

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN TEGAL

TAHUN 2025



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN TEGAL

TAHUN 2025



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TEGAL**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2025

Katalog : 1399013.3328
Nomor Publikasi : 33280.26001

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii+102 halaman

Penyusun Naskah:
BPS Kabupaten Tegal

Penyunting:
BPS Kabupaten Tegal

Pembuat Kover:
BPS Kabupaten Tegal

Penerbit:
©BPS Kabupaten Tegal

Sumber Ilustrasi:
www.canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Tegal 2025

Pengarah

Bambang Wahyu Ponco Aji

Penanggung Jawab

Diana Dwi Susanti

Penyunting

Imam Furqon Roziqin

Penulis Naskah

uziroh

Pengolah Data

uziroh

Penata Letak dan Infografis

uziroh

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Slawi, Januari 2026
Kepala BPS Kabupaten Tegal

Bambang Wahyu Ponco Aji

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Tegal 2025

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	24
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	28
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	29
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	30
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	36
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	37
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	37
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	45
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	47
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	48

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	49
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	52
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	54
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	54
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	55
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	56
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	60
Bab 7 Penutup	64
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	67
Daftar Pustaka	69
Lampiran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal	39
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal	40
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Tegal	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 2.1. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut metode pengumpulan data.....	24
Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut jenis kelamin	25
Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan	26
Gambar 2.4. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pekerjaan utama	27
Gambar 2.5. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal	28
Gambar 2.6. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pemanfaatan hasil kunjungan	29
Gambar 2.7. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut jenis layanan.....	30
Gambar 2.8. Persentase responden menurut Fasilitas Utama.....	31
Gambar 3.1. Persentase kepuasan konsumen di PST Kabupaten Tegal terhadap pelayanan	35
Gambar 3.2. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap pelayanan PST menurut atribut pelayanan.....	36
Gambar 3.3. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap akses data.....	36
Gambar 3.4. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap sarana dan prasarana	37
Gambar 3.5. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan gap pelayanan	38
Gambar 3.6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.....	41
Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi	48
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Tegal	54
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Tegal	55
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehan Data	56

Gambar 5.4 Persentase Jumlah Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Sumber Data	57
Gambar 5.5. Persentase konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Tegal dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan	58
Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di BPS Kabupaten Tegal	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	74
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	76
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	78
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	80
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	82
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	84
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	86
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	88
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	90
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	92
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	94
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	96

BAB 1

PENDAHULUAN

SURVEI KEPUASAN DATA

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen PST BPS dalam rangka meningkatkan kualitas dan informasi statistik serta memberikan pelayanan lebih baik.

LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota

PERIODE

1 Januari 2025 - 31 Desember 2025

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST pada:
1 Januari 2025 sampai akhir periode pengumpulan data.

ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang
- Analisis kesenjangan
- Analisis kuadran

INSTRUMEN

Kuisisioner VKD25:

- **Hardcopy**
Pencacahan manual dengan print out kuisisioner
- **Softcopy**
Pencacahan elektronik dengan sistem online





Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas

BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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:

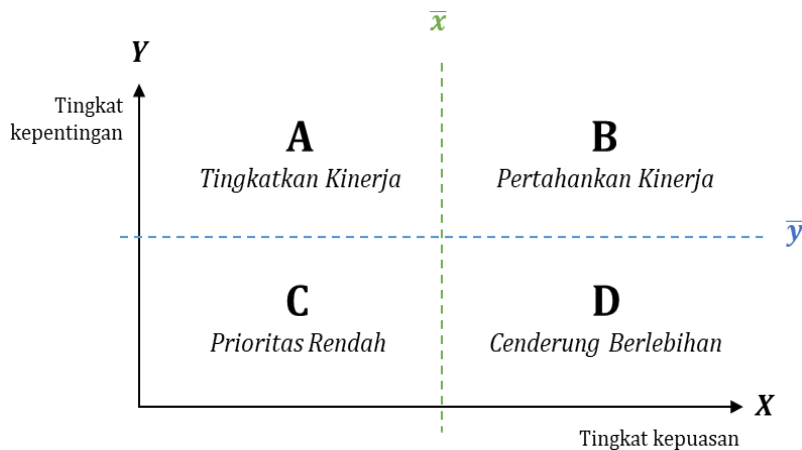
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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.

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)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2025.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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 kabupaten yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan Blok I VKD25.

- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS kabupaten berdasarkan Blok II VKD25
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS kabupaten berdasarkan Blok II VKD25
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS kabupaten 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 kabupaten.

SEGMENTASI KONSUMEN

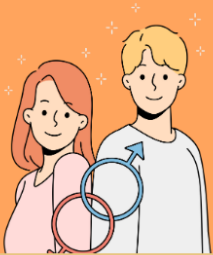
BAB 2

Konsumen BPS didominasi oleh

JENIS KELAMIN

57%

PEREMPUAN



PENDIDIKAN TERTINGGI

40,28%

D4/S1



PROFESI

41,67%

ASN/POLRI



Sebagian besar konsumen BPS menggunakan

44,25%

LAYANAN AKSES PRODUK
STATISTIK PADA WEBSITE BPS



36,28%

FASILITAS WEBSITE
BPS/ALLSTATS BPS





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Tegal. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

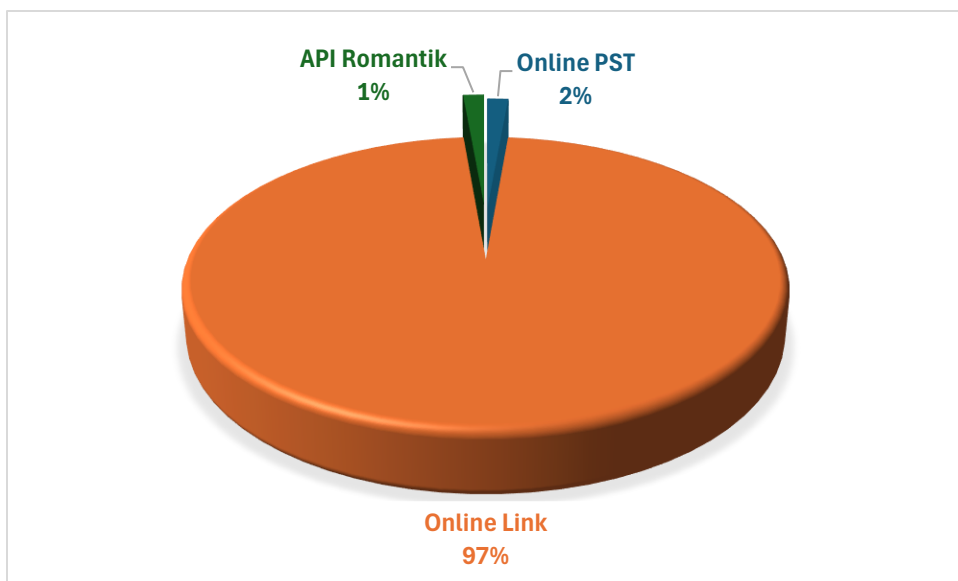
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2025. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Tegal mencapai 240 persen, dimana yang mengikuti survei tersebut sebanyak 72 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);

- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).



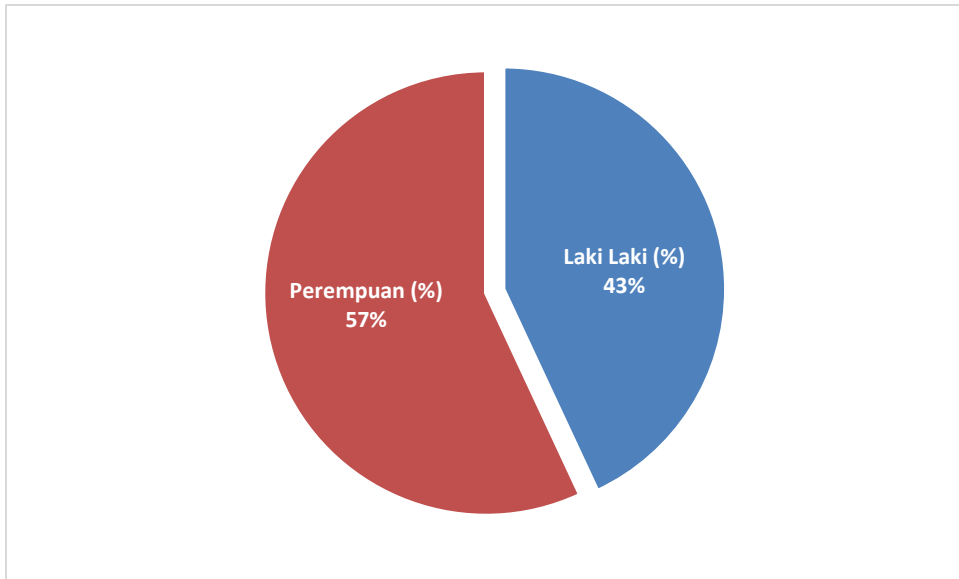
Gambar 2.1. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut metode pengumpulan data

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS Kabupaten Tegal menurut jenis kelamin. Distribusi konsumen PST BPS Kabupaten Tegal terbagi secara merata berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki 43 persen dan perempuan 57 persen.

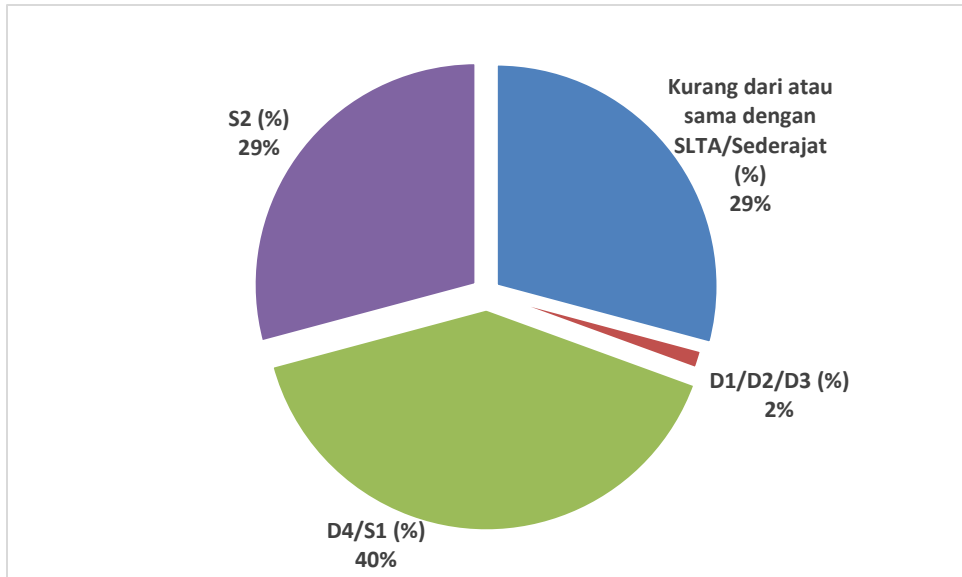


Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal menurut jenis kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. 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 ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (40,28 persen). Posisi kedua dengan tingkat pendidikan konsumen adalah S2 (29,17 persen), diikuti tingkat pendidikan ≤SLTA/ sederajat (29,17 persen) dan D1/D2/D3 (1,39 persen). Tidak ada konsumen dengan tingkat pendidikan S3 yang melakukan pelayanan di Kantor BPS Kabupaten Tegal.

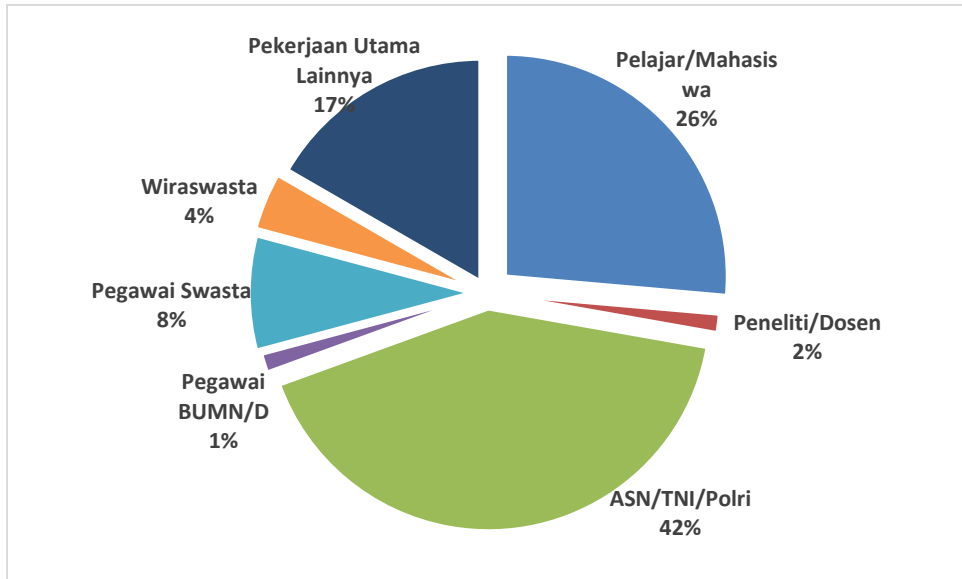


Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2025, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2025 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

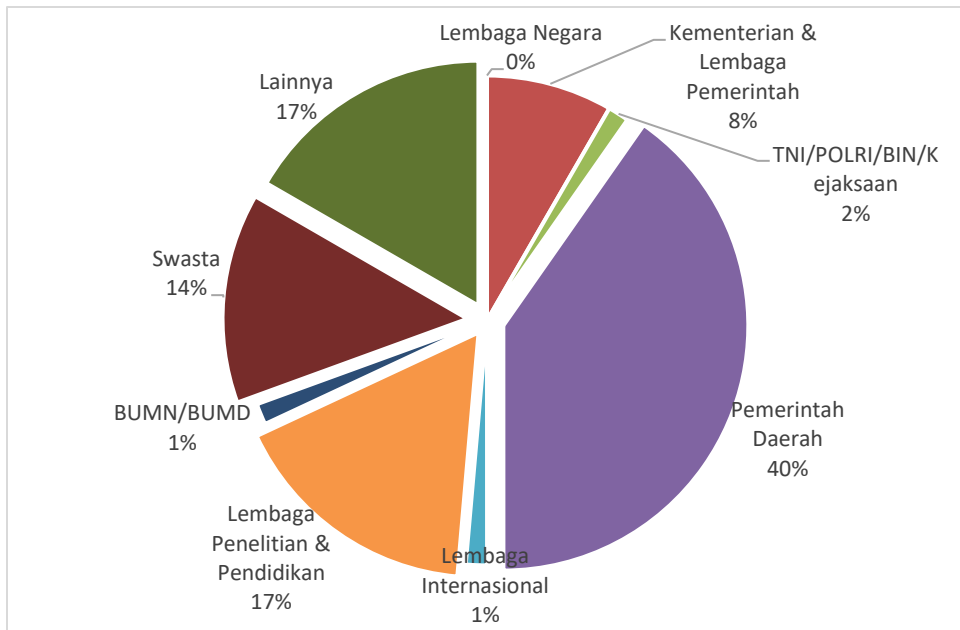
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal adalah ASN/TNI/Polri (41,67 persen). Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh pelajar/mahasiswa (26,39 persen) dan diikuti konsumen dengan pekerjaan utama lainnya (16,67 persen). Kelompok konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta adalah sebesar 8,33 persen, wiraswasta sebesar 4,17 persen, serta pegawai BUMN/D dan Peneliti/dosen sebesar 1,39 persen.



Gambar 2.4. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pekerjaan utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Pada gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal berasal dari instansi Pemerintah Daerah (40,28 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian dan Pendidikan berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,67 persen, diikuti konsumen yang bekerja pada instansi/institusi dengan nilai yang sama, yaitu 16,67 persen. Sementara itu Konsumen yang bekerja di swasta memiliki persentase 13,89 persen. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase 8,33 persen, sedangkan konsumen yang bekerja di institusi TNI/Polri/BIN/Kejaksaan dan BUMN/D dan Lembaga Negara memiliki persentase 1,39 persen.



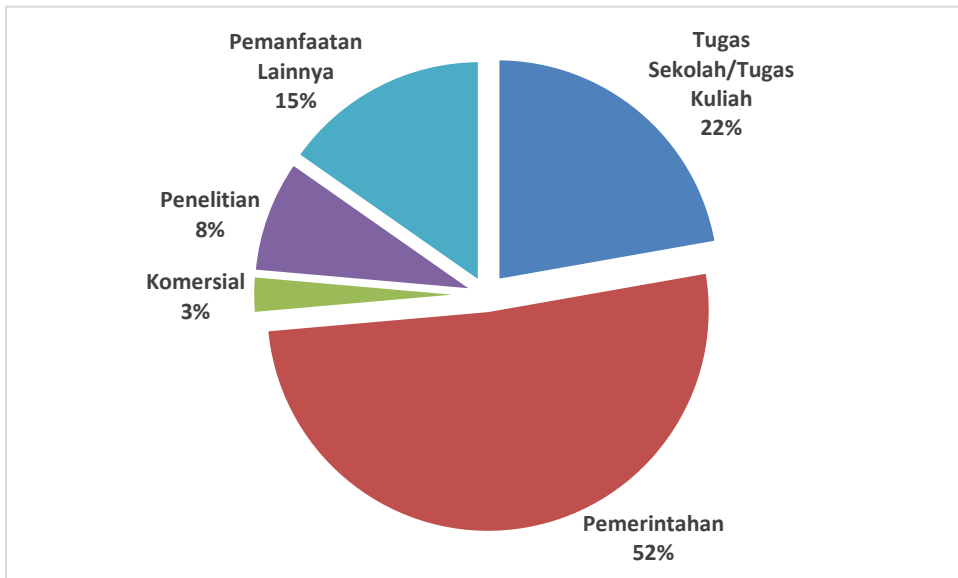
Gambar 2.5. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2025 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam, dimana kelima kategori masing-masing terwakili. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (52 persen). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi atau kebijakan. Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas

kuliah menempati posisi kedua sebesar 22,22 persen. Pemanfaatan untuk pemanfaatan lainnya sebesar 15,28 persen, dan pemanfaatan untuk penelitian sebesar 8,33 persen, serta pemanfaatan untuk komersial memiliki nilai persentase sebesar 2,78 persen.



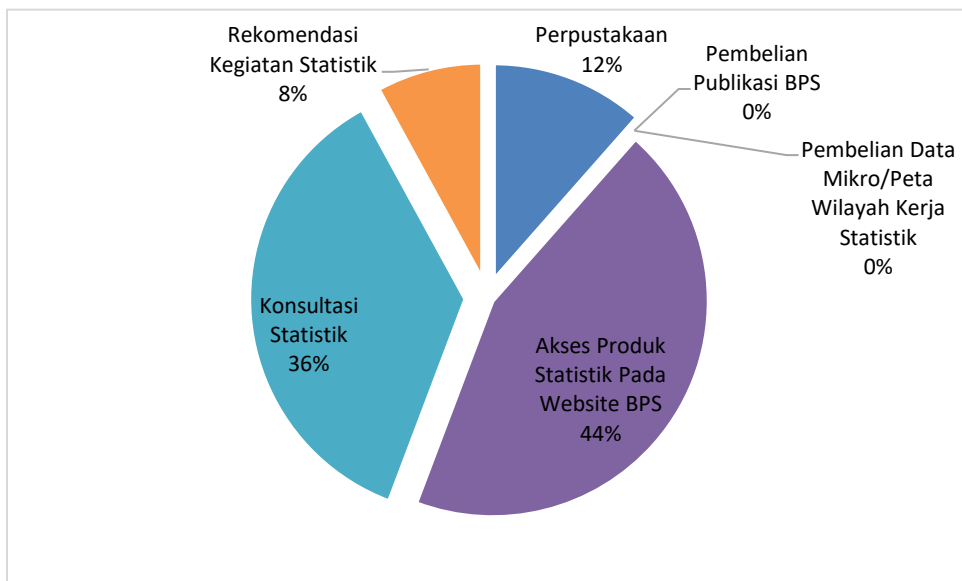
Gambar 2.6. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut pemanfaatan hasil kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, penjualan publikasi, 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.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 diantaranya 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 Kabupaten Tegal oleh konsumen dapat dilihat pada gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui website yaitu sebesar 44,25 persen. Pada posisi kedua dan ketiga secara berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik dan perpustakaan dengan persentase sebesar 36,28 persen dan 11,50 persen. Selanjutnya layanan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 7,96 persen. Sementara itu, layanan untuk pembelian data baik pembelian publikasi BPS maupun pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, hanya terdapat di BPS Provinsi dan BPS RI.

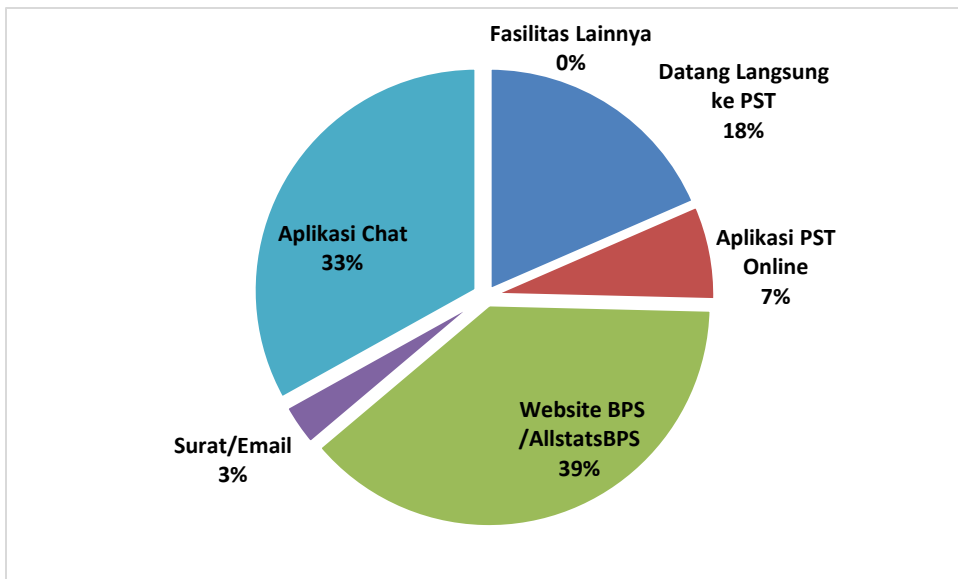


Gambar 2.7. Persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal Menurut jenis layanan

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/AllstatsBPS, surat/email, aplikasi chat (Whatsapp, Telegram, ChatUs) dan fasilitas lainnya.



Gambar 2.8. Persentase responden menurut Fasilitas Utama untuk memperoleh pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

Berdasarkan gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal mendapatkan data maupun konsultasi data BPS melalui fasilitas website BPS/AllstatBPS dengan persentase sebesar 38,45 persen. Hal ini diindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal. Fasilitas utama yang diminati oleh konsumen data berikutnya adalah melalui fasilitas aplikasi Chat dengan persentase sebesar 33,08 persen. Hal tersebut juga sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini dalam kemudahan memperoleh informasi dan layanan data statistik Fasilitas berikutnya yaitu datang langsung ke PST BPS Kabupaten Tegal dengan persentase 18,46 persen. Selain itu fasilitas online lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan aplikasi PST Online dan surat/email masing-masing sebanyak 6,92 persen dan 3,07 persen. Sementara itu tidak ada yang menggunakan fasilitas lainnya.

BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

Layanan PST



IKK = 97,35%

Kualitas layanan PST BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori **sangat baik** (skala 100)

KEPUASAN TERHADAP



AKSES DATA

100%



LAYANAN

100%



SARANA DAN PRASARANA

100%

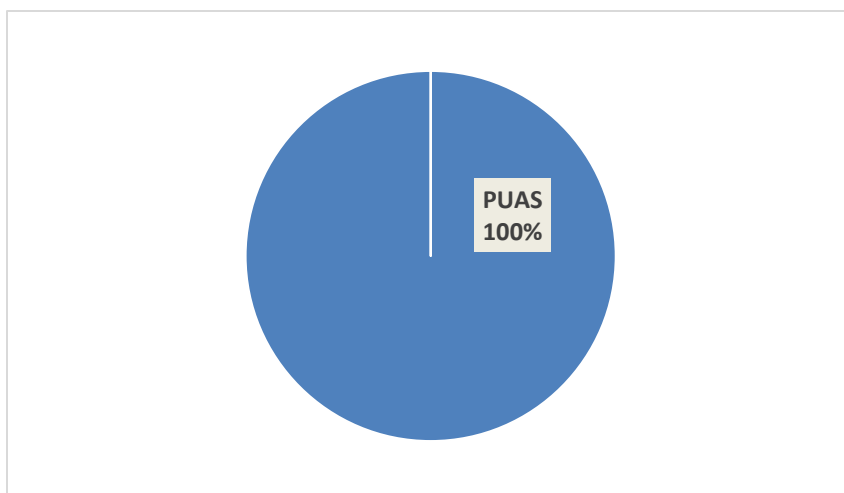


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal 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.

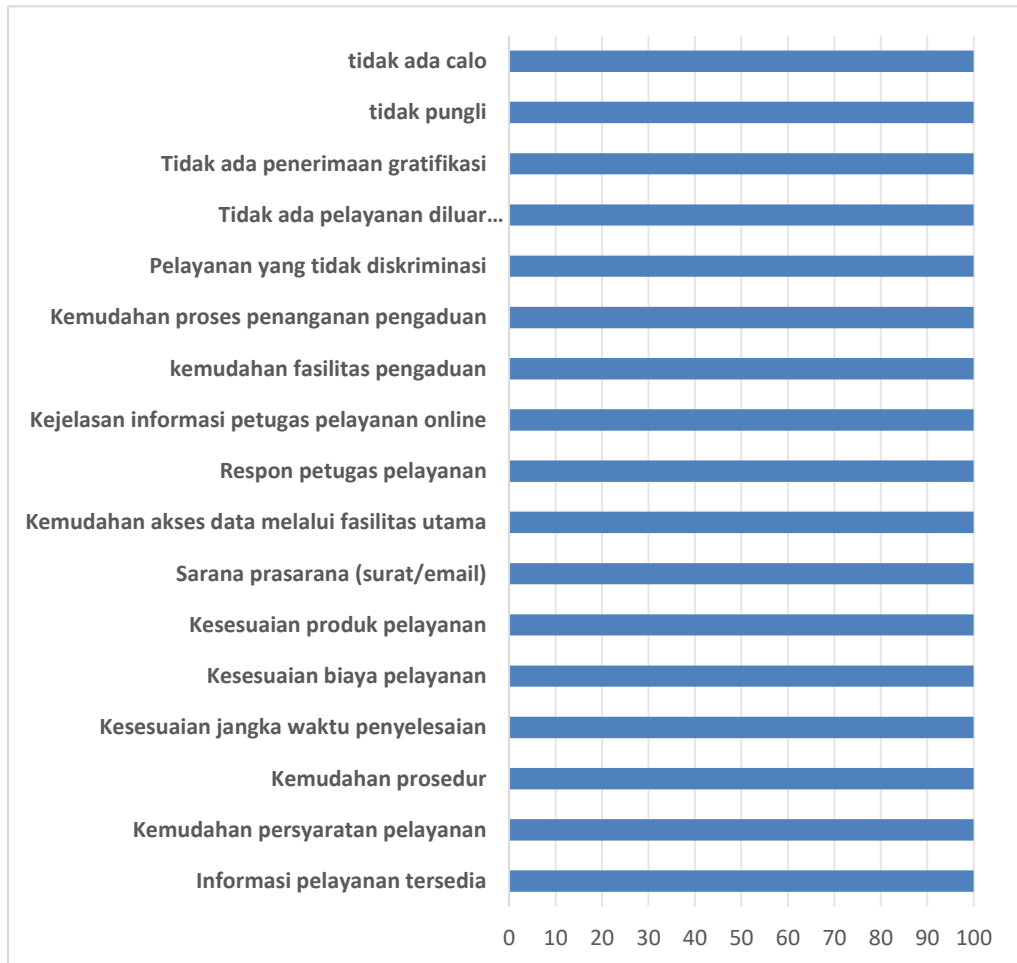
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, seluruh konsumen puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tegal.



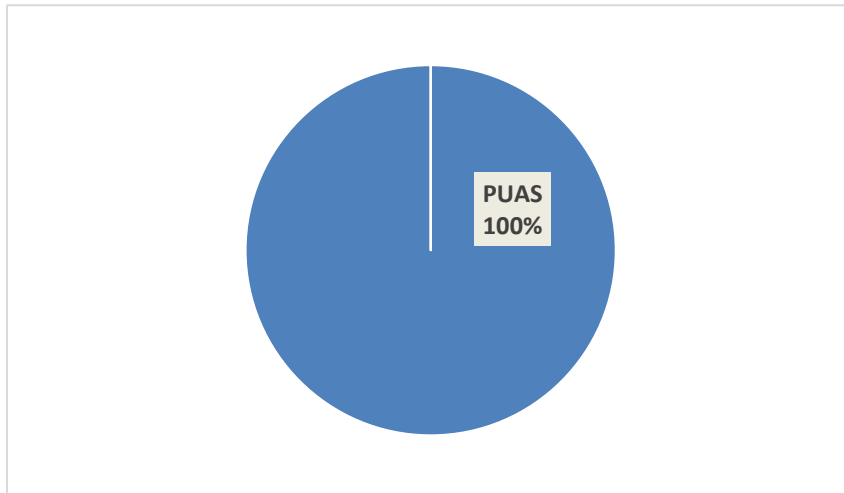
Gambar 3.1. Persentase kepuasan konsumen di PST Kabupaten Tegal terhadap pelayanan

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, secara umum konsumen puas terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal, dimana dari 17 atribut pelayanan, persentase kepuasan konsumen seluruhnya 100 persen.



Gambar 3.2. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap pelayanan PST menurut atribut pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

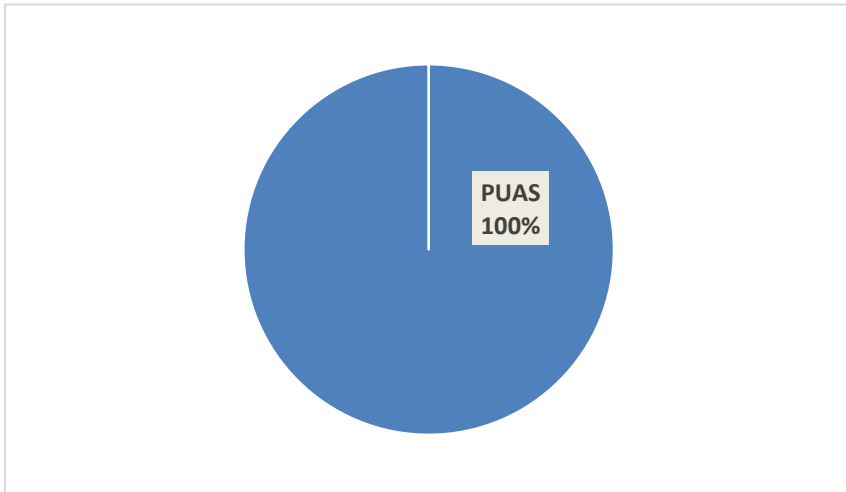


Gambar 3.3. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap akses data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.3, seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang puas terhadap akses data.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

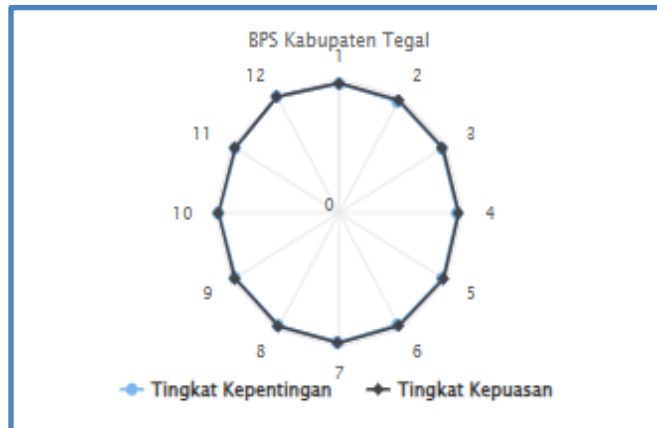
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana PST BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3.4. Persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap sarana dan prasarana

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa 12 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal memiliki nilai positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.5. Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan gap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, 12 atribut pelayanan memiliki gap positif yang mengindikasikan bahwa kinerja atribut tersebut atau pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik sehingga melebihi harapan konsumen.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	9,62	9,67	0,04
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,58	9,71	0,13
3.	Kemudahan Prosedur	9,61	9,71	0,10
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,61	9,67	0,06
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,71	9,78	0,07
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,61	9,69	0,08
7.	Sarana Prasarana	9,65	9,67	0,01
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,68	9,75	0,07
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,65	9,74	0,08
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,67	9,74	0,07
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,64	9,69	0,06

12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	0,00
-----	---------------------------------------	-------	-------	------

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

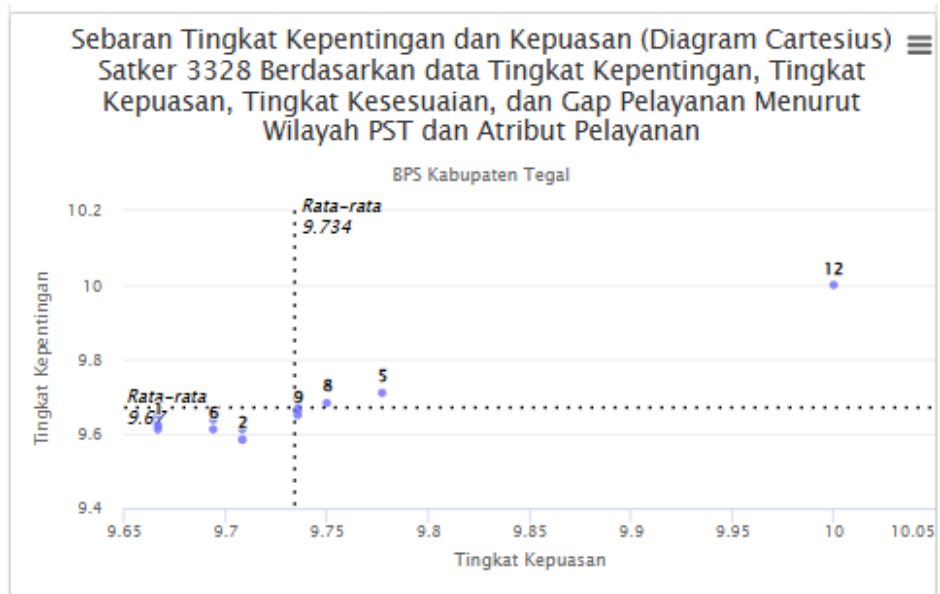
Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam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

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	9,62	9,67	100,52
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,58	9,71	101,36
3.	Kemudahan Prosedur	9,61	9,71	101,04
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,61	9,67	100,62
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,71	9,78	100,72
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,61	9,69	100,83
7.	Sarana Prasarana	9,65	9,67	100,21
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,68	9,75	100,72
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,65	9,74	100,93
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,67	9,74	100,72
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,64	9,69	100,52
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	100,00

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian seluruh atribut mencapai 100 persen, artinya tingkat kepuasan

konsumen mendekati harapan konsumen dan bahkan telah memenuhi harapan konsumen.



Keterangan

1. Informasi pelayanan tersedia	7. Sarana prasarana
2. Kemudahan persyaratan pelayanan	8. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama
3. Kemudahan prosedur	9. Respon petugas pelayanan
4. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	10. Kejelasan informasi petugas peyanan online
5. Kesesuaian biaya pelayanan	11. Kemudahan fasilitas pengaduan
6. Kesesuaian produk pelayanan	12. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA)*
 Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal

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 3.6, tidak ada atribut pelayanan yang berada pada kuadran A, hal ini mengindikasikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal sudah memenuhi harapan konsumen. Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, sebagian besar atribut berada pada kuadran B ini. Atribut pelayanan yang perlu di pertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Tegal adalah:

1. Kesesuaian biaya pelayanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Kemudahan proses penanganan pengaduan

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

1. Kemudahan informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan persyaratan pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kelengkapan Sarana Prasarana
7. Kemudahan Fasilitas 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 3.6, atribut pelayanan yang berada di kuadran D adalah responden petugas pelayanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan online.

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 PST BPS Kabupaten Tegal. Pada SKD 2025, indikator ini dihitung berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 12 atribut pelayanan dengan skala yang digunakan adalah skala 100. Nilai IKK terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Tegal tahun 2025 sebesar 97,35. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori sangat baik.

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



IPAK = 98,03

Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal.

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

1.

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

2.

Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan

3.

Tidak ada produk percaloan dalam pelayanan

4.

Tidak ada penerimaan gratifikasi

5.

Tidak ada pengutuan liar dalam pelayanan



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

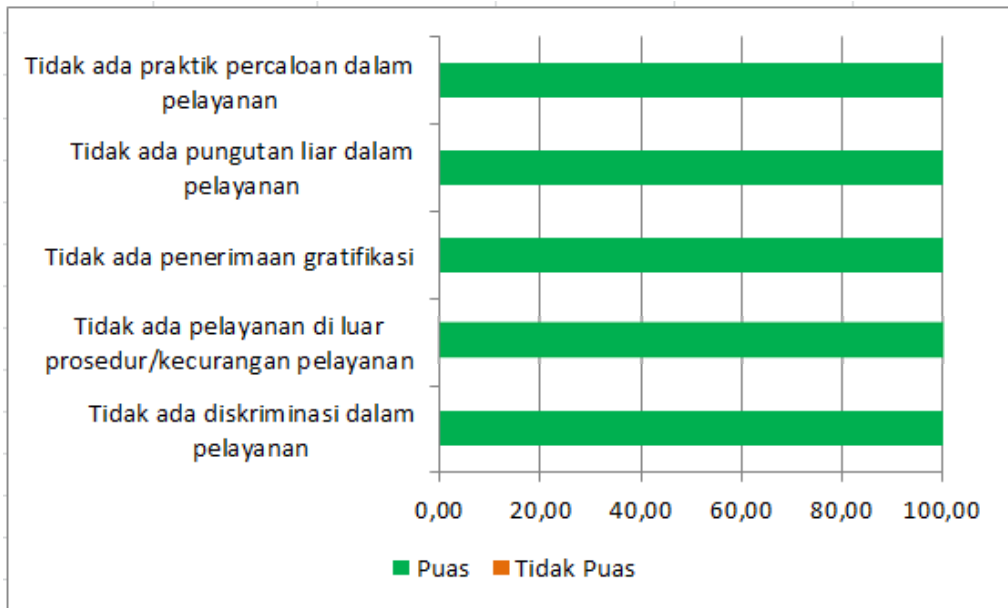
Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari empat atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (5) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut.

Secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal sebanyak 100 persen, kecuali pada atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan yang memperoleh nilai kepuasan sebesar 98,03 persen. Hal ini dapat diartikan bahwa secara umum konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal. Kepuasan ini terjadi pada semua atribut yaitu pada kriteria tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam

pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal yang

memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Ada lima atribut dalam penerapan perilaku anti korupsi yang kelimanya memiliki gap positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja masing-masing dari kelima atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Tegal

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	10,00	10,00	100,00	0
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	10,00	10,00	100,00	0
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	10,00	10,00	100,00	0
4.	Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan	10,00	10,00	100,00	0
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	10,00	10,00	100,00	0

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Tegal berdasarkan hasil SKD 2025.

sebesar 98,03 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BAB 5

Data yang Banyak Dibutuhkan di BPS Kabupaten Tegal Tahun 2025

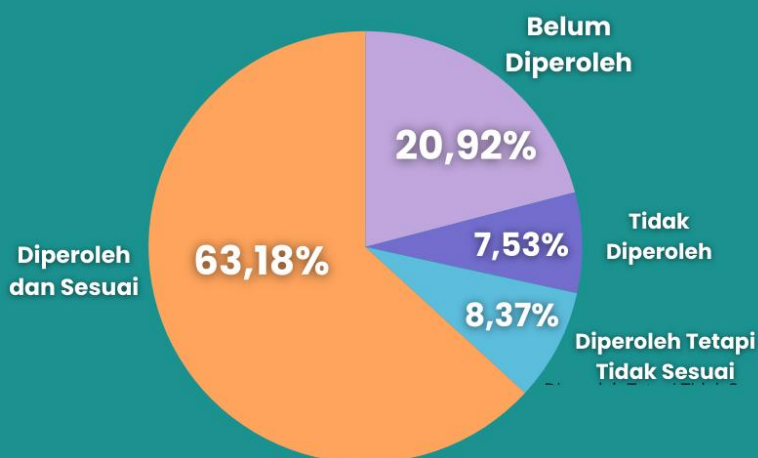
Berdasarkan level penyajiannya, data yang banyak digunakan adalah data pada level **Kabupaten Tegal**.

Sebanyak **62,76 persen** pencari data, memerlukan data pada level ini.

Berdasarkan periodenya, data yang banyak digunakan adalah data **Tahunan**.

Sebanyak **76,57 persen** pencari data, memerlukan data jenis ini.

Perolehan Data BPS oleh Pengguna Data





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

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

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

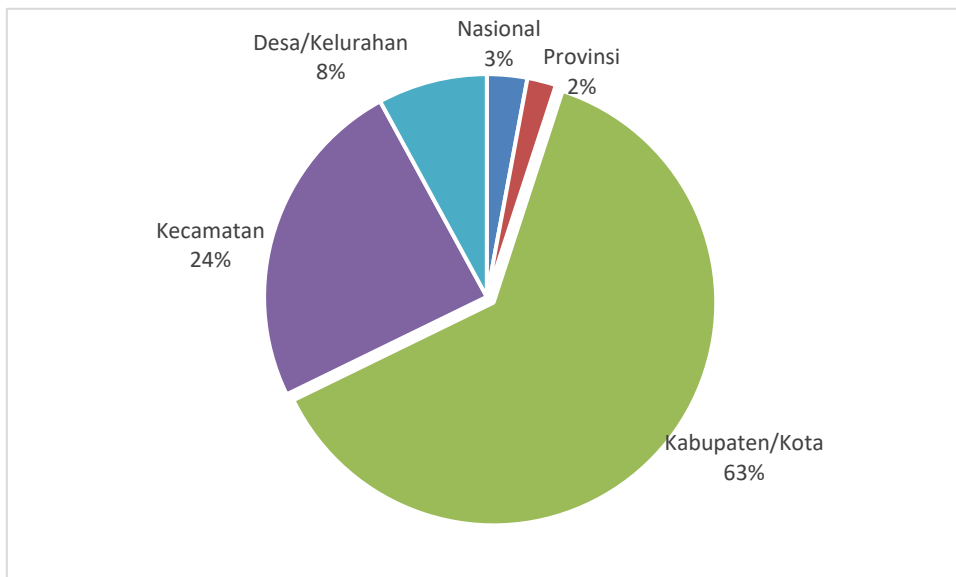
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2025 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal berdasarkan level datanya.

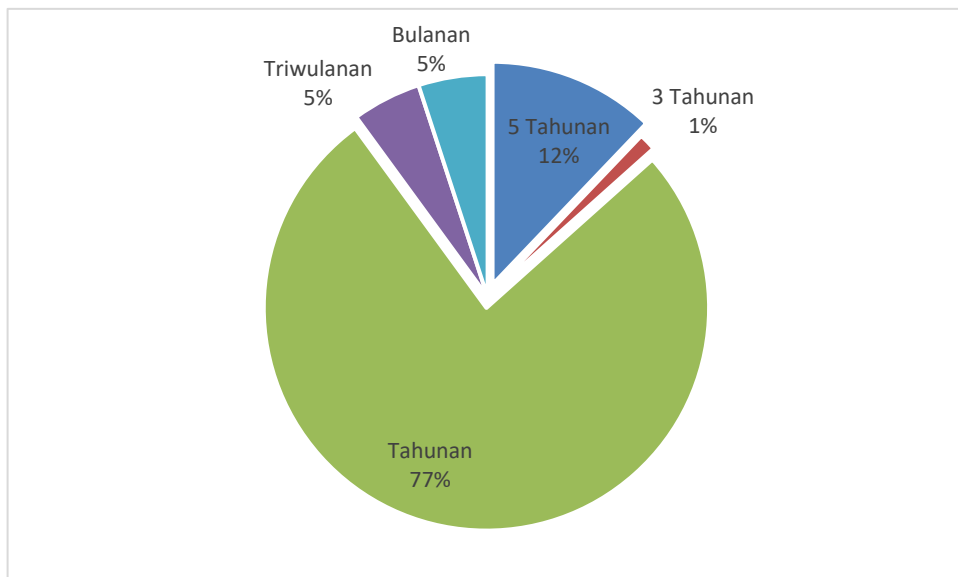
Berdasarkan hasil SKD 2025, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal membutuhkan data dengan level data kabupaten/kota (62,76 persen). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level kecamatan dan desa/kelurahan yang masing-masing (24,27 persen dan 7,95%), selanjutnya level data nasional sebesar 2,93 persen, dan level data tingkat provinsi sebesar 2,09 persen.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Tegal

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2025 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Berdasarkan hasil SKD 2025, diperoleh bahwa sebagian besar konsumen PST BPS Kabupaten Tegal membutuhkan data dengan periode data tahunan (76,57 persen). Peringkat selanjutnya yaitu periode data 5 tahunan (12,13 persen) dan diikuti periode data triwulanan dan bulanan sebesar (5,02 persen), periode data triwulanan (1,26 persen).

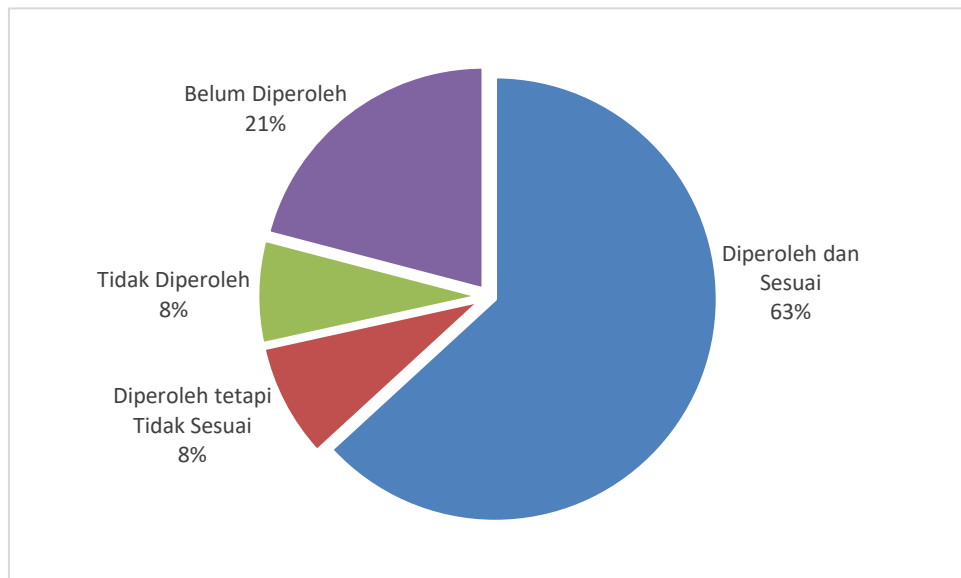


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Tegal

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2025 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang

dibutuhkan konsumen, sedangkan “Diperoleh tapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

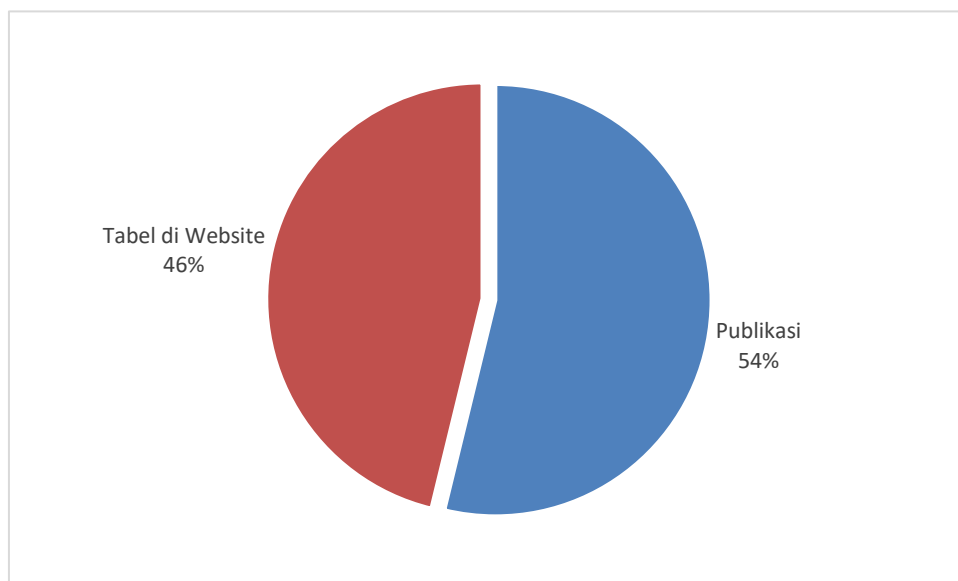


Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Tegal menurut Perolehan Data

Secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Kabupaten Tegal telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan sebesar 63,18 persen. Sementara itu, konsumen yang memperoleh data namun sebenarnya tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan atau menggunakan datapengganti sebesar 8,37 persen. Sedangkan konsumen yang belum memperoleh data dan konsumen yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan masing-masing sebesar 7,53 persen dan 20,92 persen.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2025 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Kabupaten Tegal didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi sebanyak 92 orang-data. Kemudian sebanyak 79 orang-data didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS. Sementara itu tidak terdapat konsumen yang memperoleh data dari sumber data peta, data mikro dan data tabulasi.

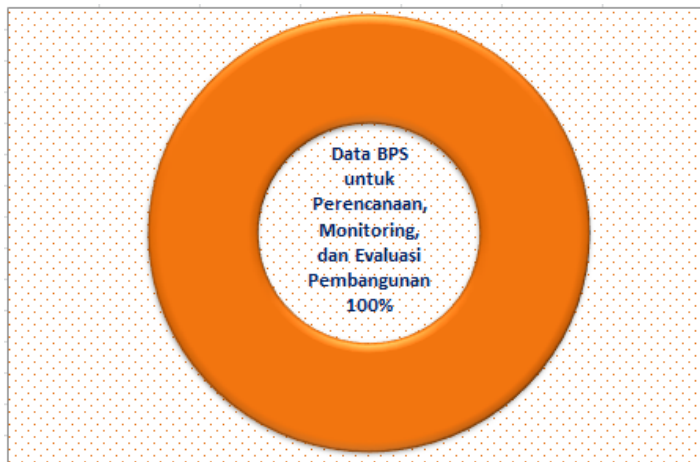


Gambar 5.4 Persentase Jumlah Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Tegal menurut Jenis Sumber Data

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

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Tegal mencerminkan tujuan konsumen dalam melakukan pencarian maupun konsultasi data. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun

2025, seluruh konsumen memanfaatkan data BPS untuk kepentingan pemerintahan, yaitu sebesar 100,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa layanan PST BPS Kabupaten Tegal memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan pemerintahan, khususnya untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.



Gambar 5.5. Persentase konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Tegal dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

BAB 6

100%

Konsumen menyatakan puas terhadap kualitas data di BPS Kabupaten Tegal





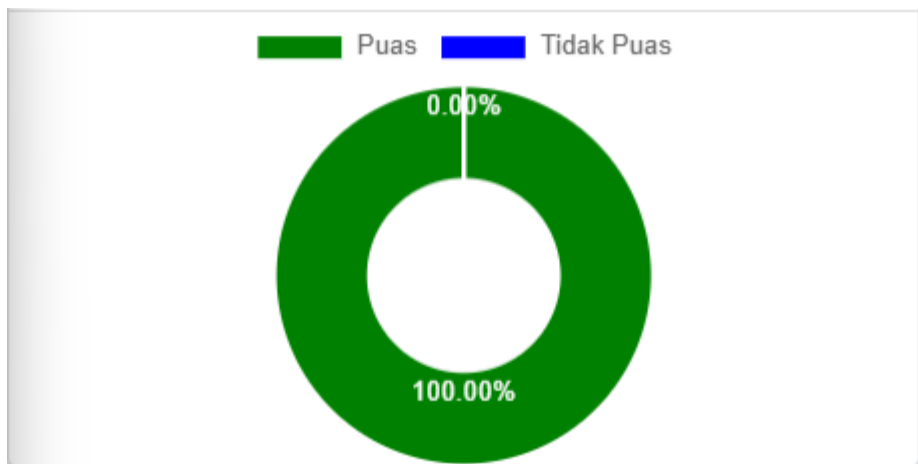
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tegal disajikan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di BPS Kabupaten Tegal

Gambar 6.1 menunjukkan bahwa 100,00 persen konsumen yang memperoleh data BPS Kabupaten Tegal memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS. Artinya kualitas data BPS Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori sangat baik.

BAB 7

PENUTUP

KEPUASAN KONSUMEN DI PST BPS KABUPATEN TEGAL PER JENIS LAYANAN

PERPUSTAKAAN

96,08%

AKSES WEBSITE

97,61%

KONSULTASI

97,31%

REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK

97,42%



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2025 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah capaian responden SKD 2025 di BPS Kabupaten Tegal sebesar 72 responden dari target sebanyak 30 responden. Pengumpulan data SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Tegal dilakukan dalam kurun waktu Januari-Desember 2025 melalui pengisian kuesioner sendiri (*self enumeration*) oleh responden secara elektronik (*online*).

Hasil SKD 2025 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Tegal. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Tegal secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Tegal yang melebihi target (240 persen) dan selesai tepat waktu.

2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (40,28 persen) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (100 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari ASN/TNI/Polri (41,67 persen).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau softcopy. Kemudahan akan layanan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja menjadi pilihan utama konsumen, dimana akses produk BPS melalui website menjadi alternatif layanan tertinggi yang digunakan (44,25 persen) dan di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik (36,28 persen) dan layanan perpustakaan (11,50 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 97,35 persen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IKK terhadap pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2025, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal adalah 97,35. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Tegal digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Tegal adalah 98,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tegal.
7. Konsumen di PST BPS Kabupaten Tegal sebagian besar membutuhkan data dengan level kabupaten/kota (62,76 persen) dengan periode data Tahunan (76,57 persen). Secara umum konsumen telah memperoleh datanya sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (63,18 persen).

8. Publikasi merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Kabupaten Tegal (92 orang-data).
9. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00 persen.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2025, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS Kabupaten Tegal meliputi:

- 1) Kemudahan informasi pelayanan tersedia;
- 2) Kemudahan persyaratan pelayanan;
- 3) Kemudahan prosedur;
- 4) Kemudahan jangka waktu penyelesaian;
- 5) Kesesuaian produk pelayanan;
- 6) Kelengkapan sarana prasarana;
- 7) Kemudahan fasilitas pengaduan.



Daftar Pustaka

Badan Pusat Statistik. 2018. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2017. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik. 2019. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019. Semarang: Badan Pusat Statistik.

www.peraturan.go.id. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Lampiran

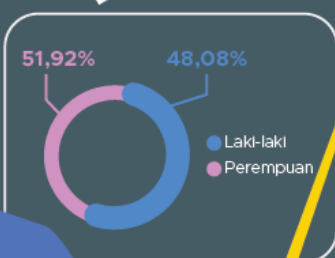


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Jawa Tengah					
Kabupaten Tegal	72	0	0	0	72

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 online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) *PST*; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, 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 :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Provinsi Jawa Tengah		
Kabupaten Tegal	31	41

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Jawa Tengah							
Kabupaten Tegal	19	1	30	1	6	3	12

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)</i>	<i>(5)</i>	<i>(6)</i>
Provinsi Jawa Tengah					
Kabupaten Tegal	16	37	2	6	11

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)</i>	<i>(5)</i>	<i>(6)</i>	<i>(7)</i>
Provinsi Jawa Tengah						
Kabupaten Tegal	8	0	0	32	26	6

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	100

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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan		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
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	97,35

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 VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	


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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>
Provinsi Jawa Tengah	
Kabupaten Tegal	98,03

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD25

BAHASIA		VKD25
<p><small>Daftar Isi</small></p> <ol style="list-style-type: none">1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik3. Peraturan Menteri PANRB No. 24 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS	<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.</p>	

Pengantar



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025

Dituar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Lingkup Statistik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 30 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (dиси oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
		Nomor Responden :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			Kode Wilayah
			Nomor Urut

Blok 1. Keterangan Responden

1 Nama	: _____	8 Nama Instansi	: _____	
2 E-mail	: _____	9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei	: _____			
4 Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____			
5 Pendidikan tertinggi yang ditempuh Pilih salah satu jawaban	: S SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____			
6 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ ASN/TN/Pokri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2025 s.d. saat pengisian kuisioner		
7 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah TN/Pokri/BIN/Kejaksanaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____	10 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Perustakaan Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
		11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) Website BPS / AllStats BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) Lainnya (.....)	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
		12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya Tidak	- 1 - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting /tidak puas *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> 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 <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan website: https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail: bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B212 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok IV. Catatan

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



SENSUS
EKONOMI
2026

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL
Jalan Ade Irma Suryani No. 1 Slawi Tegal 52417
Telp 0283-4561190 Email: bps3328@bps.go.id



BPS KabTegal



@bps_kabtegal



@bpskabtegal



tegalkab.bps.go.id