

Analisis Hasil
**SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS PROVINSI GORONTALO
2025**

Volume 7, 2026



Analisis Hasil
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS PROVINSI GORONTALO
2025

Volume 7, 2026

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI GORONTALO 2025

Volume 7, 2026

Katalog: 1399013.75

ISSN: 3089-6568

Nomor Publikasi: 75000.26002

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

Jumlah Halaman: xiv+103 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Provinsi Gorontalo

Penyunting:

BPS Provinsi Gorontalo

Pembuat Kover:

BPS Provinsi Gorontalo

Penerbit:

©BPS Provinsi Gorontalo

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

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



Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Gorontalo 2025 Volume 7, 2026

Pengarah

Dr. Watekhi, S.Si., MSE.

Penanggung Jawab

Abdurrahman Assel, SST.

Penyunting

Abdurrahman Assel, SST.

Penulis Naskah

Fauziah Baharuddin, S.Si.
Nurain Ibrahim, S.Si.

Pembuat Infografis

Nurain Ibrahim, S.Si.

Penata Letak

Fauziah Baharuddin, S.Si.
Nurain Ibrahim, S.Si.

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Gorontalo, Januari 2026
Kepala BPS Provinsi Gorontalo



Dr. Watekhi, S.Si., MSE.

Daftar Isi

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Gorontalo 2025 Volume 7, 2025

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	4
1.3.1 Konsep dan Definisi	4
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	5
1.3.3 Kepuasan Layanan	7
1.4 Metodologi	8
1.4.1 Metode <i>Sampling</i>	8
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	9
1.4.3 Metode Analisis Data	9
1.5 Sistematika Penulisan	17
BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN	21
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	27
BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	31

Halaman

3.2	Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	31
3.3	Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4	Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	35
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS ..	39
BAB 4	ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI	43
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS ...	43
4.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	44
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	46
BAB 5	ANALISIS KEBUTUHAN DATA	49
5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data	49
5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	50
5.3	Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data	51
5.4	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	52
5.5	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	54
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	54
5.7	Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
BAB 6	PENUTUP	59
6.1	Kesimpulan	59
6.2	Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN	67

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan..... 15
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025 34
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025 36
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025 45
Tabel 5.1	Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Gorontalo Menurut Ragam Data, 2025..... 53

Daftar Gambar

Halaman

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	12
Gambar 2.1	Persentase Capaian Responden SKD di PST BPS se-Provinsi Gorontalo, 2025	22
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	22
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025.....	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	27
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025.....	31
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025.....	32
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	32
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	33
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	37

Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2023–2025	39
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	43
Gambar 4.2	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	44
Gambar 4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2023–2025	46
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	50
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	51
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025	52
Gambar 5.4	Persentase Perolehan Data dari BPS Provinsi Gorontalo Menurut Jenis Sumber Data, 2025	54
Gambar 5.5	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025.....	55
Gambar 5.6	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Penyedia Data BPS Provinsi Gorontalo, 2025	56

Daftar Lampiran

Halaman

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	67
Lampiran 2	Persentase Konsumsien Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	69
Lampiran 3	Persentase Konsumsien Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	71
Lampiran 4	Persentase Konsumsien Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	73
Lampiran 5	Persentase Konsumsien Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	75
Lampiran 6	Persentase Konsumsien K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan Menurut Wilayah PST	77
Lampiran 7	Persentase Konsumsien yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	79
Lampiran 8	Persentase Konsumsien yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS Menurut Wilayah PST.....	81
Lampiran 9	Persentase Konsumsien yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	83
Lampiran 10	Persentase Konsumsien yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	85
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	87
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	89
Lampiran 13	Kuesioner VKD25.....	91
Lampiran 14	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	96
Lampiran 15	Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut.....	98
Lampiran 16	Rencana Tindak Lanjut	103

Bab 1



PENDAHULUAN

Tujuan

Mendapatkan **persepsi** konsumen tentang **kualitas pelayanan & kualitas data BPS** serta identifikasi **kebutuhan data** konsumen.



Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Provinsi Gorontalo pada **1 Januari 2025 – 31 Desember 2025**



Analisis

- ✓ Analisis Tabulasi Silang
- ✓ Analisis Kesenjangan
- ✓ *Importance & Performance Analysis*
- ✓ Persentase Konsumen yang Puas
- ✓ Indeks Kepuasan Konsumen
- ✓ Indeks Persepsi Anti Korupsi



Instrumen

Kuesioner VKD25

Hardcopy

Pengumpulan data secara manual

Softcopy

Pengumpulan data dengan sistem **online link & online PST**





1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009–2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011–2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada tahun 2019 untuk pertama kalinya, SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada

masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektivitas 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, faksimile, email, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Konsultasi Statistik;
- 2) Pelayanan Perpustakaan;
- 3) Pelayanan Produk Statistik Berbayar; dan
- 4) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

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

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, keterampilan, 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:

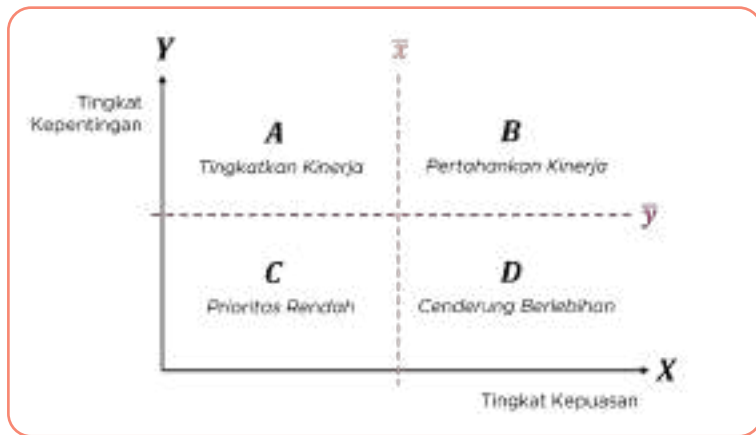
$TK > 100\%$: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

$TK = 100\%$: 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 di atas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan di atas 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, ..., 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.

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.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus Penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, 3, 4, 5

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

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



Bab 2



SEGMENTASI KONSUMEN*

*Pengguna data atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2025

Konsumen PST BPS Provinsi Gorontalo di dominasi oleh...



Perempuan
53,33%



D4/S1
36,00%



ASN/TNI/POLRI
45,33%

Sebagian besar menggunakan...



**Layanan Produk Statistik
pada Website**
47,62%

data BPS untuk



Pemerintahan
56,00%



2. Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

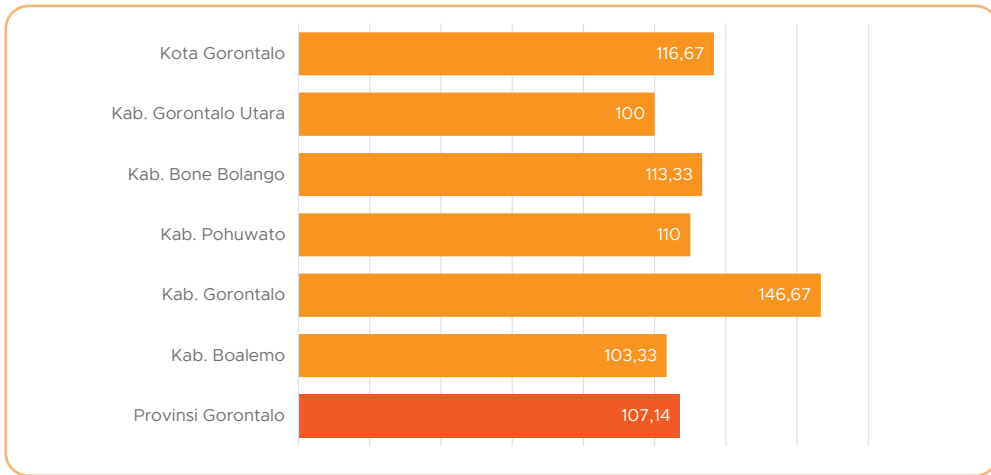
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2025. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Provinsi Gorontalo yang mengikuti survei adalah sebesar 75 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode *link* lebih banyak digunakan pada PST BPS Provinsi Gorontalo. 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*).

Adapun persentase capaian responden SKD 2025 di PST BPS se-Provinsi Gorontalo adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1 Persentase Capaian Responden SKD di PST BPS se-Provinsi Gorontalo, 2025

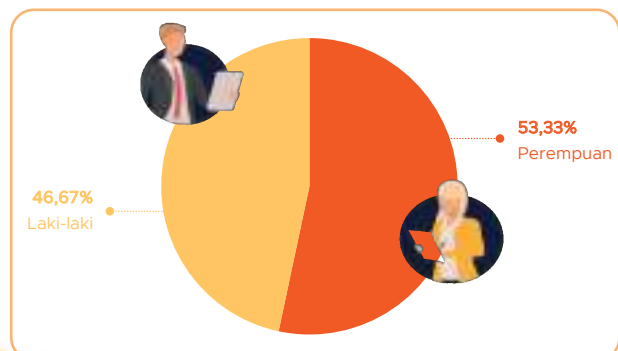
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen menurut jenis kelamin di PST BPS Provinsi Gorontalo. Berbeda dengan tahun sebelumnya, menurut hasil SKD tahun 2025, konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 53,33%. Sementara itu, 46,67% konsumen adalah laki-laki. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti kondisi konsumen pada periode pelaksanaan survei.

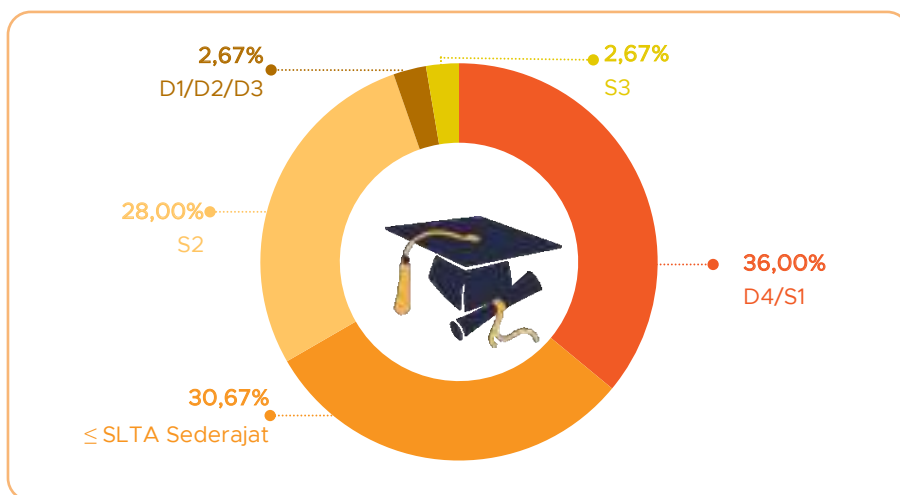
Gambar 2.2
Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025



Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan tertinggi konsumen data sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen data BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2025.

Pada SKD 2025, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1, yaitu sebanyak 36,00%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase sebesar 2,67%.

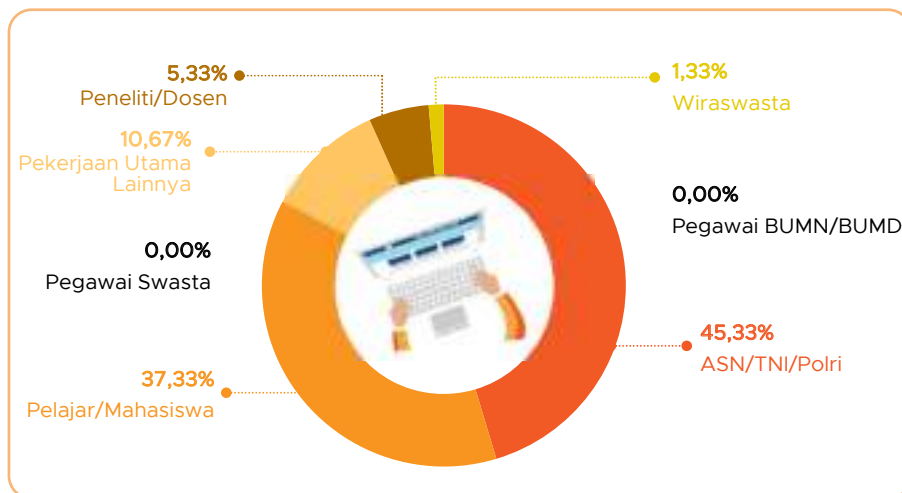


Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Pekerjaan Utama

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

utama yang dicakup dalam SKD 2025 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

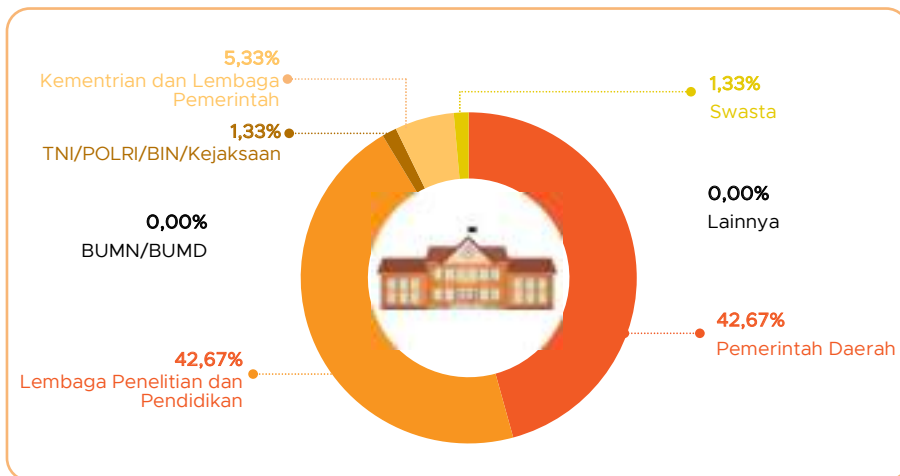


Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Gambar 2.4 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo adalah ASN/TNI/Polri dengan persentase sebesar 45,33%. Selanjutnya konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 37,33% diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 10,67%. Adapun konsumen yang pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen dan wiraswasta masing-masing sebesar 5,33% dan 1,33% yang menempati urutan berikutnya. Hasil SKD 2025 menunjukkan adanya perbedaan karakteristik konsumen dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun 2025 ini tidak terdapat responden dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dan pegawai BUMN/BUMD.

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo paling banyak bekerja di pemerintah daerah dan lembaga penelitian pendidikan yang memiliki persentase yang sama yakni sebesar 42,67%. Selanjutnya, konsumen yang berasal dari kementerian dan lembaga pemerintah berada pada posisi ketiga dengan persentase sebesar 5,33%.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Adapun konsumen yang bekerja di bidang swasta dan TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan memiliki persentase yang sama yakni sebesar 1,33%. Sementara itu, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa tidak terdapat konsumen yang bekerja di BUMN/BUMD dan di bidang lainnya.

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun kunjungan tidak langsung ke PST BPS Provinsi Gorontalo cukup bervariasi. Pemanfaatan hasil kunjungan paling banyak adalah untuk pemerintahan, yaitu sebesar 56,00%. Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah menempati urutan kedua, dengan persentase sebesar 26,67%, dan urutan ketiga adalah pemanfaatan untuk penelitian sebesar 16,00%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan untuk kepentingan komersial hanya sebesar 1,33% dan tidak terdapat pemanfaatan hasil kunjungan untuk kepentingan lainnya.

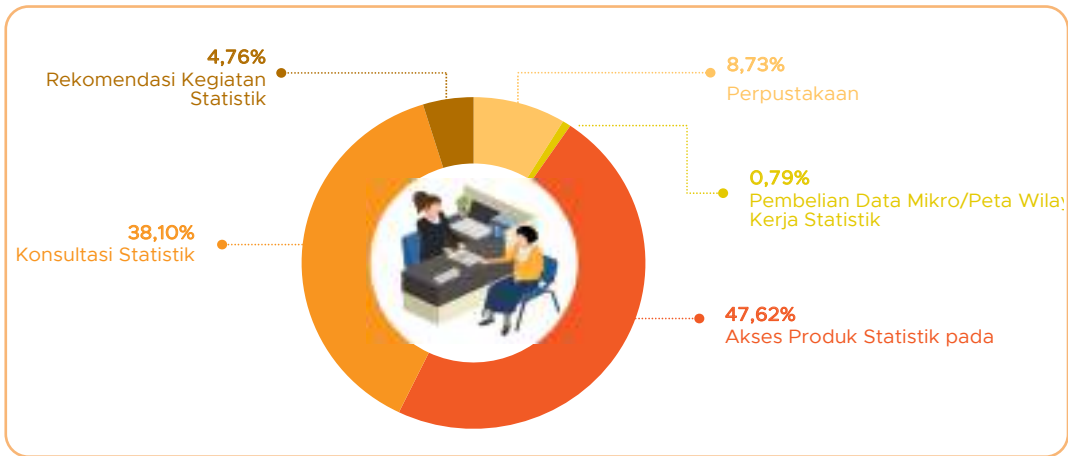


Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

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 pustaka tercetak, pustaka digital, penjualan publikasi dan data mikro, konsultasi data statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik.

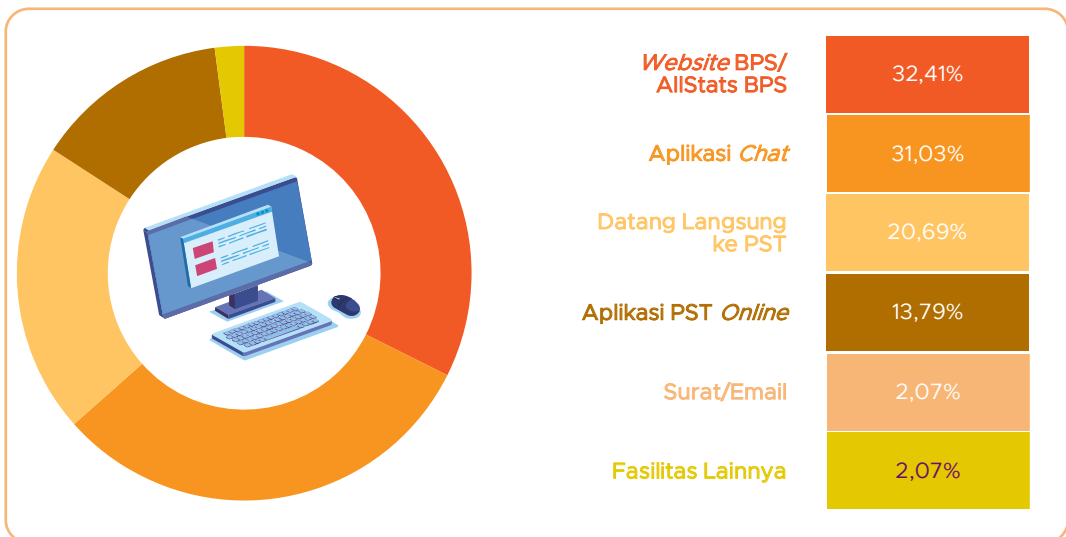
Distribusi penggunaan jenis layanan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada *website* BPS, yaitu sebesar 47,62%. Layanan paling banyak kedua adalah layanan konsultasi statistik dengan persentase sebesar 38,10% dan layanan perpustakaan menempati layanan paling banyak ketiga dengan persentase sebesar 8,73%. Selanjutnya, Layanan yang paling sedikit digunakan pada tahun 2025 menurut hasil SKD adalah rekomendasi kegiatan statistik sebesar 4,76% dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik sebesar 0,79%. Sementara itu, tidak ada konsumen yang menjadi responden untuk layanan pembelian publikasi BPS dalam SKD 2025.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2025. Fasilitas tersebut meliputi *website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (*silastik.bps.go.id*), Sirusa (*sirusa.bps.go.id*), Romantik Online (*romantik.web.bps.go.id*), telepon/faksimile, email/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh konsumen PST BPS Provinsi Gorontalo yakni melalui *website* BPS/AllStats BPS (32,41%) dan menggunakan aplikasi chat (31,03%). Hal ini mengindikasikan bahwa layanan berbasis daring masih menjadi pilihan utama satu dari tiga konsumen dalam mengakses data dan informasi statistik. Dimana konsumen yang mendapatkan layanan dengan menggunakan aplikasi *chat* bisa mendapat 2 fasilitas, yakni melalui *whatsapp* dan *video conference* dari layanan konsultasi statistik (lakustik) yang merupakan inovasi layanan BPS Provinsi Gorontalo. Selanjutnya, sebanyak 20,69% konsumen berkunjung langsung ke PST BPS Provinsi Gorontalo yang merupakan layanan tatap muka langsung dengan petugas. Sementara itu, sebanyak 13,79% konsumen menggunakan fasilitas aplikasi PST *Online* dan 2,07% konsumen yang menggunakan fasilitas lainnya (melalui kegiatan pembinaan statistik sektoral yang dilaksanakan secara tatap muka) dan melalui fasilitas surat/email.

Bab 3



ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



99,88%

Konsumen yang
puas terhadap
pelayanan



96,89%

**Indeks Kepuasan
Konsumen (IKK)
terhadap Pelayanan**

artinya kualitas pelayanan di
PST BPS Provinsi Gorontalo
masuk kategori **Sangat Baik**



100,00%

Konsumen yang
puas terhadap
akses data



Konsumen yang
puas terhadap
sarana prasarana

100,00%



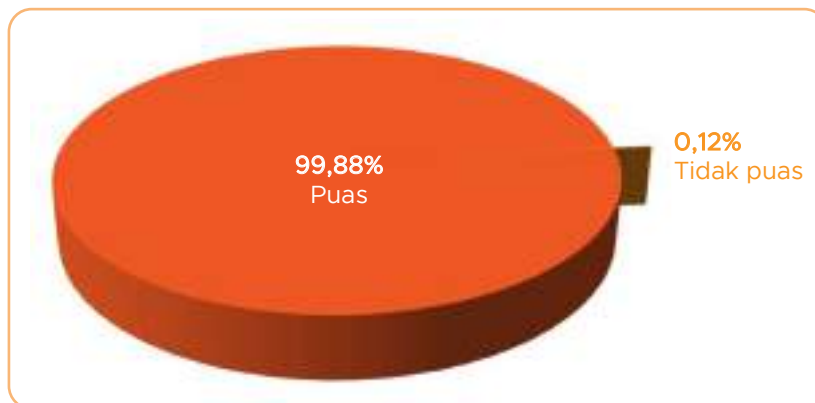


3. Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo. Namun, masih terdapat 0,12% konsumen yang merasa tidak puas.

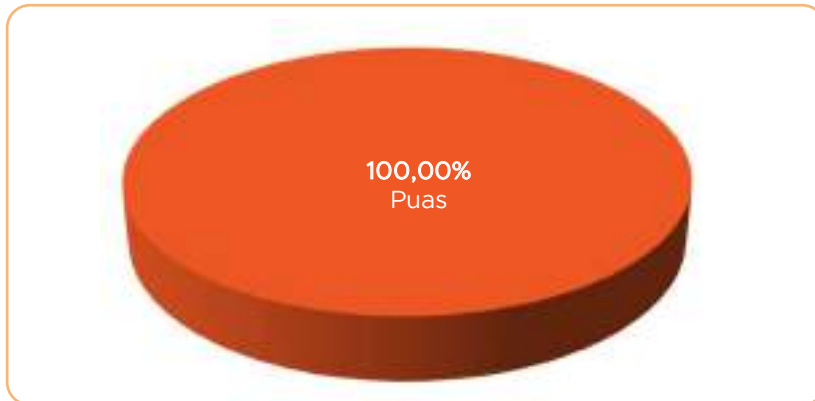


Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 rincian 11). Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen merasa puas terhadap akses data di PST BPS Provinsi Gorontalo sebesar 100%. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh konsumen yang menjadi responden pada Survei Kebutuhan

Data (SKD) 2025 telah merasa puas dengan akses data pada pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

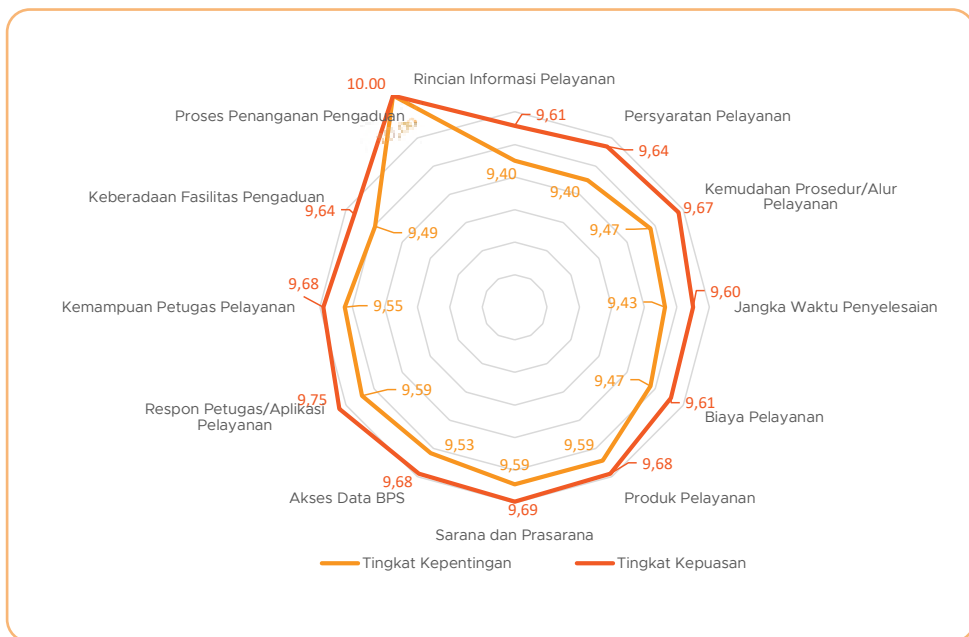
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa 100% konsumen PST BPS Provinsi Gorontalo merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

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

Analisis kesenjangan kepuasan konsumen dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo. Tingkat kepentingan konsumen diukur untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS. Setiap konsumen belum tentu memiliki harapan yang sama tinggi atau memiliki tingkat kepentingan yang sama besar terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Selain itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat memengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan tersebut.



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 3.4 menggambarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo berdasarkan hasil SKD 2025. Secara keseluruhan, kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo sudah memenuhi harapan/ekspektasi konsumen bahkan konsisten lebih tinggi dibanding tingkat kepentingan pada seluruh aspek. Hal ini dapat dilihat dari bentuk diagram tingkat kepuasan yang melebihi tingkat kepentingan. Secara rinci, tingkat

kepentingan, tingkat kepuasan, dan gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,40	9,61	0,21
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen	9,40	9,64	0,24
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,47	9,67	0,20
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,43	9,60	0,17
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,47	9,61	0,15
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,59	9,68	0,09
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,59	9,69	0,11
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,53	9,68	0,15
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,59	9,75	0,16
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,55	9,68	0,13
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,49	9,64	0,15
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	10,00	10,00	-

Berdasarkan Tabel 3.1, terdapat 11 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut, sedangkan 1 atribut

yakni proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang sama dengan nilai maksimal 10. Selanjutnya, atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo memiliki GAP 0,09 sampai 0,24 dengan nilai GAP terkecil terdapat pada atribut produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan dan GAP terbesar terdapat pada atribut persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. Secara keseluruhan, harapan konsumen sudah terpenuhi bahkan melebihi harapan dan dapat dikatakan pelayanan PST BPS Provinsi Gorontalo sudah memiliki kinerja yang baik.

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

Salah satu pendekatan dalam *Importance and Performance Analysis* (IPA) adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan/ekspektasi konsumen tersebut. Nilai tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo semakin memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Dengan kata lain, konsumen semakin puas dengan pelayanan tersebut.

Selain itu, IPA digunakan untuk 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. Hal ini dilakukan untuk menentukan prioritas dalam upaya perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo.

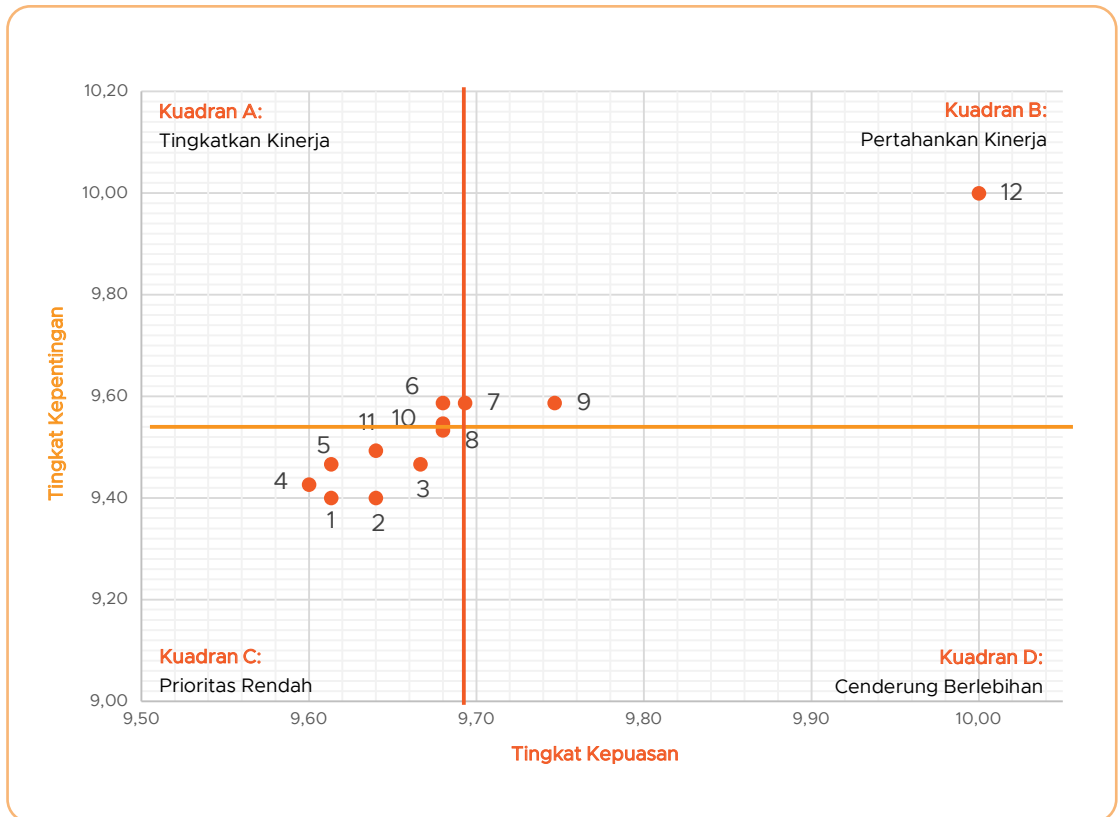
Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat 11 atribut pelayanan yang bernilai lebih dari 100 dan ada atribut pelayanan yang memiliki nilai sama dengan 100. Tingkat kesesuaian yang nilainya sama dengan atau lebih dari 100 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di BPS Provinsi Gorontalo sudah memenuhi harapan konsumen.

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

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,40	9,61	102,27
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,40	9,64	102,55
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,47	9,67	102,11
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,43	9,60	101,84
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,47	9,61	101,55
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,59	9,68	100,97
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,59	9,69	101,11
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,53	9,68	101,54
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,59	9,75	101,67
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,55	9,68	101,40
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,49	9,64	101,55
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	10,00	10,00	100,00

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Gorontalo adalah

produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6) dan Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 10).



Catatan:

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

Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Gorontalo adalah sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7), petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9), dan proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (atribut 12).

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Gorontalo adalah sebagai berikut.

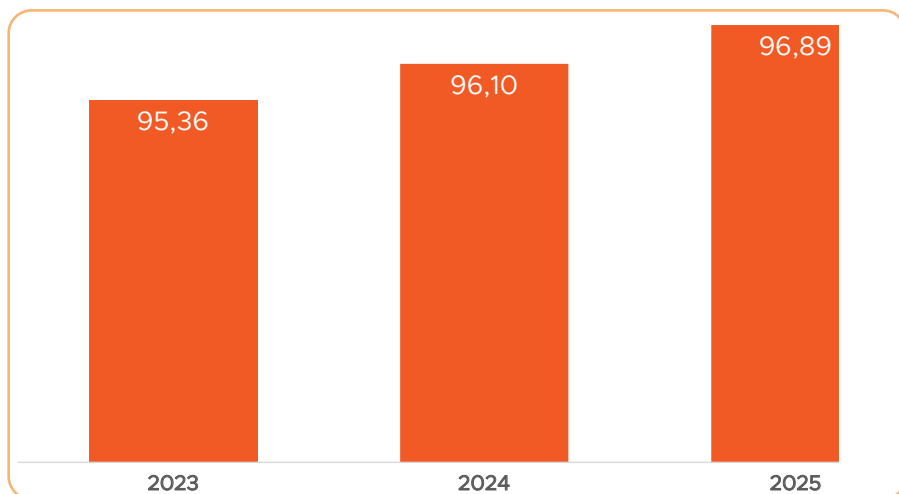
1. Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1);
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (atribut 2);
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3);
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4);
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5);
6. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (atribut 8);
7. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan

konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak terdapat atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D pada hasil SKD 2025.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa nilai IKK PST BPS Provinsi Gorontalo sebesar 96,89 dimana nilai tersebut mengalami kenaikan 0,79 poin dibanding hasil SKD 2024. Berdasarkan PermenPANRB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik, nilai IKK BPS Provinsi Gorontalo (96,89) masuk dalam kategori kualitas pelayanan **sangat baik**.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2023–2025



Bab 4



ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

97,98%

artinya perilaku **anti korupsi** sangat diterapkan di PST BPS Provinsi Gorontalo



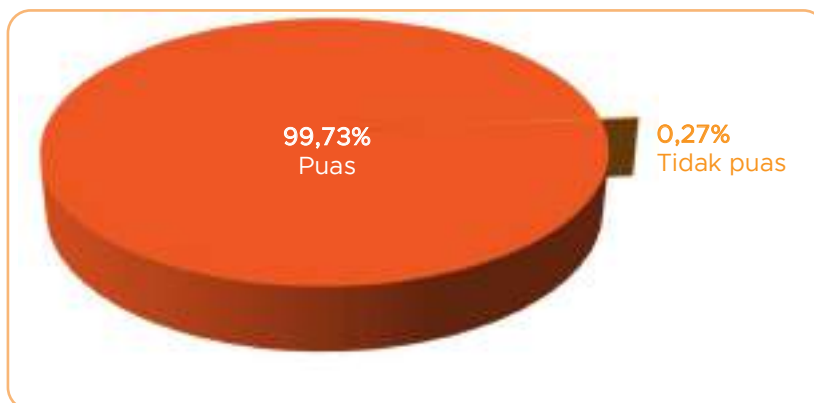


4. Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

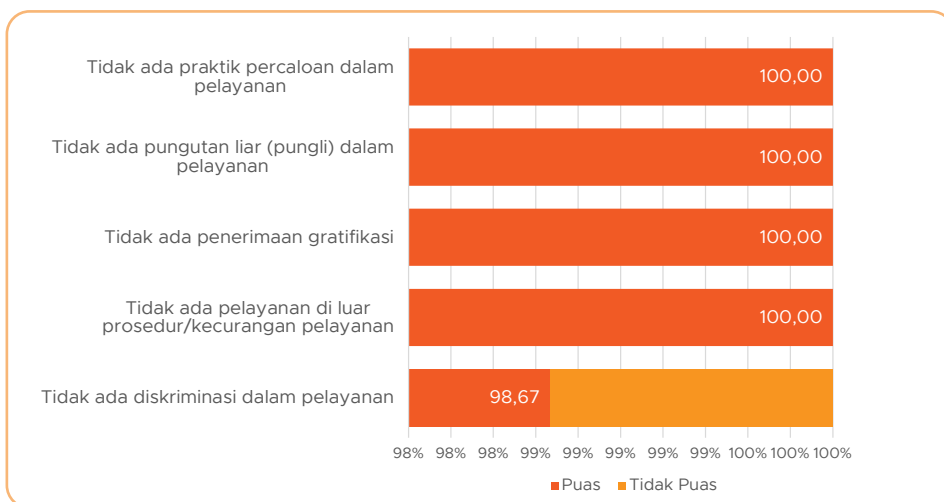
Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari lima atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (5) tidak 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.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

Secara umum, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo dengan persentase sebesar 99,73%. Hal ini dapat diartikan bahwa satu dari sepuluh konsumen

yang menjadi responden pada Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025 telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo. Jika dilihat dari setiap atributnya, konsumen juga merasa puas pada keempat atribut perilaku anti korupsi, yaitu dengan persentase kepuasan sebesar 100,00% sedangkan untuk atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan masih terapat 1,33% konsumen yang merasa belum puas. Hal ini menunjukkan sebahagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan sudah menerapkan perilaku anti korupsi dan tidak ditemukan tindakan korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo.



Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam 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 Provinsi Gorontalo yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

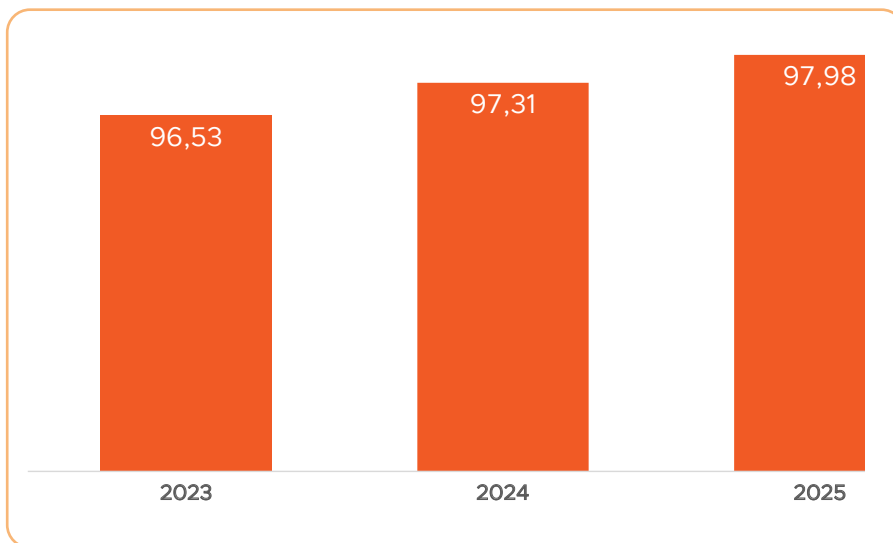
Berdasarkan hasil SKD 2025, gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat pada Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo memiliki nilai gap positif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo. Secara berurutan dari nilai tertinggi, atribut dengan nilai gap positif adalah atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, dengan nilai gap sebesar 0,17, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (0,16), tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan dan tidak ada penerimaan gratifikasi memiliki nilai gap yang sama yakni 0,12. Selanjutnya tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,09) menempati urutan kelima.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,55	9,72	0,17
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,63	9,79	0,16
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,69	9,81	0,12
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,73	9,83	0,09
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,72	9,84	0,12

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 Provinsi Gorontalo berdasarkan hasil SKD 2025 sebesar 97,98 yang menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi telah sangat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo dan perlu terus ditingkatkan secara berkelanjutan.



Gambar 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2023–2025

Bab 5



ANALISIS KEBUTUHAN DATA



Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo...



84,94%

membutuhkan data Level Provinsi



29,09%

membutuhkan data Periode Tahunan



72,93%

memperoleh data dari Website



97,40%

memperoleh Data dan Sesuai

100%

digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan





5. Analisis Kebutuhan Data

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

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

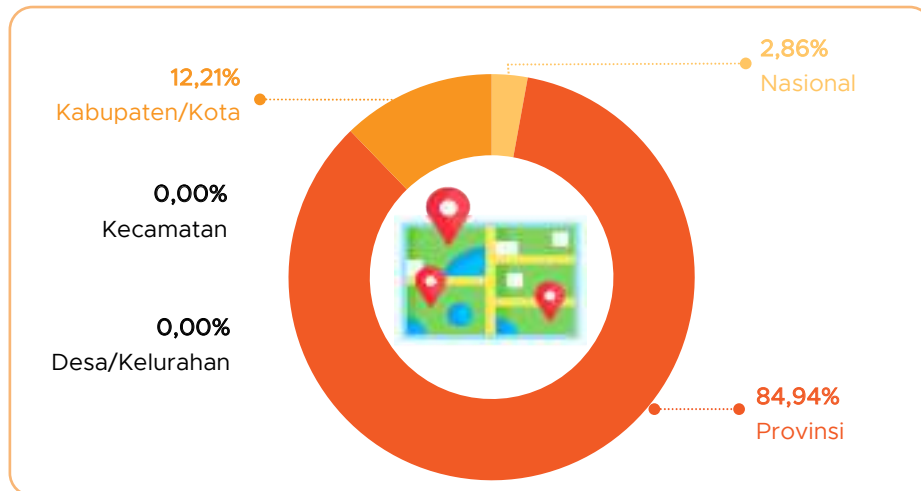
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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 dimaksud dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS sangatlah 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 Provinsi Gorontalo berdasarkan level datanya.

Berdasarkan hasil SKD 2025, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo membutuhkan data level provinsi, yaitu sebesar 84,94%. Selanjutnya data level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 12,21% dan data level nasional sebesar 2,86%. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

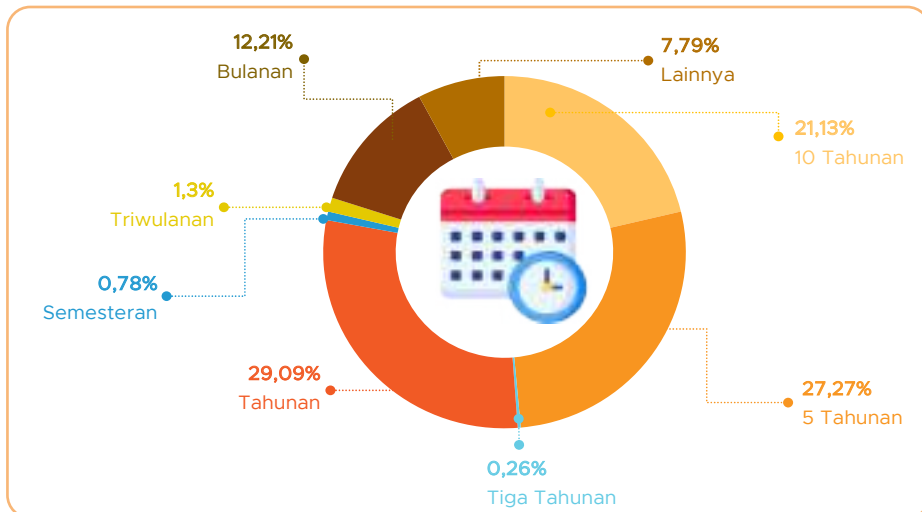


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

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

Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa pencarian data di PST BPS Provinsi Gorontalo tahun 2025 didominasi oleh data dengan periode tahunan (29,09%) dan lima tahunan (27,27%), diikuti oleh data sepuluh tahunan (21,30%). Selain tiga periode tersebut, konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo juga mengakses data dengan periode waktu lainnya yang secara detail dijelaskan pada Gambar 5.2.

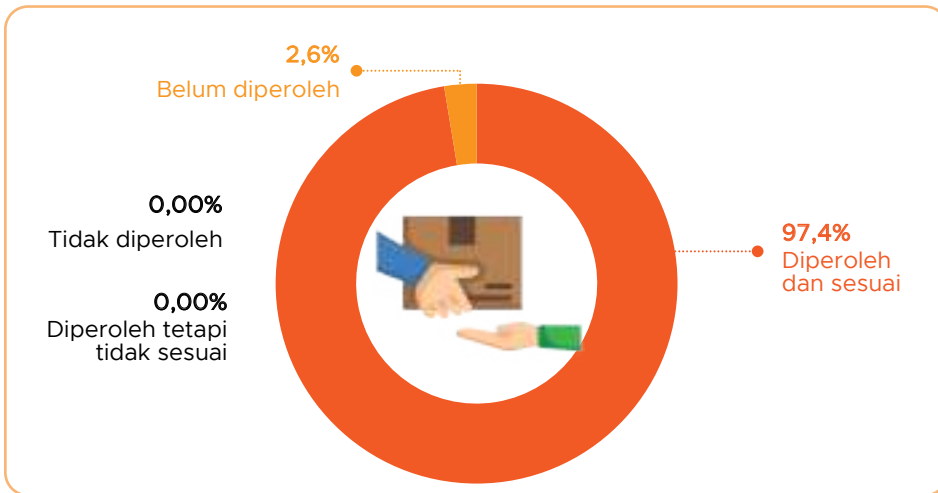


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

5.3 Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2025 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh 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 dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 97,40% memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dan 2,60% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan PST BPS Provinsi Gorontalo telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara sangat optimal.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Tabel 5.1 menyajikan 3 (tiga) jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Gorontalo berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, ada 6 jenis data sosial dengan perolehan data sebanyak 42 orang-data. Dari sejumlah tersebut, tiga jenis data di BPS Provinsi Gorontalo yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh konsumen adalah jenis data kemiskinan, yaitu sebanyak 12 orang-data (28,57%), data ketenagakerjaan sebanyak dan data kependudukan menempati urutan kedua dan ketiga dengan perolehan data sebanyak 11 orang-data atau sekitar 26,19%.

Pada ragam data statistik produksi, ada 4 jenis data dengan total perolehan 11 orang-data. Dari total perolehan tersebut, jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Gorontalo adalah data tanaman pangan, yaitu sebanyak 8 orang-data (72,73%) dan terdapat 3 jenis data dengan total perolehan orang-data yang sama, yaitu data tanaman perkebunan, data industri mikro dan kecil dan data peternakan yaitu sebanyak 1 orang-data (9,09%).

Pada ragam data statistik distribusi dan jasa, ada 7 jenis data dengan total perolehan data sebanyak 18 orang-data. Tiga jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Gorontalo adalah data

inflasi/harga konsumen, yaitu sebanyak 7 orang-data (38,89%), data pariwisata dan jasa-jasa serta data ekspor menempati urutan kedua dan ketiga yang diakses sebanyak 3 orang-data (16,67%).

Untuk ragam data statistik neraca dan analisis statistik, total perolehan data sebanyak 26 orang-data dari 6 jenis data. Jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Gorontalo adalah data PDRB menurut lapangan usaha sebanyak 13 orang-data (50%), kemudian diurutan kedua ada data indeks pembangunan manusia (IPM) sebanyak 5 orang-data (19,23%), dan urutan ketiga ada data PDRB menurut pengeluaran sebanyak 3 orang-data (11,54%).

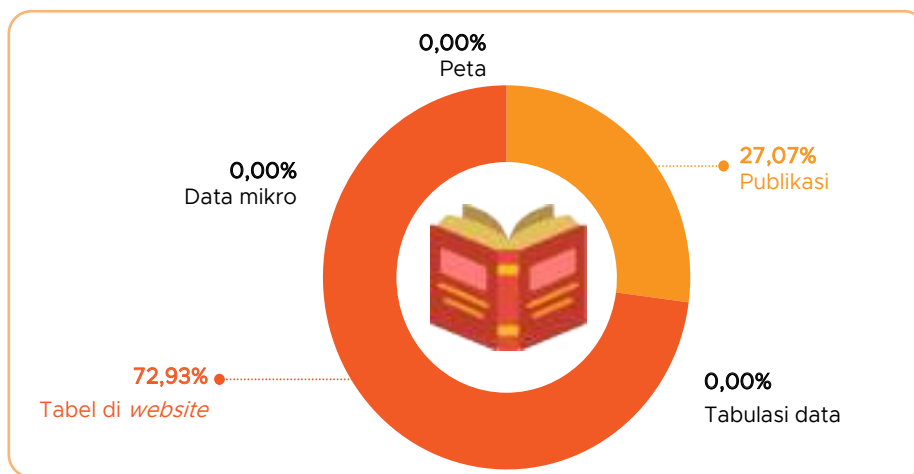
Pada ragam data metodologi dan informasi statistik pada hasil SKD 2025 tercatat tidak terdapat orang yang mengakses atau membutuhkan data, dimana angka ini turun 100% dari hasil SKD 2024 yang mana total perolehan data sebanyak 22 orang-data dari 4 jenis data yang dibutuhkan.

Tabel 5.1 Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Gorontalo Menurut Ragam Data, 2025

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)
Statistik Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemiskinan 2. Ketenagakerjaan 3. Kependudukan
Statistik Produksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanaman Pangan 2. Tanaman Perkebunan 3. Industri Mikro dan Kecil
Statistik Distribusi dan Jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inflasi/Harga Konsumen 2. Pariwisata dan Jasa-Jasa 3. Ekspor
Neraca dan Analisis Statistik	<ol style="list-style-type: none"> 1. PDRB Menurut Lapangan Usaha 2. Indeks Pembangunan Manusia 3. PDRB Menurut Pengeluaran
Metodologi dan Informasi Statistik	–

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2025 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta wilayah kerja statistik (wilkerstat), tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Gorontalo didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa tabel di *website* (72,93%) dan 27,07% didapatkan dari konsumen melalui sumber data berupa publikasi. Sementara itu, pada hasil SKD 2025 tidak terdapat konsumen yang memperoleh data dari sumber tabulasi data, data mikro, maupun peta wilkerstat.

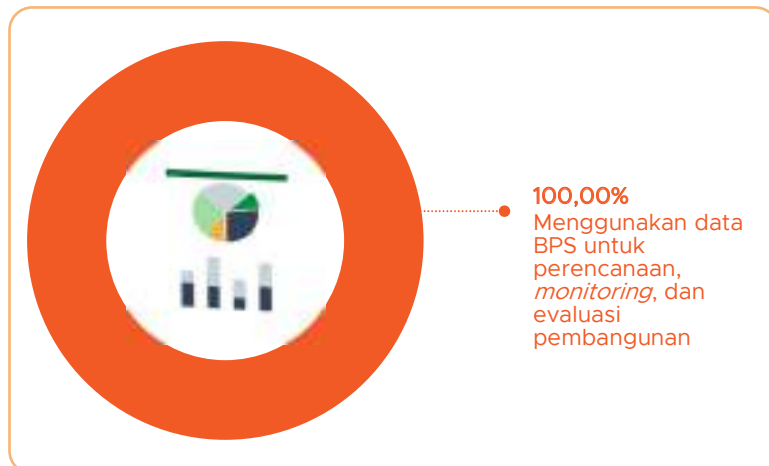


Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari BPS Provinsi Gorontalo Menurut Jenis Sumber Data, 2025

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

Sejalan dengan visi BPS 2025–2029, yaitu “Lembaga yang Independen, Terpercaya, dan Berperan Aktif dalam Mendukung Perumusan Kebijakan Berbasis Data Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2025, 100,00% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS

harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

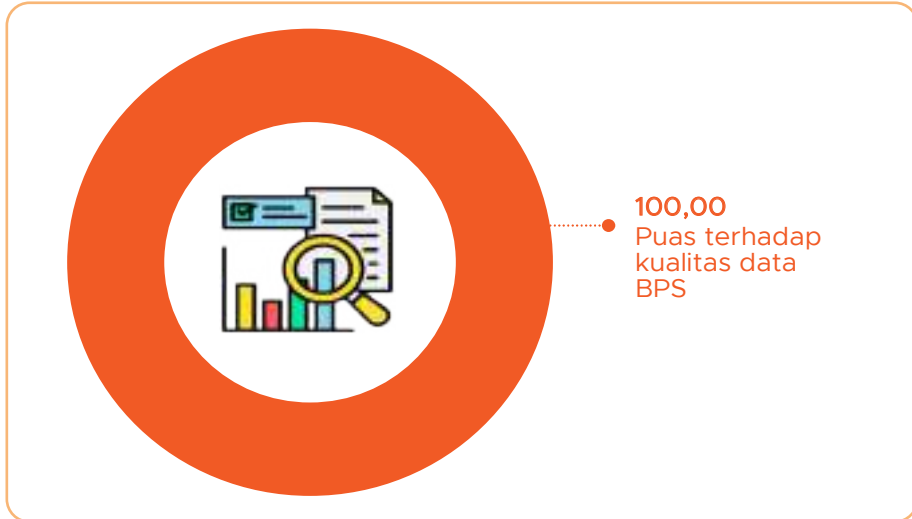


Gambar 5.5 Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Provinsi Gorontalo, 2025

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Subbab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Gorontalo. 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.

Berdasarkan Gambar 5.6, hasil SKD 2025 menunjukkan 100% konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari BPS Provinsi Gorontalo, yang artinya kualitas data dari penyedia data PST BPS Provinsi Gorontalo masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Gorontalo.



Gambar 5.6 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Penyedia Data BPS Provinsi Gorontalo, 2025



KESIMPULAN

**Prioritas utama perbaikan
di PST BPS Provinsi Gorontalo**

Kesesuaian produk
pelayanan

Kejelasan informasi
petugas pelayanan
online



6. Penutup

6.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan setiap tahun. Tahun 2025, SKD dilaksanakan di seluruh wilayah Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang mencakup PST BPS Pusat, PST BPS Provinsi, dan PST BPS Kabupaten/Kota selama 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

Jumlah capaian responden SKD 2025 di BPS Provinsi Gorontalo sebanyak 75 responden dari target sebanyak 70 responden. Pengumpulan data SKD 2025 di PST BPS Provinsi Gorontalo dilakukan 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 Provinsi Gorontalo. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Provinsi Gorontalo secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Gorontalo yang melebihi target (107,14%) dan selesai tepat waktu.
- b. Konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo, yang digambarkan melalui responden SKD 2025, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah dan lembaga penelitian dan pendidikan masing-masing sebesar (42,67%) dengan pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (45,33%) dan pelajar/mahasiswa (37,33%). Dengan

demikian pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (56,00%) dan tugas sekolah/tugas kuliah (26,67%).

- c. Layanan Akses Produk Statistik pada *website* BPS merupakan jenis layanan terbanyak yang digunakan oleh konsumen PST BPS Provinsi Gorontalo, yaitu sebesar 47,62%. Layanan ini merupakan salah satu jenis layanan PST BPS yang tidak berbayar dan dapat diakses secara bebas, kapan pun, dan dimana pun oleh konsumen PST BPS. Pada *website* BPS, disajikan berbagai produk statistik seperti publikasi, berita resmi statistik, tabel statistik, dan produk statistik BPS lainnya.
- d. Fasilitas utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh data dari BPS Provinsi Gorontalo adalah melalui *website* BPS/AllStats BPS (32,41%) dan melalui aplikasi *chat* (31,03%). Sedangkan, konsumen yang mengunjungi PST BPS Provinsi Gorontalo secara langsung sebesar 20,69% dan pst online sebesar 13,79%.
- e. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan sebesar 99,88%.
- f. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Gorontalo pada 2025 adalah 96,89. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo masuk kategori sangat baik.
- g. Kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Gorontalo digambarkan melalui Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK). Nilai IPAK PST BPS Provinsi Gorontalo adalah 99,98. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Gorontalo.
- h. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (84,94%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (29,09%).

- i. Seluruh konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk kegiatan perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan yang dilakukan. Dengan kata lain, seluruh data BPS dimanfaatkan oleh konsumen yang berasal dari K/L/OPD dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan daerah setempat. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase konsumen BPS Provinsi Gorontalo yang berasal dari K/L/OPD dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi sebesar 100,00%.
- j. Tabel di website merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Provinsi Gorontalo (32,41%). Hal ini menunjukkan bahwa keberagaman tabel di website yang dirilis oleh BPS Provinsi Gorontalo dapat memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Gorontalo.
- k. Secara umum, semua konsumen PST BPS Provinsi Gorontalo merasa puas terhadap kualitas data yang disajikan. Hal ini terlihat dari persentase kepuasan konsumen sebesar 100%, yang artinya kualitas data dari penyedia data PST BPS Provinsi Gorontalo masuk dalam kategori sangat baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil SKD 2025, diperlukan perbaikan peningkatan kualitas PST BPS Provinsi Gorontalo dengan prioritas perbaikan berupa:

- a. Kesesuaian produk pelayanan;
- b. Kejelasan informasi petugas pelayanan *online*

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2025, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah *monitoring* perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan juga perlu disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Provinsi Gorontalo telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Gorontalo.



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. *An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches*. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.





LAMPIRAN





Lampiran

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data				
		Manual	Online PST	Email	Link	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Gorontalo	75	-	1	-	73	1
Kabupaten Boalemo	31	6	2	-	23	-
Kabupaten Gorontalo	44	-	2	-	42	-
Kabupaten Pohuwato	33	9	1	19	4	-
Kabupaten Bone Bolango	34	-	-	-	34	-
Kabupaten Gorontalo Utara	30	7	-	-	23	-
Kota Gorontalo	35	-	5	-	29	1

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 Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
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 Gorontalo	46,67	53,33
Kabupaten Boalemo	35,48	64,52
Kabupaten Gorontalo	36,36	63,64
Kabupaten Pohuwato	54,54	45,45
Kabupaten Bone Bolango	20,57	79,41
Kabupaten Gorontalo Utara	43,33	56,67
Kota Gorontalo	14,28	85,71

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen
Konsep : Konsumen
Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Rumus Penghitungan :
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$$

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 Penyajian :

1. Wilayah PST BPS
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 Konsumsen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Gorontalo	37,33	5,33	45,33	-	-	1,33	10,67
Kabupaten Boalemo	6,45	-	67,74	3,23	-	-	22,58
Kabupaten Gorontalo	61,36	2,27	36,36	-	-	-	-
Kabupaten Pohuwato	18,18	3,03	63,64	-	3,03	-	12,12
Kabupaten Bone Bolango	44,12	-	44,12	2,94	-	-	8,82
Kabupaten Gorontalo Utara	6,67	3,33	83,33	-	-	-	6,67
Kota Gorontalo	22,86	-	60,00	8,57	-	-	8,57

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ 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 Penyajian	: <ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis Kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. 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	Pemerintah-an	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Gorontalo	26,67	56,00	1,33	16,00	-
Kabupaten Boalemo	6,45	90,32	-	-	3,23
Kabupaten Gorontalo	38,64	36,36	-	25,00	-
Kabupaten Pohuwato	-	72,73	3,03	21,21	3,03
Kabupaten Bone Bolango	38,23	55,88	-	5,88	-
Kabupaten Gorontalo Utara	3,33	80,00	-	10,00	6,67
Kota Gorontalo	20,00	65,71	-	8,57	5,71

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis Kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5 Persentase Konsumsen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Gorontalo	8,73	-	0,79	47,62	38,09	4,76
Kabupaten Boalemo	20,31	-	-	34,37	42,19	3,12
Kabupaten Gorontalo	10,53	-	5,26	47,37	26,31	10,53
Kabupaten Pohuwato	2,08	-	-	31,25	60,42	6,25
Kabupaten Bone Bolango	3,85	-	-	40,38	53,85	1,92
Kabupaten Gorontalo Utara	13,04	-	-	23,91	58,69	4,35
Kota Gorontalo	13,46	-	1,92	50,00	26,92	7,69

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ 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 Penyajian	: <ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis Kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. 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	Pengguna Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	100,00
Kabupaten Boalemo	100,00
Kabupaten Gorontalo	100,00
Kabupaten Pohuwato	100,00
Kabupaten Bone Bolango	100,00
Kabupaten Gorontalo Utara	100,00
Kota Gorontalo	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah

Konsep : Penggunaan data

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.

Rumus Penghitungan :
$$P = \frac{x}{y} \times 100$$

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 Penyajian : Wilayah PST BPS

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	100,00
Kabupaten Boalemo	100,00
Kabupaten Gorontalo	100,00
Kabupaten Pohuwato	100,00
Kabupaten Bone Bolango	100,00
Kabupaten Gorontalo Utara	100,00
Kota Gorontalo	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	99,88
Kabupaten Boalemo	99,42
Kabupaten Gorontalo	97,14
Kabupaten Pohuwato	98,90
Kabupaten Bone Bolango	99,20
Kabupaten Gorontalo Utara	99,10
Kota Gorontalo	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 9 Persentase Konsumsen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	100
Kabupaten Boalemo	100
Kabupaten Gorontalo	100
Kabupaten Pohuwato	100
Kabupaten Bone Bolango	100
Kabupaten Gorontalo Utara	100
Kota Gorontalo	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 Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	100,00
Kabupaten Boalemo	100,00
Kabupaten Gorontalo	98,86
Kabupaten Pohuwato	98,48
Kabupaten Bone Bolango	100,00
Kabupaten Gorontalo Utara	98,33
Kota Gorontalo	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	96,89
Kabupaten Boalemo	98,34
Kabupaten Gorontalo	95,86
Kabupaten Pohuwato	97,77
Kabupaten Bone Bolango	97,40
Kabupaten Gorontalo Utara	95,25
Kota Gorontalo	98,69

Metadata Indikator


Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD25.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori, yaitu: 1) 25,00–64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00–76,60: Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61–88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31–100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ 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, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: – (skala 100)
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi Gorontalo	97,98
Kabupaten Boalemo	99,03
Kabupaten Gorontalo	97,73
Kabupaten Pohuwato	97,76
Kabupaten Bone Bolango	97,95
Kabupaten Gorontalo Utara	96,67
Kota Gorontalo	99,49

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	: Persepsi Anti Korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus Penghitungan	: $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
	Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i w_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 Penyajian	: Wilayah PST BPS

RAMAISIA	VK025
	
<p>Daerah asal: 1. UPTD No. 30 Tahun 2025 Kecamatan Mekar 2. UPTD No. 31 Tahun 2025 Kecamatan Bantar Agung 3. Kecamatan Indragiri Hilir, 14 (dari 187) Kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir 4. Kecamatan Bukit Batu, 10 (dari 215) Kecamatan Kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir</p>	
<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 semakin 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>	
	Proseker

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan website: https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail: lpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lanjutan Lampiran 13

Blok IV. Catatan

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

4

Lampiran 14 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI GORONTALO

Jalan Prof. Dr. Aboes Sabos No. 117, Stone Balanga 06126
Telepon (0435) 834590, Laman: <http://gorontalo.bps.go.id>, Pos-el: gorontalo@bps.go.id

Nomor : B-0119/75000/VS.560/2026 15 Januari 2026
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth. Pelaksana Pelayanan Publik di BPS Provinsi Gorontalo
di
Gorontalo

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

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

Demikian disampaikan, mohon agar segera diindaklanjuti oleh satuan kerja terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.


Plt Kepala

Dwi Alwi Astuti

Lanjutan Lampiran 14

- 2 -

Lampiran 1

Nomor : B-0119/75000/VS.560/2026

Tanggal : 15 Januari 2026

Catatan Rekomendasi Tahun 2025

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Sarana Prasarana2. Respon Petugas Pelayanan3. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Produk Pelayanan2. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Prosedur4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian5. Kesesuaian Biaya Pelayanan6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Lampiran 15 Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut

Rapat Persiapan Kegiatan PST BPS Tahun 2026

Topik	:	Evaluasi Program Kerja & Rencana Kerja Tim PST Tahun 2026 [mencakup SKD, PEKPPP, ISO, dan KIPP]
Tempat	:	Aula Dulohupa
Tanggal	:	19 Januari 2026
Waktu	:	09:30 s.d 11:30
Penanggung Jawab	:	Abdurrahman Assel
Peserta	:	Tim PST BPS Provinsi Gorontalo
Notulis	:	Fauziah Baharuddin

Notulensi

PEKPPP

1. Target renstra PEKPPP 2026 - 2029 masih menggunakan instrumen lama dimana Tahun 2026 dengan ketentuan:
 - a. Mandiri-Instrumen Baru [BPS RI & BPS Provinsi]
 - b. PEKPPP-Mandiri-Instrumen Lama [BPS Kab/Kota]
 - c. PEKPPP-Mandiri-Kelompok Rentan [Semua Satker BPS RI, BPS Provinsi & BPS Kab/Kota]
 - d. KIPP-Mandiri [Semua Satker BPS RI, BPS Provinsi & BPS Kab/Kota]
2. PEKPPP Level nasional yang mengacu pada MENPAN -> mengalami dinamika
3. Rata – rata capaian IPP Satker BPS Tahun 2025 digunakan untuk laporan PEKPPP-Mandiri ke KemenPANRB sedangkan capaian IPP Satker BPS Triwulan III Tahun 2025 digunakan untuk monev IKU BPS
4. BPS Pusat melakukan substitusi instrument lama ke baru untuk inovasi
5. Durasi penilaian Januari 2024 - Maret 2025
6. PEK mandiri, PEK Mandiri kelompok rentan, SIPP Inovasi
7. Hasil target PK 2026 adalah realisasi hasil SKD Triwulan IV
8. PEKPPP Kabupaten/Kota disarankan pengusulan penilaiannya sama dengan BPS Provinsi yakni bulan Maret ? (hasil diskusi: Pengumpulan bukti dukung masih sama dengan Tahun 2025 yakni setelah BPS Provinsi
9. PK Triwulan I : tidak ada
10. Triwulanan memakai Instrumen Lama dan Tahunan memakai IT dan IB
11. Cakupan lokus evaluasi mandiri dilaksanakan secara bertahap

SKD

1. Briefing SKD akan dilaksanakan Minggu ke IV Januari
2. SKD untuk IKU Instansi (Kepala, Deputi, Direktorat)
3. Diingatkan kako untuk relevikas untuk tiap akhir triwulan
 - a. Terdapat tambahan pertanyaan di Blok I : Umur, Penyandang disabilitas, jenis disabilitas
 - b. Pengurangan kolom: pertanyaan untuk tingkat kepentingan di Tahun 2026 sudah tidak ada ,Blok III : Maksimal isikan 3 data yang dibutuhkan
- c. SKM Online : SKM Nasional
5. Mengisikan email domain BPS unit kerja dan no HP untuk penanggung jawab tim kerja PST (no Hp Pribadi)

Lanjutan Lampiran 15

ISO

1. Jasa konsultasi terpusat di BPS RI
2. Inspektorat BPS RI akan menjadi auditor BPS DKI Jakarta
3. Evaluasi proses audit internal masih sama dengan Tahun lalu

KIPP

1. Skema inovasi minimal 526 terdaftar di akun sinovicnya secara populasi sudah gugur
2. Bobot penilaian
 - a. Proposal 45%
 - b. TPI 40%
 - c. SKM 15%

Lanjut Pembahasan Rapat Tim MIS 2026

1. Struktur Tim belum final tetapi Tim MIS 2026 masih sama dengan tahun 2025 belum ada perubahan, kecuali Cho' yang ditarik ke pusat
2. Petugas Layanan yang menggantikan Cho' adalah Niken
3. Tim DLS : Ain, Niken, Cia, Tim IT (Pengolahan dan Jaringan) : Maman, Fitra, Sigit, dan Alha
4. Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) akan dilakukan bersamaan dengan FGD DDA 2026 menggunakan anggaran SE2026
5. Pelaksanaan FGD direncanakan maksimal 13 Februari 2026
6. Pembahasan RTL
 - a. Prioritas Utama pada atribut kesesuaian produk layanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan online
 - b. Prioritas Rendah pada atribut Informasi pelayanan tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan
 - c. Program/kegiatan yang dilakukan sebagai tindak lanjut perbaikan SKM antara lain
 - Melakukan sosialisasi kepada lima unsur masyarakat eksternal pada pelaksanaan FGD/Sosialisasi SP
 - Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media online resmi BPS Provinsi Gorontalo
 - Membuat pemberitahuan kepada masyarakat terkait petugas layanan online melalui WhatsApp layanan BPS
 - Pemberitahuan informasi layanan melalui surat
 - d. Untuk jadwal pelaksanaan 8 atribut akan disampaikan keseluruhan pada bulan februari (pelaksanaan Sosialisasi SP) sedang april, juni, agustus, dan oktober secara bertahap untuk 6 service delivery pada 4 jenis layanan pada PST BPS Provinsi Gorontalo
 - e. Terkait atribut kejelasan informasi petugas pelayanan online dan informasi pelayanan tersedia akan disampaikan sepanjang tahun 2026 dari Januari s/d Desember
7. Info PEKPPP dititipkan dengan sosialisasi SKD 2026 yang baru
8. Evaluasi survei dari semua tim teknis akan diserahkan ke Tim MIS (bagian anomali)
9. Inovasi BPS perlu lebih diseriiskan dan diperkuat, baik yang bersifat Sinovic maupun inovasi mandiri. Khusus untuk inovasi SIGAP, bobot penilaian dinilai masih kurang sehingga perlu dimatangkan terlebih dahulu, termasuk memperkuat aspek pelibatan masyarakat. Sementara itu, inovasi LAKUSTIK dan BISTIK tetap diusulkan untuk tahun 2026.

Lanjutan Lampiran 15

Daftar Hadir

Peserta Internal

No.	Nama	Jabatan	Hadir/Tidak Hadir	Tanda Tangan
1	Abdurrahman Assel	Pranata Komputer Ahli Muda	Hadir	
2	Fauziah Baharuddin	Statistisi Ahli Muda	Hadir	
3	Nurain Ibrahim	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
4	Nicken Worosasi	Pranata Komputer Ahli Pertama	Hadir	
5	Sigit Nugroho Putra	Pranata Komputer Ahli Muda	Hadir	
6	Fitra J. Monoarfa	Pranata Komputer Ahli Muda	Hadir	
7	Alha Ahmada Belasae	Pranata Komputer Ahli Pertama	Hadir	

Pemimpin Rapat



Abdurrahman Assel

Lanjutan Lampiran 15

Dokumentasi



Lanjutan Lampiran 15



Lampiran 16 Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SRM)

No	Prioritas Detail	Program/Kegiatan	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prostata Utama															
1	Ketersediaan Produk Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat terkait produk PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
2	Ketersediaan Informasi Pelugas Pelayanan Online	Pemberitahuan kepada masyarakat terkait pelugas layanan online melalui whatsapp	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
Prostata Rendah															
1	Wujudnya pelayanan termudah	Pemberitahuan informasi layanan melalui surat	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
2	Kemudahan Penyediaan Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat terkait informasi penyediaan layanan pada PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
3	Kemudahan Prosedur	Sosialisasi kepada masyarakat terkait informasi prosedur pada PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
4	Kepuasan Jangka Waktu Penyelesaian	Sosialisasi kepada masyarakat terkait jangka waktu penyelesaian layanan pada PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
5	Ketersediaan Akses Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat terkait lokasi layanan pada PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
6	Kemudahan Akses Data melalui Aplikasi Ujima	Sosialisasi kepada masyarakat terkait akses data pada PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari
7	Fasilitas Penyelesaian	Sosialisasi kepada masyarakat terkait fasilitas pengaduan pada PST BPS Provinsi Gorontalo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Abdurrahman Asari

Gorontalo, 25 Januari 2024
Ketua Tim Layanan


Abdurrahman Asari

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI GORONTALO**

Jalan Prof. Dr. Aloei Sabee No. 117, Kab. Bone Bolango
Telp. (0435) 834596
Email: gorontalo@sps.go.id
Website: <https://gorontalo.bps.go.id>