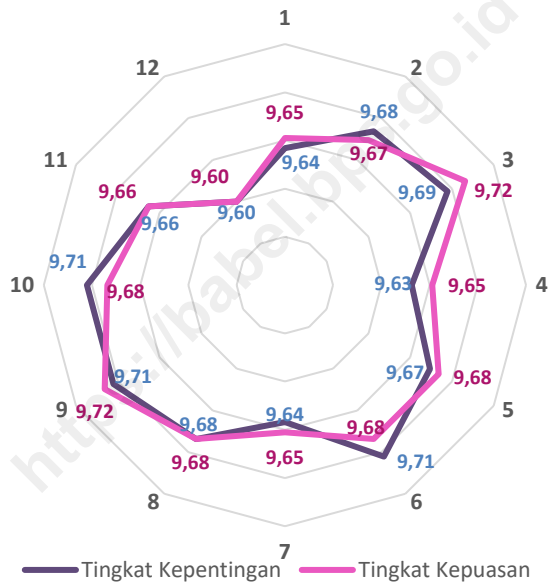
### 3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS dan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS dianalisis dengan analisis kesenjangan atau analisis *gap*. Tingkat kepentingan konsumen menggambarkan besaran harapan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS. Setiap konsumen belum tentu memiliki tingkat kepentingan yang sama besar dalam menilai setiap atribut pelayanan. Besaran tingkat kepentingan konsumen terhadap suatu atribut pelayanan akan memengaruhi besaran tingkat konsumen pada atribut pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai hasil *gap analysis* dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 3.5 merepresentasikan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan hasil SKD 2025. Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai

memenuhi harapan/ekspektasi konsumen, berdasarkan ukuran lingkaran tingkat kepuasan yang lebih besar dibandingkan ukuran lingkaran tingkat kepentingan.

Namun apabila dibandingkan besaran jari-jari lingkaran dari setiap atribut, terlihat bahwa ukuran jari-jari lingkaran tingkat kepentingan lebih besar daripada tingkat kepuasan pada 3 (tiga) atribut pelayanan, yaitu atribut kemudahan persyaratan pelayanan, atribut kesesuaian produk layanan, dan atribut kejelasan informasi petugas pelayanan *online*. Hal ini menunjukkan terdapat beberapa atribut yang belum cukup memenuhi harapan/ekspektasi konsumen.



Keterangan :

- |  |   |
|--|---|
| 1 Kemudahan Informasi Pelayanan        | 7 Sarana dan Prasarana                          |
| 2 Kemudahan Persyaratan Pelayanan      | 8 Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama  |
| 3 Kemudahan Prosedur Pelayanan         | 9 Respon petugas pelayanan                      |
| 4 Kesesuaian Jangka waktu penyelesaian | 10 Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 5 Kesesuaian Biaya pelayanan           | 11 Kemudahan Fasilitas Pengaduan                |
| 6 Kesesuaian Produk pelayanan          | 12 Kemudahan Proses Penanganan pengaduan        |

Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Kecukupan pemenuhan harapan/ekspektasi konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung juga tercermin dari selisih atau *gap* antara nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Berdasarkan Tabel 3.1, terlihat bahwa mayoritas atribut pelayanan di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki nilai *gap* positif. Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap mayoritas atribut pelayanan. Dengan kata lain, secara umum kinerja di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada mayoritas atribut lebih tinggi dibandingkan ekspektasi konsumen. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga melampaui harapan konsumen.

Adapun terdapat 3 (tiga) atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif, yaitu pada atribut kemudahan persyaratan pelayanan sebesar 0,01, atribut kesesuaian produk layanan sebesar 0,02 persen, dan atribut kejelasan informasi petugas pelayanan *online* sebesar 0,02 persen. *Gap* ketiga atribut tersebut juga tergambar pada diagram laba-laba (*spider chart*) sebagaimana yang telah dijelaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja ketiga atribut tersebut masih dapat ditingkatkan untuk memenuhi harapan/ekspektasi konsumen, walaupun nilai *gap* bernilai cukup kecil. Namun, meskipun memiliki *gap* negatif, tingkat kepuasan ketiga atribut pelayanan tersebut masuk ke dalam kategori sangat baik yaitu: atribut kemudahan persyaratan pelayanan sebesar 9,67; atribut kesesuaian produk pelayanan sebesar 9,68; dan atribut kejelasan informasi petugas pelayanan *online* sebesar 9,68; secara lengkap dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung<sup>1</sup>, 2025

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Informasi Pelayanan	9,64	9,65	0,01
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,68	9,67	-0,01
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	9,69	9,72	0,02
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,63	9,65	0,02
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,67	9,68	0,01
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,71	9,68	-0,02
7	Sarana Dan Prasarana	9,64	9,65	0,01
8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,68	9,68	–
9	Respon Petugas Pelayanan	9,71	9,72	0,01
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,71	9,68	-0,02
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,66	9,66	–
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,60	9,60	–

Catatan: <sup>1</sup>Perbedaan angka desimal karena hasil pembulatan

### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Salah satu pendekatan dalam IPA adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan/ekspektasi konsumen tersebut.

Nilai tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS semakin memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Dengan kata lain, konsumen semakin puas dengan pelayanan tersebut.

Bagian ini menganalisis tingkat kesesuaian kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan.

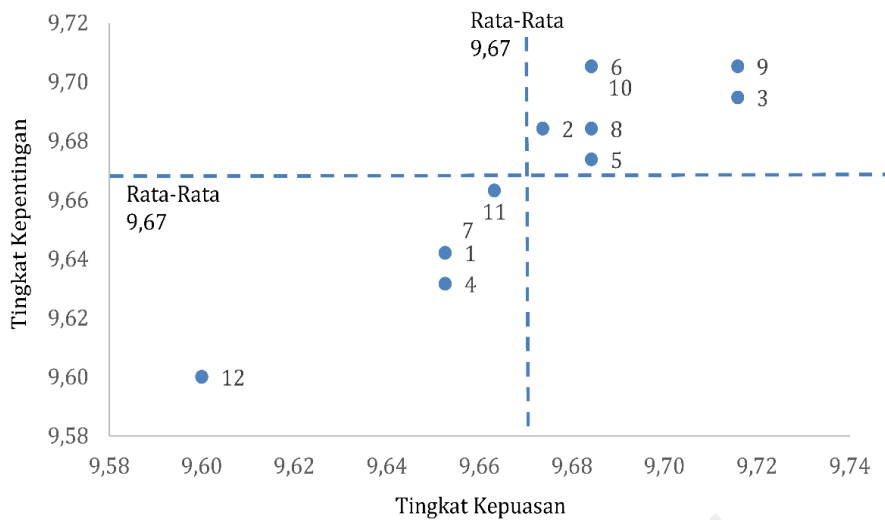
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Informasi Pelayanan	9,64	9,65	100,11
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,68	9,67	99,89
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	9,69	9,72	100,22
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,63	9,65	100,22
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,67	9,68	100,11
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,71	9,68	99,78
7	Sarana Dan Prasarana	9,64	9,65	100,11
8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,68	9,68	100,00
9	Respon Petugas Pelayanan	9,71	9,72	100,11
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,71	9,68	99,78
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,66	9,66	100,00
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,60	9,60	100,00

Tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semakin memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Mayoritas tingkat kesesuaian seluruh atribut melebihi 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara umum sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut kemudahan prosedur pelayanan dan kesesuaian jangka waktu penyelesaian yaitu masing-masing sebesar 100,22 persen. Sementara itu, atribut kesesuaian produk pelayanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online* memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu masing-masing sebesar 99,78 persen.

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri dari empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 3.5. Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak terdapat atribut pelayanan yang berada pada kuadran A, sehingga tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.



Keterangan :

- |   |  |    |   |
|---|--|----|---|
| 1 | Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan yang tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik | 7  | Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan                                |
| 2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan konsumen  | 8  | Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan                                 |
| 3 | Prosedur /alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan   | 9  | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik                  |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan                                | 10 | Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas |
| 5 | Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan  | 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui  |
| 6 | Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan   | 12 | Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas dan tidak berbelit-belit               |

Gambar 3.6 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan

pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, terdapat atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

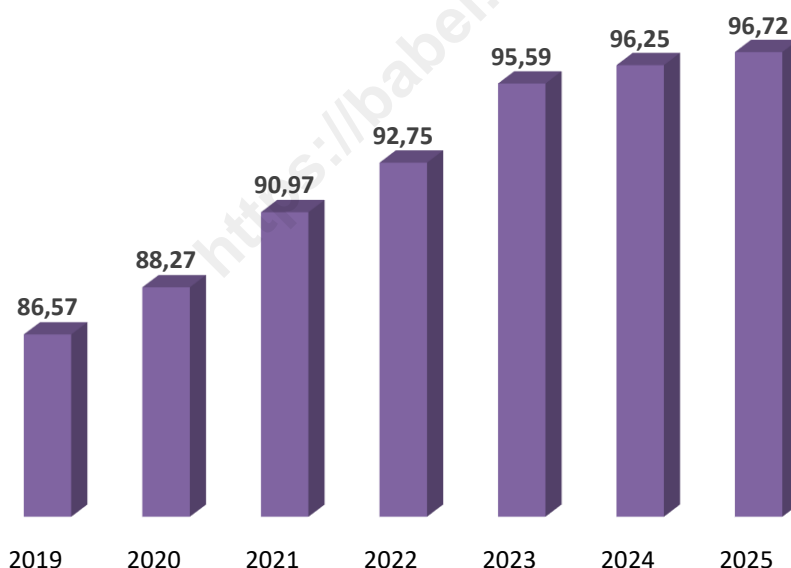
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, terdapat atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah, yaitu :

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Sarana Prasarana
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak terdapat atribut pelayanan yang berada 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 PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025 sebesar 96,72, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengalami kenaikan pada tujuh tahun terakhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tren IKK selama tujuh tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar 3.6.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2019–2025

# BAB 4

## INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



**IPAK**

(Indeks Perilaku Anti Korupsi)

**97,20%**

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung





## 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 Kepulauan Bangka Belitung. 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 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat 5 (lima) atribut atau perilaku anti korupsi yang dicakup pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (gratifikasi), atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Hasil penilaian dengan IPAK ini merupakan salah satu bentuk evaluasi dari upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi di sektor pelayanan publik selaku penyelenggara pelayanan publik dalam penyediaan data dan informasi statistik. Unit analisis adalah konsumen pelayanan di PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan satuan orang.



Gambar 4.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

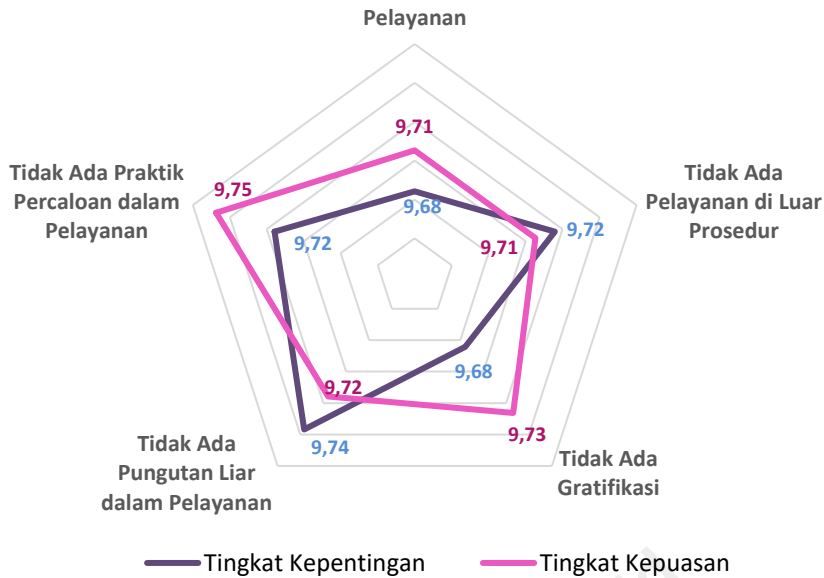
Gambar 4.1 menyajikan informasi terkait persentase konsumen yang puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan hasil persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi yang telah diterapkan pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum konsumen merasa puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas atribut anti korupsi memiliki persentase mencapai 100 persen. Adapun terdapat satu atribut yang memiliki persentase di bawah 100 persen, yaitu atribut tidak ada pungutan liar dalam pelayanan dengan persentase konsumen yang puas sebesar 98,95 persen.

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

Harapan/ekspektasi terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 Kepulauan Bangka Belitung perlu mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Tingkat kepentingan suatu atribut bagi konsumen dapat berpengaruh pada seberapa besar konsumen puas terhadap kualitas atribut tersebut.

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 4.2 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan hasil SKD 2025. Gambar 4.2 menunjukkan bahwa secara umum penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Hal ini diukur dari luas lingkaran tingkat kepuasan yang lebih besar daripada luas lingkaran tingkat kepentingan.

Namun apabila dibandingkan jari-jari lingkaran dari setiap atribut, terlihat bahwa ukuran jari-jari lingkaran tingkat kepentingan lebih besar daripada tingkat kepuasan pada 2 (dua) atribut pelayanan, yaitu atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur, dan tidak ada pungutan liar dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan terdapat beberapa perilaku anti korupsi pada pelayanan yang belum cukup memenuhi ekspektasi konsumen.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi, 2025

Secara rinci, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta selisih atau *gap* antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada setiap atribut anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung disajikan dalam tabel 4.2. Pada bagian ini, dilakukan analisis mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap layanan BPS dengan menggunakan metode *gap analysis*. *Gap analysis* bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan konsumen dan kepuasan konsumen atas kinerja layanan yang diperoleh, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi kesenjangan tersebut.

Berdasarkan tabel 4.2, mayoritas atribut anti korupsi yang diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki nilai *gap* yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah memenuhi, bahkan melebihi harapan/ekspektasi konsumen dengan nilai *gap* pada rentang 0,02-0,04. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, karena layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga melampaui harapan mereka. Namun, masih terdapat 2 (dua) atribut yang memiliki *gap* yang bernilai negatif, yaitu atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur sebesar 0,01 dan atribut tidak ada pungutan liar dalam pelayanan sebesar 0,02. Sejalan dengan hasil yang diperoleh pada diagram laba-laba (*spider chart*), kedua perilaku anti korupsi ini masih dapat ditingkatkan untuk memenuhi harapan/ekspektasi konsumen, walaupun nilai *gap* bernilai cukup kecil. Namun, meskipun memiliki *gap* negatif, tingkat kepuasan kedua atribut anti korupsi tersebut merupakan yang tertinggi dari kelima atribut, yaitu atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur sebesar 9,72 dan atribut tidak ada pungutan liar dalam pelayanan sebesar 9,74.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan Dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

No	Atribut Anti Korupsi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan	9,68	9,71	0,02
2.	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur	9,72	9,71	-0,01
3.	Tidak Ada Gratifikasi	9,68	9,73	0,04
4.	Tidak Ada Pungutan Liar dalam Pelayanan	9,74	9,72	-0,02
5.	Tidak Ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9,72	9,75	0,03

### **4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 (lima) atribut anti korupsi. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS.

IPAK dihitung pada tingkat provinsi mulai tahun 2020. Nilai IPAK pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan hasil SKD 2025 sebesar 97,20. Berdasarkan angka tersebut, perilaku anti korupsi semakin diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

# BAB 5

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

# 70,86%

Pengguna data di PST BPS  
Provinsi Kep. Bangka Belitung  
paling banyak mencari data pada  
**level provinsi**



# 72,84%

Pengguna data di PST BPS  
Provinsi Kep. Bangka Belitung  
paling banyak mencari data  
**periode tahunan**







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

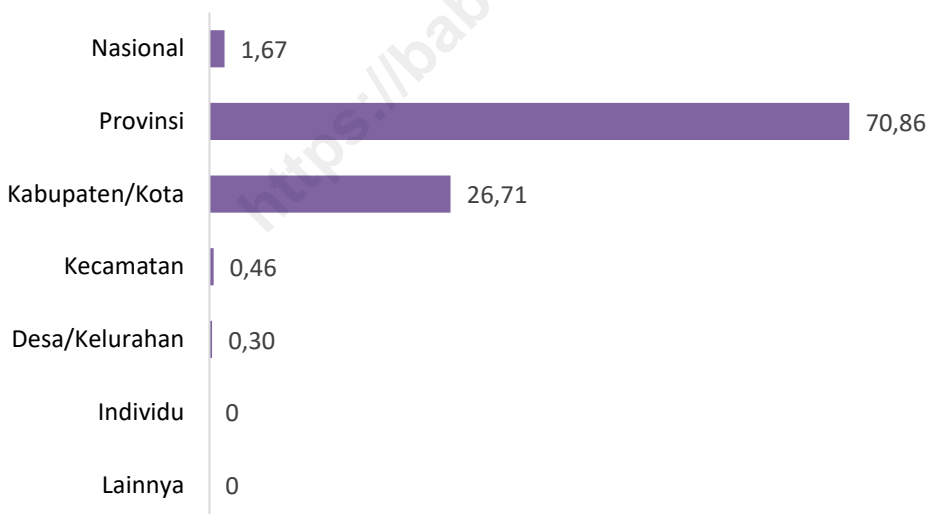
**“Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data) adan/atau series tahun untuk jenis data yang sama.

Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung satu konsumen dan lima orang-data. Selain itu misalnya 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

Hasil SKD 2025 dapat memberikan gambaran mengenai segmentasi kebutuhan data dari konsumen data yang menjadi responden menurut level data yang dibutuhkan. Kebutuhan data menurut level data dalam pembahasan ini adalah untuk mengetahui kebutuhan data responden di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan level penyajian data yang mencakup beberapa kategori, antara lain nasional, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misalnya pulau).

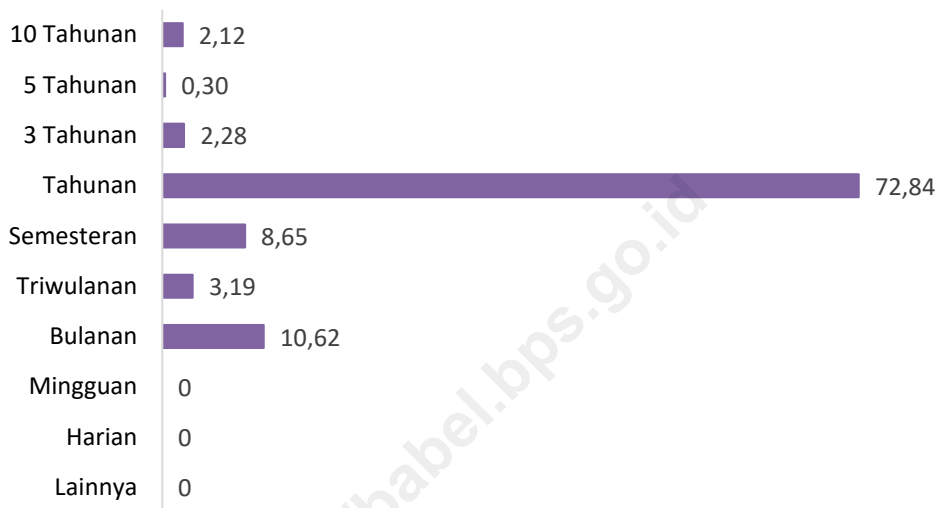
Berdasarkan hasil SKD 2025, sebagian besar kebutuhan data statistik di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah data pada level provinsi (70,86 persen). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level kabupaten/kota (26,71 persen). Secara keseluruhan, sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Menurut Level Data, 2025

## 5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data atau kurun waktu dari data yang dibutuhkan konsumen dapat bervariasi antara satu dengan yang lain. Periode data dalam cakupan SKD 2025 terdiri dari sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

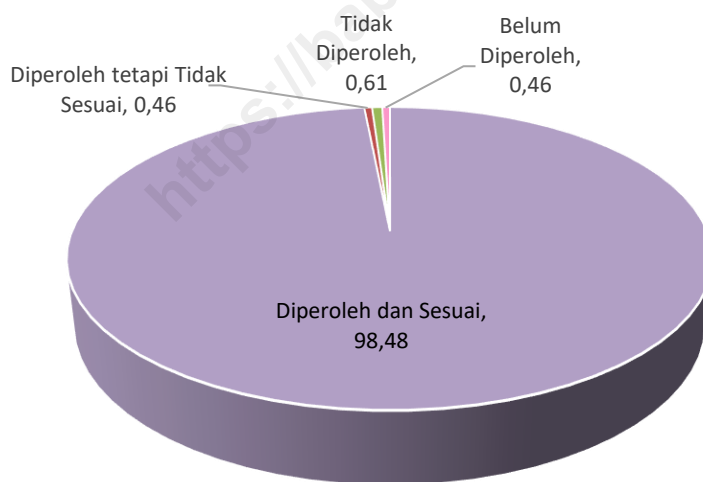


Gambar 5.2 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Menurut Periode Data, 2025

Berdasarkan hasil SKD 2025, sebagaimana disajikan pada Gambar 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar data yang dibutuhkan adalah data dengan periode tahunan (72,84 persen). Selanjutnya data yang dibutuhkan konsumen adalah data periode bulanan (10,62 persen), data semesteran (8,65 persen), data triwulanan (3,19 persen), data 3 tahunan (2,28 persen), data 10 tahunan (2,12 persen), dan paling sedikit data 5 tahunan (0,30 persen). Sementara itu, data mingguan dan harian belum dibutuhkan konsumen.

### 5.3 Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data

Pertanyaan terkait perolehan data pada SKD 2025 ditujukan untuk mengakomodir kondisi dimana tidak setiap konsumen yang melakukan pencarian data dapat memperoleh data sesuai kebutuhannya. Perolehan data dibagi menjadi empat kategori, yaitu (1) diperoleh dan sesuai; (2) diperoleh tetapi tidak sesuai; (3) tidak diperoleh dan (4) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria kebutuhan konsumen, sedangkan “diperoleh tetapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian 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.

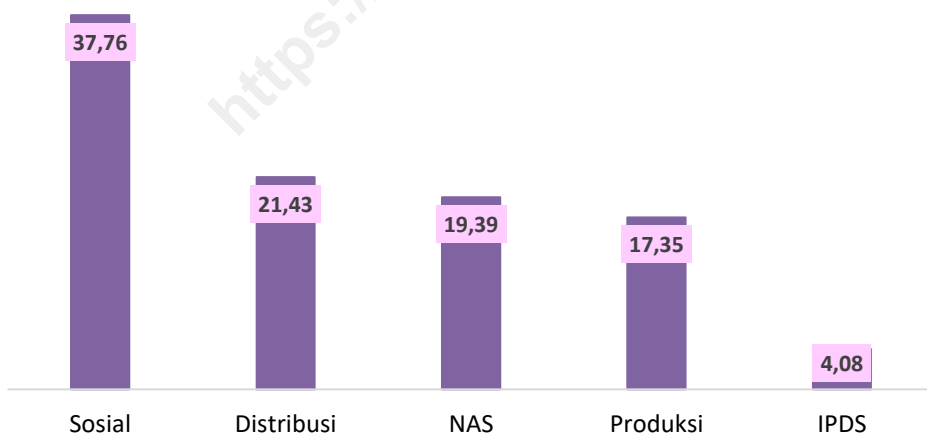


Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar data diperoleh dan sesuai dengan kriteria kebutuhan konsumen dengan persentase sebesar 98,48 persen. Sisanya adalah sebesar 1,52 persen, dimana masih terdapat data diperoleh tetapi tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen yaitu sebesar 0,46 persen, data tidak dapat diperoleh konsumen yaitu sebesar 0,61 persen dan data belum diperoleh oleh konsumen sebesar 0,46 persen. Data yang tidak diperoleh umumnya terjadi karena data yang dibutuhkan oleh konsumen tidak dimiliki atau tidak dikumpulkan oleh BPS.

#### 5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh mengacu pada ragam data yaitu kelompok jenis data berdasarkan tim kerja penghasil data di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, meliputi ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca dan analisis statistik, serta IPDS.

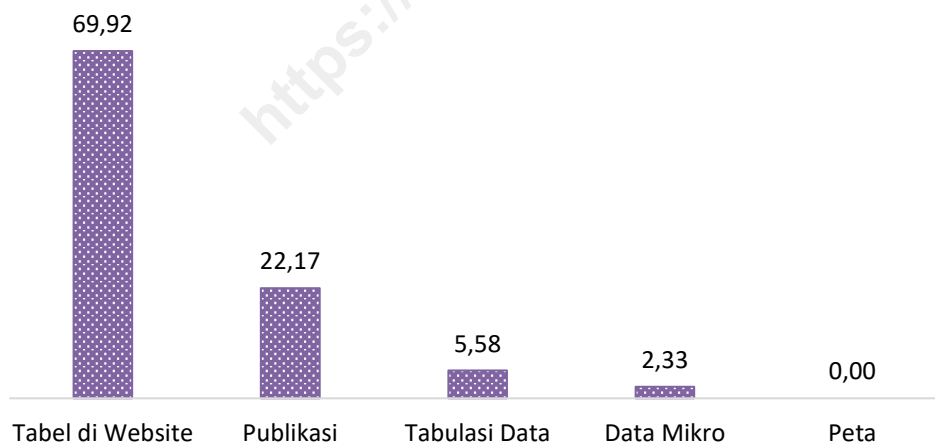


Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Menurut Ragam Data, 2025

Hasil SKD 2025 sebagaimana terdapat pada Gambar 5.4 menunjukkan bahwa data statistik sosial merupakan ragam data yang paling banyak dibutuhkan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu sebesar 37,76 persen dengan jenis data terbanyak adalah data kependudukan. Selain data statistik sosial, cukup banyak konsumen yang membutuhkan data statistik distribusi (21,34 persen) dengan jenis data terbanyak adalah data inflasi/harga konsumen. Tidak sedikit juga konsumen mencari data neraca wilayah dan analisis statistik dan data produksi dengan persentase masing-masing sebesar 19,39 persen dan 17,35 persen. Sementara itu, belum cukup banyak konsumen yang membutuhkan data IPDS.

### 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 tabel di *website*, tabulasi data, peta, data mikro, dan publikasi.

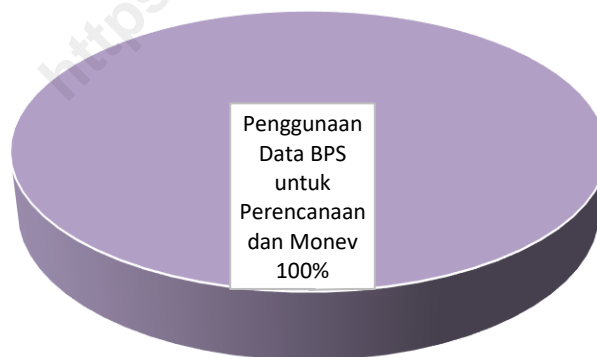


Gambar 5.5 Persentase Jenis Sumber Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar data BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperoleh konsumen bersumber dari tabel di *website* dengan persentase sebesar 69,92 persen. Selanjutnya, data diperoleh konsumen melalui sumber publikasi sebesar 22,17 persen dan tabulasi data sebesar 5,58 persen. Data yang diperoleh konsumen paling sedikit bersumber dari data mikro sebesar 2,33 persen. Sementara itu, tidak ada data yang diperoleh bersumber dari peta.

## 5.6 Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menggambarkan distribusi pemanfaatan data BPS oleh konsumen di kalangan Kementerian/Lembaga (K/L) serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berdasarkan wilayah kerja. Informasi ini menggambarkan sejauh mana peran data BPS digunakan dalam mendukung perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

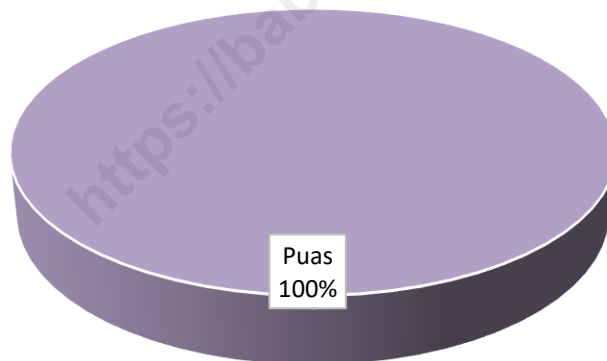


Gambar 5.6 Persentase Konsumen K/L/OPD Berdasarkan Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Hasil SKD 2025 sebagaimana terdapat pada Gambar 5.6 menjelaskan bahwa seluruh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/OPD memanfaatkan data BPS untuk keperluan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan (100 persen). Hal ini menunjukkan bahwa data BPS memiliki peran yang sangat penting terutama dalam mendukung proses perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Tingginya persentase penggunaan data BPS mencerminkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas, relevansi, dan manfaat data yang disediakan.

### 5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap data yang disediakan.



Gambar 5.7 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2025

Berdasarkan hasil SKD 2025 sebagaimana ditunjukkan oleh Gambar 5.7, seluruh konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan

persentase sebesar 100 persen. Hal ini relevan dengan kondisi dimana persentase data yang diperoleh sesuai dengan kriteria kebutuhan konsumen mendominasi dibandingkan jenis perolehan lainnya yaitu sebesar 98,48 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa data BPS yang tersedia telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen serta relevan dengan tujuan yang diinginkan.

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



# BAB 6

## PENUTUP

# 96,72%

### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Kualitas pelayanan PST dan Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung termasuk sangat baik (skala 100)



# 70,86%

Pengguna data di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung paling banyak mencari data pada **level provinsi**

# 97,20%

### IPAK (Indeks Perilaku Anti Korupsi)

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung







## Bab 6 Penutup

### 7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2025, SKD dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota selama 1 Januari 2025 sampai akhir periode pencacahan. Pencacahan responden SKD 2025 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD25.

Hasil SKD 2025 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2025 di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang sesuai bahkan melebihi target, yaitu 135,71 persen dan selesai tepat waktu.
- Konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga penelitian dan pendidikan (46,32 persen) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk penelitian (34,74 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah dari kalangan pelajar/mahasiswa/peneliti. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa, yaitu sebesar 50,53 persen.
- Layanan konsultasi statistik merupakan jenis layanan terbanyak yang digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu sebesar 41,88 persen. Layanan konsultasi statistik terbagi menjadi layanan *online* dan layanan *offline*. Layanan konsultasi statistik *online* merupakan layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen. Hal tersebut ditunjukkan dengan fasilitas layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berupa Aplikasi *Chat* yaitu sebesar 37,50 persen.
- Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sangat beragam. Level

provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (70,86 persen). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (72,84 persen).

- Ragam data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen adalah Statistik Sosial (37,76 persen) dengan jenis data terbanyak adalah data kependudukan.
- Secara umum, seluruh konsumen merasa puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 100 persen. Hal ini relevan dengan persentase data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen mendominasi dibandingkan jenis perolehan data lainnya yaitu sebesar 98,48 persen.
- Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025 adalah 97,20. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025 adalah 96,72. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung termasuk kategori sangat baik.

## 7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2025 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik merujuk pada hasil *Importance and Performance Analysis (IPA)* yaitu:

- Beberapa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung harus dipertahankan, yaitu: Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*.
- Tidak ada atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang menjadi prioritas utama perbaikan, namun pada beberapa atribut pelayanan diperlukan perbaikan dengan prioritas rendah, yaitu: Informasi pelayanan tersedia, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana, Kemudahan Fasilitas Pengaduan, dan Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.



## Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. *An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. *Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA*. Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches*. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. *Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services*. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.





**LAMPIRAN**

<https://babeinns.go.id>





# METADATA STATISTIK

## Metadata Kegiatan

- Identifikasi Kegiatan Statistik
- Penyelenggara
- Penanggung Jawab
- Perencanaan dan Persiapan
- Desain Kegiatan
- Desai Sampel
- Penjaminan Kualitas
- Pengolahan dan Analisis
- Diseminasi Hasil

## Metadata Variabel

- Nama Variabel
- Alias
- Konsep
- Definisi
- Referensi Pemilihan
- Referensi Waktu
- Tipe Data
- Klasifikasi Isian
- Aturan Validasi
- Kalimat Pertanyaan
- Aksesibilitas Publik

## Metadata Indikator

- Nama Indikator
- Konsep
- Interpretasi
- Metode/Rumus Penghitungan
- Ukuran
- Satuan
- Klasifikasi
- Variabel/Indikator Pembangun
- Level Estimasi
- Aksesibilitas Publik

Peraturan BPS No. 5 Tahun 2020  
tentang Petunjuk Teknis Metadata  
Statistik





**Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data, 2025**

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data				
		Manual	PST	Email	Link	API-Romantik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	95	-	-	-	91	4
Kabupaten Bangka	33	24	4	-	5	-
Kabupaten Belitung	32	-	-	-	29	3
Kabupaten Bangka Barat	36	5	12	-	19	-
Kabupaten Bangka Tengah	31	-	1	-	30	-
Kabupaten Bangka Selatan	30	-	-	-	30	-
Kabupaten Belitung Timur	34	3	-	-	30	1
Kota Pangkal Pinang	34	-	-	-	32	2

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3: 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: Y = Total jumlah responden <math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (<i>link</i>)</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, 2025**

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	47,37	52,63
Kabupaten Bangka	42,42	57,58
Kabupaten Belitung	46,88	53,13
Kabupaten Bangka Barat	44,44	55,56
Kabupaten Bangka Tengah	45,16	54,84
Kabupaten Bangka Selatan	50,00	50,00
Kabupaten Belitung Timur	50,00	50,00
Kota Pangkal Pinang	44,12	55,88

## Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wilayah PST BPS</li><li>2. Kelompok umur</li><li>3. Jenis kelamin</li><li>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan</li><li>5. Pekerjaan utama</li><li>6. Kategori instansi</li><li>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan</li><li>8. Jenis layanan yang digunakan</li><li>9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS</li></ol>

**Lampiran 3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama, 2025**

Satker PST	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/ TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiras wasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Prov. Kep Bangka Belitung	50,53	-	42,11	-	5,26	-	2,11
Kabupaten Bangka	33,33	-	51,52	9,09	3,03	-	3,03
Kabupaten Belitung	15,63	3,13	75,00	-	3,13	-	3,13
Kabupaten Bangka Barat	8,33	2,78	69,44	13,89	-	-	5,56
Kabupaten Bangka Tengah	22,58	-	70,97	-	-	-	6,45
Kabupaten Bangka Selatan	13,33	-	70,00	-	-	-	16,67
Kabupaten Belitung Timur	17,65	2,94	70,59	-	5,88	-	2,94
Kota Pangkal Pinang	35,29	-	61,76	2,94	-	-	-

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, 2025**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Lainnya (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	28,42	34,74	-	34,74	2,11
Kabupaten Bangka	24,24	54,55	-	12,12	9,09
Kabupaten Belitung	3,13	81,25	-	15,63	-
Kabupaten Bangka Barat	-	80,56	2,78	11,11	5,56
Kabupaten Bangka Tengah	12,90	67,74	-	16,13	3,23
Kabupaten Bangka Selatan	3,33	80,00	-	13,33	3,33
Kabupaten Belitung Timur	17,65	73,53	2,94	5,88	-
Kota Pangkal Pinang	35,29	61,76	-	2,94	-

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 5 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan, 2025**

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS(%)	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik (%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	11,25	-	-	38,13	41,88	8,75
Kabupaten Bangka	2,08	-	-	39,58	39,58	18,75
Kabupaten Belitung	9,09	-	2,27	40,91	38,64	9,09
Kabupaten Bangka Barat	2,27	-	-	20,45	65,91	11,36
Kabupaten Bangka Tengah	7,41	1,85	1,85	33,33	44,44	11,11
Kabupaten Bangka Selatan	5,00	2,50	-	40,00	32,50	20,00
Kabupaten Belitung Timur	17,74	-	-	41,94	24,19	16,13
Kota Pangkal Pinang	8,20	1,64	-	39,34	36,07	14,75

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Menurut Wilayah PST, 2025**

Satker PST	Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan (%)
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kabupaten Bangka	100,00
Kabupaten Belitung	100,00
Kabupaten Bangka Barat	96,00
Kabupaten Bangka Tengah	95,00
Kabupaten Bangka Selatan	100,00
Kabupaten Belitung Timur	100,00
Kota Pangkal Pinang	94,44

## **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 = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah 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 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, 2025**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data (%)
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kabupaten Bangka	100,00
Kabupaten Belitung	100,00
Kabupaten Bangka Barat	100,00
Kabupaten Bangka Tengah	100,00
Kabupaten Bangka Selatan	100,00
Kabupaten Belitung Timur	100,00
Kota Pangkal Pinang	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 = 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 Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data

**Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan  
Data dan Informasi Statistik BPS Menurut Wilayah PST,  
2025**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS (%)
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	99,91
Kabupaten Bangka	99,45
Kabupaten Belitung	100,00
Kabupaten Bangka Barat	100,00
Kabupaten Bangka Tengah	100,00
Kabupaten Bangka Selatan	100,00
Kabupaten Belitung Timur	98,67
Kota Pangkal Pinang	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 Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>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</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

## Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST, 2025

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data (%)
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kabupaten Bangka	96,97
Kabupaten Belitung	100,00
Kabupaten Bangka Barat	100,00
Kabupaten Bangka Tengah	100,00
Kabupaten Bangka Selatan	100,00
Kabupaten Belitung Timur	100,00
Kota Pangkal Pinang	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 Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST, 2025**

Satker PST	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana(%)
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kabupaten Bangka	98,48
Kabupaten Belitung	100,00
Kabupaten Bangka Barat	100,00
Kabupaten Bangka Tengah	100,00
Kabupaten Bangka Selatan	100,00
Kabupaten Belitung Timur	100,00
Kota Pangkal Pinang	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 <i>online</i> bagi responden <i>online</i> .
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 = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap  
Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST, 2025**

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	96,72
Kabupaten Bangka	96,31
Kabupaten Belitung	95,50
Kabupaten Bangka Barat	95,16
Kabupaten Bangka Tengah	94,33
Kabupaten Bangka Selatan	94,48
Kabupaten Belitung Timur	95,91
Kota Pangkal Pinang	98,39

## 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: <math>\bar{x}_i</math> = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i <math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1, 2, \dots, 12 = 12</math> 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, 2025**

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	97,20
Kabupaten Bangka	98,73
Kabupaten Belitung	97,50
Kabupaten Bangka Barat	97,06
Kabupaten Bangka Tengah	95,74
Kabupaten Bangka Selatan	95,20
Kabupaten Belitung Timur	98,08
Kota Pangkal Pinang	99,18

## **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 Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan: <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i <math>x_i</math> = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1</math> (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

# Lampiran 13 Kuesioner VKD25

**BAHASIA**

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHAN 2025**

**VKD25**

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. PP No. 31 Tahun 1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Statistik
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDO di Lingkungan BPS.

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

**Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)**

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

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	8 Nama Instansi	: <input style="width: 90%;" type="text"/>		
2 E-mail	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1	<input style="width: 20px;" type="text"/>
3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei	: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Pilih salah satu jawaban	Pemerintahan	- 2	<input style="width: 20px;" type="text"/>
4 Jenis kelamin	: Laki-laki <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> Perempuan <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>		Komersial	- 3	<input style="width: 20px;" type="text"/>
5 Pendidikan tertinggi yang diamatkan	: < S/LTA/Sederajat		Penelitian	- 4	<input style="width: 20px;" type="text"/>
Pilih salah satu jawaban	D4/S1 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> D2/D3 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> S2 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> S3 <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>		Lainnya (.....)	- 5	<input style="width: 20px;" type="text"/>
6 Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa				
Pilih salah satu jawaban	Peneliti/Dosen				
	ASN/TNI/Polri				
	Pegawai BUMN/BUMD				
	Pegawai Swasta				
	Wiraswasta				
	Lainnya (.....)				
7 Kategori Instansi	: Lembaga Negara				
Pilih salah satu jawaban	Kementerian & Lembaga Pemerintah				
	TNI/Polri/BIN/Kejaksaan				
	Pemerintah Daerah				
	Lembaga Internasional				
	Lembaga Penelitian & Pendidikan				
	BUMN/BUMD				
	Swasta				
	Lainnya (.....)				

**Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2025 s.d. saat pengisian kuesioner**

10 Jenis layanan yang digunakan
 : Perpuasakan | - 1 |  || Pilih lebih dari satu jawaban | Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS | - 2 |  |
	Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah	- 4	
	Akses produk statistik pada Website BPS	- 8	
	Konsultasi Statistik	- 8	
	Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 16	
		- 32	
11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung	- 1	
Pilih lebih dari satu jawaban	Website BPS / AllStats BPS	- 2	
	Surat/E-mail	- 4	
	Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)	- 8	
	Lainnya (.....)	- 16	
		- 32	
12 Apakah pernah melakukan pengadaan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya	- 1	
	Tidak	- 2	

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
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>																					
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**Blok IV. Catatan**

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

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

## Lampiran 14 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



**BADAN PUSAT STATISTIK**  
*Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*

Nomor : B-50/19000/VS.560/2026

Pangkal Pinang, 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

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

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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Toto Haryanto Silitonga

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 1

Nomor : B-50/19000/VS.560/2026

Tanggal : 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

**Catatan Rekomendasi Tahun 2025**

<b>Pertahankan Kinerja</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>2. Kemudahan Prosedur</li><li>3. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>4. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>6. Respon Petugas Pelayanan</li><li>7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i></li></ol>
<b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>
<b>Prioritas Utama</b> -
<b>Aspek Pelayanan Lain</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>3. Sarana Prasarana</li><li>4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li><li>5. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

### RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Informasi pelayanan tersedia.	Menyosialisasikan informasi pelayanan PST dalam kegiatan edukasi statistik															Rahma Nurhamidah
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Membuat label informasi tentang jangka waktu penyelesaian yang akan dikirimkan oleh petugas PST kepada pengguna layanan dengan permintaan data melalui proses pengolahan terlebih dahulu Monitoring kesesuaian waktu pemenuhan formulir antrean permintaan data untuk memantau dan mengelola jangka waktu penyelesaian setiap permintaan data															Rommel Yonatan Siampar
3	Sarana Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana Pelayanan Statistik Terpadu untuk mendukung kemudahan akses informasi dan meningkatkan kenyamanan pengguna data															Nadya Fitri Chairani
4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Mencantumkan informasi kanal pengaduan pelayanan statistik terpadu pada surat balasan permintaan data															Akhmad Fadil Mubarak
5	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Membuat dan menyebarkan flyer mengenai kanal pengaduan pelayanan statistik terpadu di media sosial dan media cetak															Sari Sisilianingsih Desiana Rahayu Susianti

Pangkal Pinang, 21 Januari 2026

Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Sugeng Arianto





# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

