

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI KALIMANTAN BARAT
VOLUME 9, 2025

2025



Katalog: 1399013.61
ISSN 2775-9458

ANALISIS

HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI KALIMANTAN BARAT
VOLUME 9, 2025

2025



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Provinsi Kalimantan Barat 2025
Volume 9, 2025**

Katalog : 1399013.61
ISSN : 2775-9458
Nomor Publikasi : 61000.26002

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv+96 halaman

Penyusun Naskah:
BPS Provinsi Kalimantan Barat

Penyunting:
BPS Provinsi Kalimantan Barat

Pembuat Kover:
BPS Provinsi Kalimantan Barat

Penerbit:
© BPS Provinsi Kalimantan Barat

Sumber Ilustrasi:
Canva

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

ISSN 2775-9458

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Provinsi Kalimantan Barat 2025
Volume 9, 2025

Pengarah

Muh Saichudin

Penanggung Jawab

Heny Sucihati

Penyunting

Heny Sucihati

Penulis Naskah

Fenny Pebrina Marpaung

Pengolah Data

Fenny Pebrina Marpaung

Penata Letak dan Infografis

Fenny Pebrina Marpaung

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Pontianak, Januari 2026
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Barat



Muh. Saichudin

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Barat 2025 Volume

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi	9
1.5 Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	33
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	34
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS.....	34
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	41
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	43
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	44
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST	

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	47
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 dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat	52
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat.....	53
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	54
5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	54
Bab 6 Penutup.....	57
6.1 Kesimpulan.....	59
8.1 Saran	60
Daftar Pustaka	61
Lampiran	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat.....	36
3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat	37
4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	16
2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Jenis Kelamin	23
2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Pekerjaan Utama	25
2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Instansi	26
2.5 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Pemanfaat Hasil Kunjungan.....	27
2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Jenis Layanan	28
2.7 Persentase Konsumen di BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	29
3.1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat	35
3.2 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat	38
3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022–2025	40
4.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) pada Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022–2025	45
5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Level Data.....	50
5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Periode Data.....	51

5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Jenis Perolehan Data.....	52
5.4	Persentase Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat.....	53
5.5	Persentase Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	65
2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	67
3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	69
4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	71
5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	73
6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	75
7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	77
8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	79
9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	81
10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	83
11	

BAB 1

PENDAHULUAN

Responden SKD 2025

Responden adalah Penerima Layanan dari unit PST BPS Provinsi Kalimantan Barat



Berdasarkan metode pengumpulan data responden mengisi kuesioner melalui beberapa tipe instrumen:



Jadwal Pelaksanaan



Analisis



ANALISIS TABULASI SILANG



ANALISIS KESENJANGAN



IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)



INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

Responden Menurut Pekerjaan Utama



51,95% ASN/TNI/POLRI



35,06% Pelajar/Mahasiswa



5,19% Pegawai Swasta



2,60% Dosen/Peneliti



5,20% Lainnya



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebaran 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 kedeputan yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

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

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

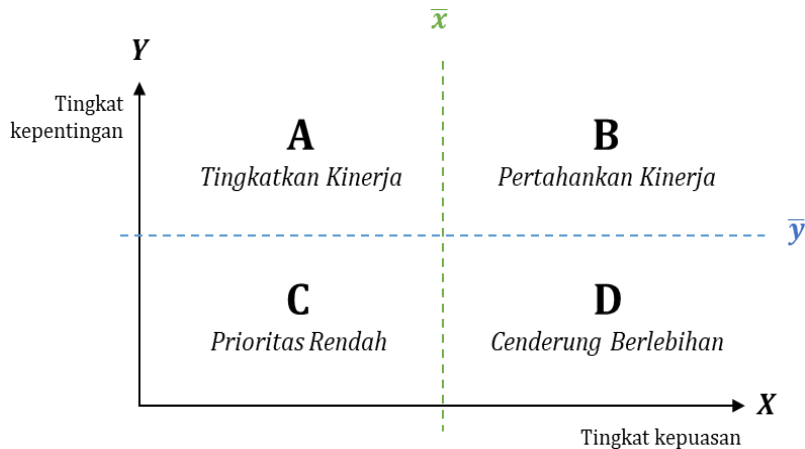
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2025 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \quad \sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

$$\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-}i \\ i = 1, 2, \dots, 12$$

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi.

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

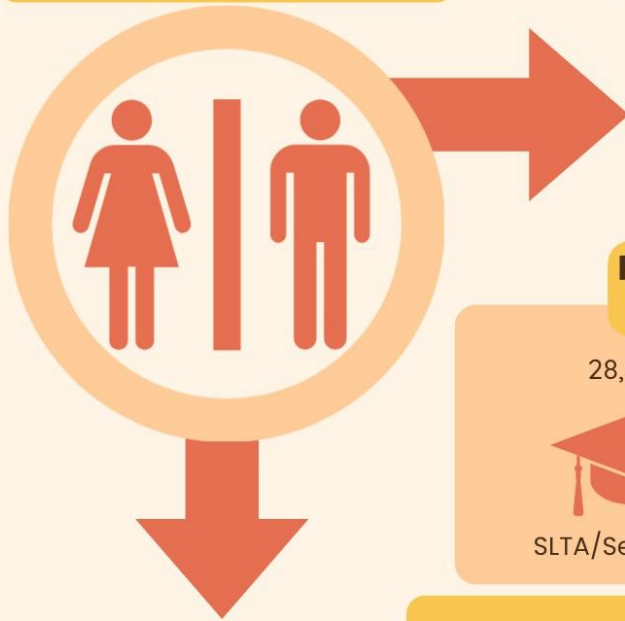
1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

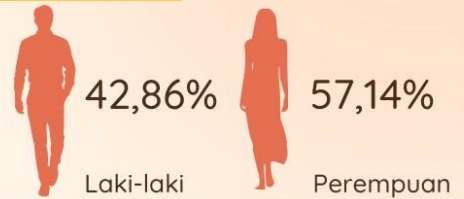
- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2025.
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan 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

Gambaran Umum Konsumen



Menurut Jenis Kelamin



Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan



Menurut Instansi



Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Menurut Jenis Layanan





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Provinsi Kalimantan Barat yang mengikuti survei adalah sebesar 77 responden. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 110 persen. Pencapaian target pengumpulan SKD 2025 secara keseluruhan terpenuhi, baik di BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota, dengan minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

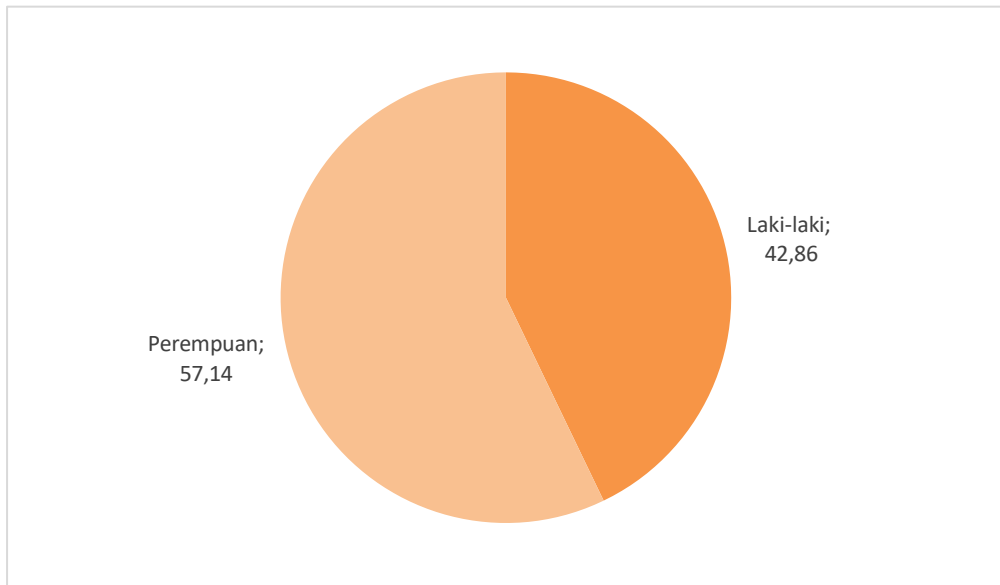
Metode pengumpulan SKD 2025 BPS Provinsi Kalimantan Barat didominasi dengan metode *online-link* (93,51 persen). Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

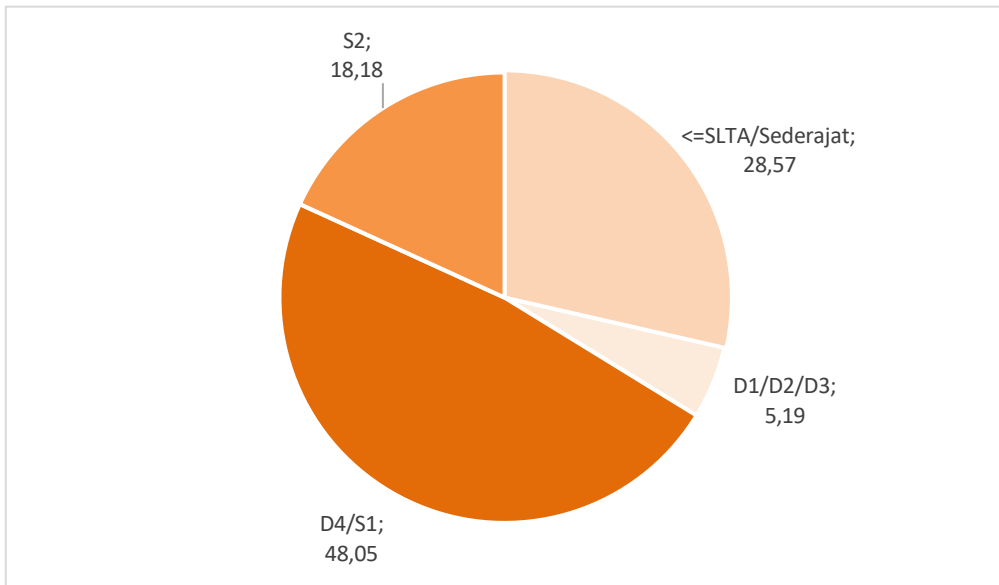
Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun 2025, pada tahun ini konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat menurut jenis kelamin didominasi oleh konsumen perempuan, yaitu sebesar 57,14 persen. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti dinamika konsumen pada periode pelaksanaan survei.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan tertinggi konsumen data sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Pada SKD 2025, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (48,05%). Posisi kedua pendidikan tertinggi dari konsumen adalah S2 (18,18%) dan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (28,57%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 5,19%.

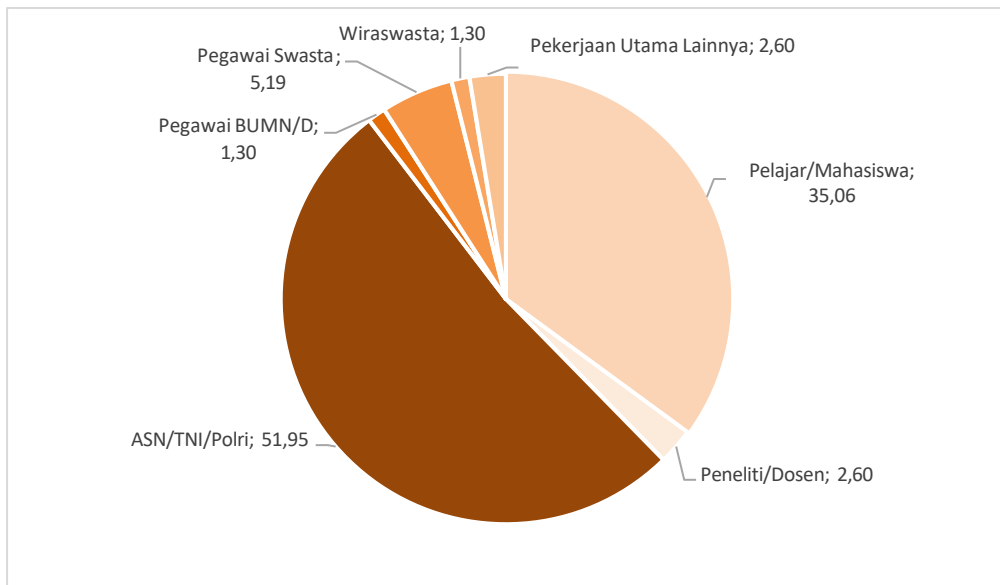


Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut jenis pekerjaan utama pada SKD 2025 dikelompokkan menjadi tujuh yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/BUMD, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2025 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang biasa dilakukan konsumen, yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat didominasi oleh ASN/TNI/Polri (51,95%). Hal ini memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang dunia pemerintahan, kaitannya dengan data dan informasi serta fakta di lapangan yang disajikan oleh BPS. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa (35,06%), diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta (5,19%), peneliti/dosen (2,60%), dan pegawai BUMN/D (1,30). Sementara itu, konsumen dengan pekerjaan utama sebagai

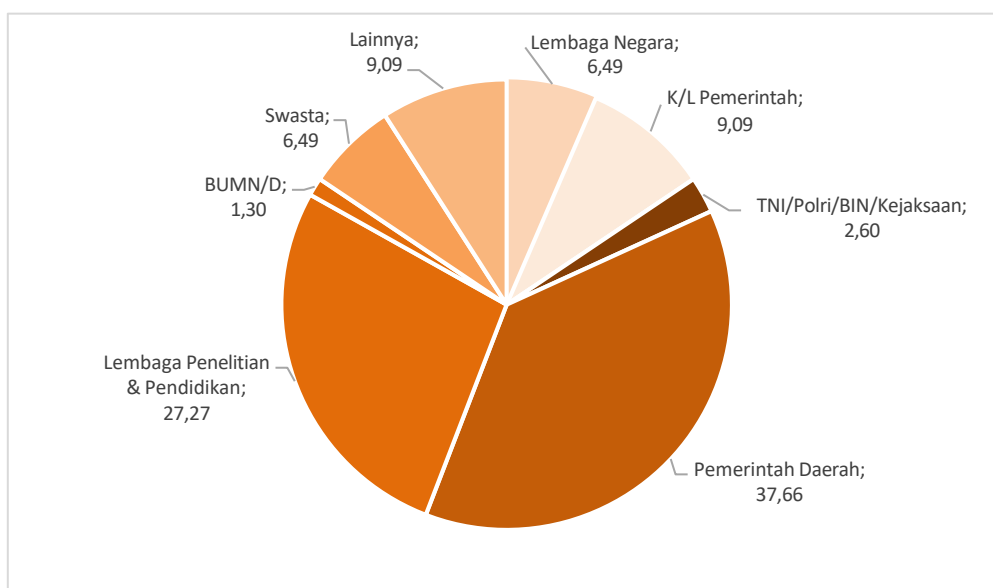
wiraswasta dan pekerjaan utama lainnya menjadi konsumen yang paling sedikit dengan masing-masing persentase sebesar 1,30% dan 1,60%.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat bekerja di Pemerintah Daerah (37,66%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu ASN/TNI/Polri. Konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan berada pada posisi kedua (27,27%). Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 9,09%. Untuk konsumen dengan kategori selain itu ada pada rentang keterwakilan 1,30% hingga 6,49%.

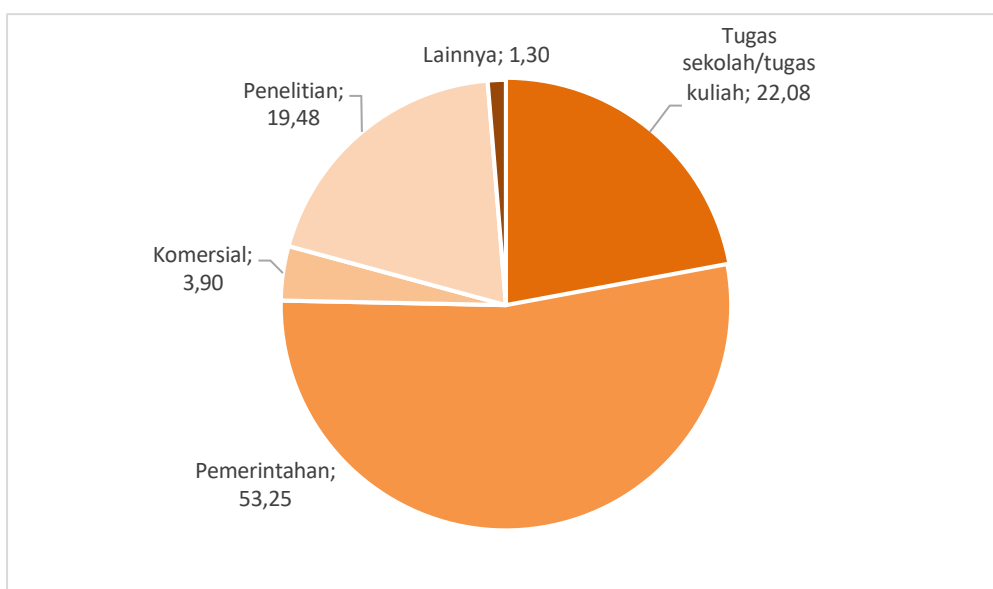


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Instansi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Barat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2025 dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Barat paling banyak dimanfaatkan pada bidang pemerintahan (53,25%). Pemanfaatan untuk tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi kedua sebesar 22,08%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Kalimantan Barat sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan.

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Merujuk pada gambar 2.4. bahwa konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah dan Kementerian serta Lembaga Pemerintah mendominasi total 53,24%. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus senantiasa ditingkatkan akurasiya sehingga menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



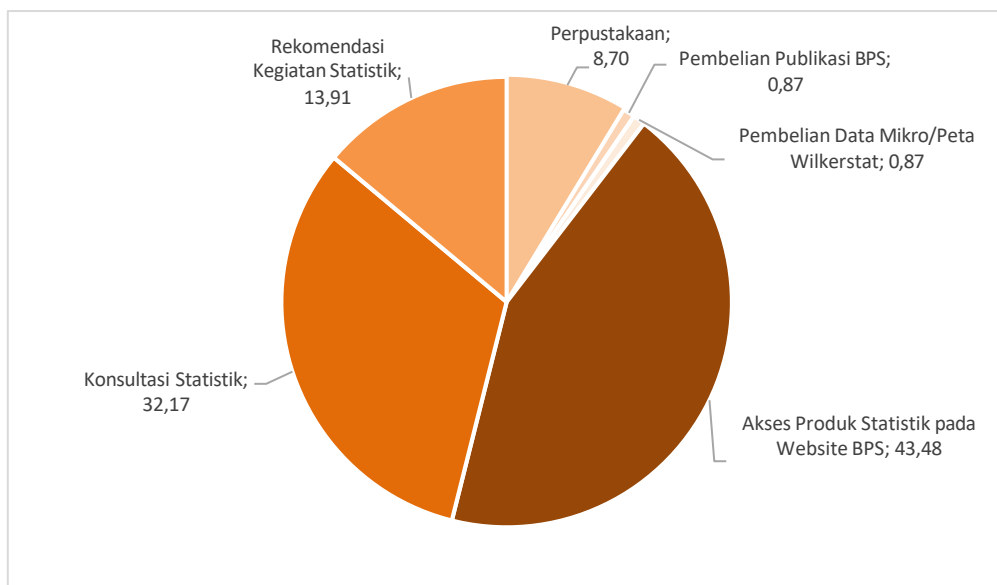
Gambar 2.5 Persentase Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Pemanfaat Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

tabel statis, serta beberapa informasi lain yang dapat diakses secara bebas dan tanpa biaya.

Pada SKD 2025, jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 6 kategori. Layanan tersebut adalah perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada website BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik melalui *website*, yaitu sebesar 43,48 persen.



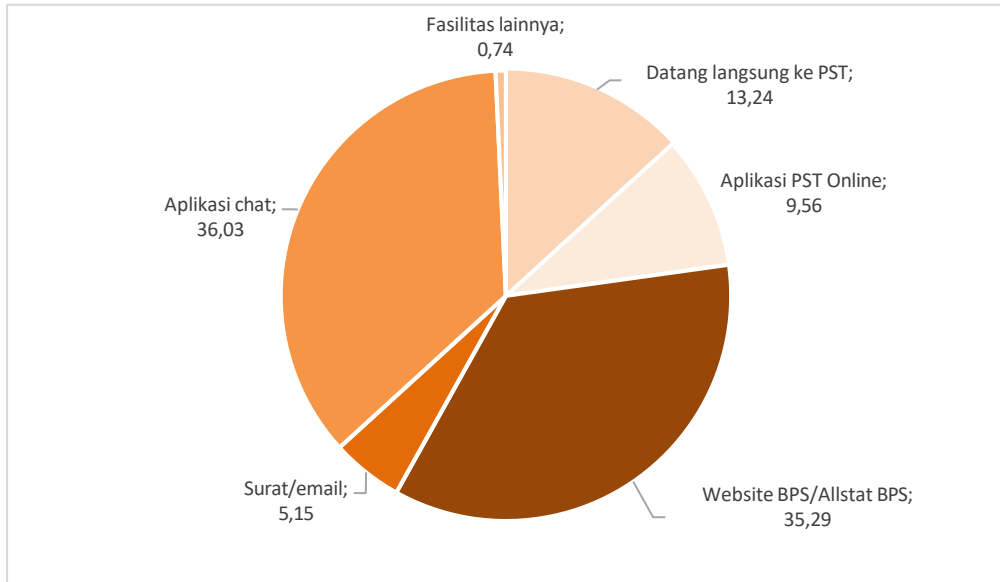
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Jenis Layanan

Pada posisi berikutnya secara berturut-turut adalah konsultasi statistik (32,17%), rekomendasi kegiatan statistik (13,91%), dan perpustakaan (8,70%). Sementara itu, layanan pembelian publikasi BPS dan pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,87%.

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 melalui fasilitas *website* BPS/AllstatBPS dengan persentase sebesar 35,29%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS/AllstatBPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Selain itu, fasilitas *online* lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan aplikasi *chat* (36,03%). Walaupun demikian, masih ada konsumen yang berkunjung langsung ke PST/Perpustakaan BPS dengan persentase 13,24%.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat

100%



Kepuasan Akses
Data

100%



Kepuasan
Pelayanan

100%



Kepuasan Sarana
dan Prasarana

Seluruh Konsumen Menyatakan Puas Terhadap
Pelayanan PST BPS Kalimantan Barat di Tahun 2024



Perubahan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Provinsi Kalimantan Barat



IKK TAHUN 2024

97,11%



IKK TAHUN 2025

97,35%



Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Hasil SKD 2025 menyatakan bahwa 100% konsumen menyatakan puas dengan pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Konsumen dikategorikan menyatakan puas jika memberikan penilaian kepuasan terhadap seluruh atribut pelayanan dengan nilai 9 (sembilan) ke atas dalam skala 10 (sepuluh) dan tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari seluruh atribut tersebut.

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 12), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data 2025, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang puas terhadap akses data sebesar 100%.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

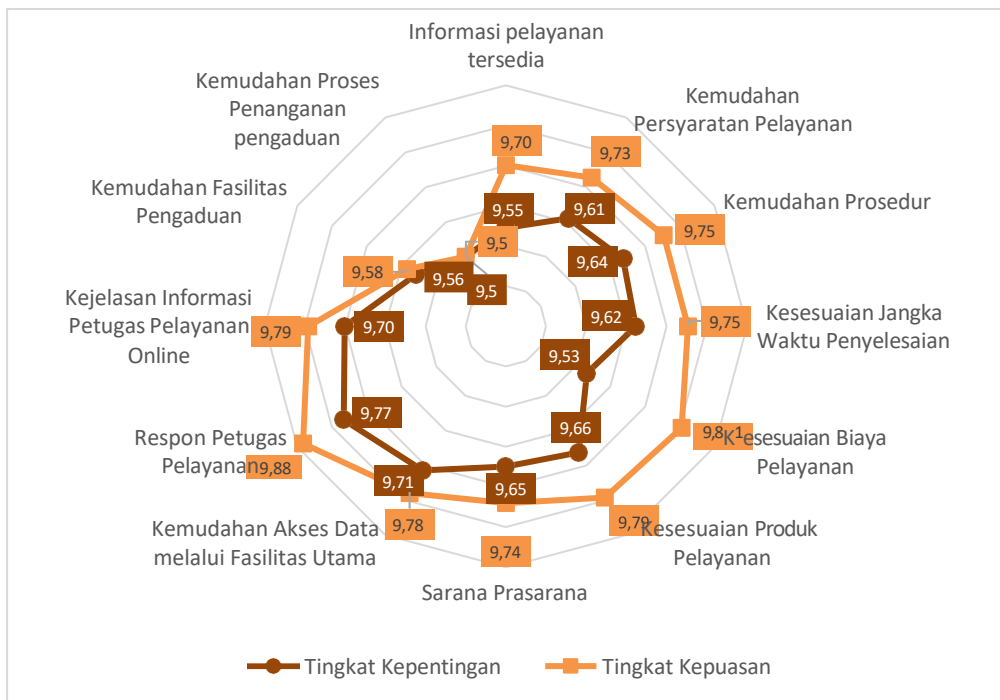
Undang-undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Salah satu tujuan dari SKD 2025 adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa banyak konsumen di PST BPS menyatakan puas terhadap sarana prasarana pelayanan yang disediakan oleh BPS. Ukuran ini ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang puas terhadap sarana prasarana BPS. Indikator ini merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan konsumen pada atribut kenyamanan sarana prasarana pendukung pelayanan saja, namun juga mengikutkan atribut keberadaan fasilitas pengaduan PST untuk mendapatkan nilai persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS.

Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa persentase konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana prasarana sebesar 100%. Nilai kepuasan terhadap sarana prasarana yang tinggi ini didukung dengan kelengkapan sarana prasarana yang ada di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat, seperti area bermain dan literasi anak, ruang laktasi, mesin *printer/fotocopy*, sarana pengaduan, sarana berkebutuhan khusus, dan lain-lain.

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

Subbab ini menguraikan hasil analisis kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS Provinsi Kalimantan Barat. Tingkat kepentingan konsumen penting didapatkan guna mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan BPS. Belum tentu semua konsumen merasa penting atau memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu atribut pelayanan di

PST BPS. Di samping itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut.



Gambar 3.1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat

Hasil SKD 2025 menggambarkan bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat memiliki nilai gap positif yaitu antara 0 sampai 0,27, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat sudah sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen. Hal ini memberikan rekomendasi agar pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat tetap perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat semakin memenuhi harapan konsumen.

Tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut Kesesuaian Biaya Pelayanan, yaitu sebesar 0,273 (Tabel 3.1). Nilai positif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST

BPS Provinsi Kalimantan Barat merasa bahwa kesesuaian biaya pelayanan telah melebihi harapan konsumen.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,55	9,70	0,16
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,61	9,73	0,12
3	Kemudahan Prosedur	9,64	9,75	0,12
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,62	9,75	0,13
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,53	9,81	0,27
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,66	9,79	0,13
7	Sarana Prasarana	9,65	9,74	0,09
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,71	9,78	0,06
9	Respon Petugas Pelayanan	9,77	9,88	0,12
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,70	9,79	0,09
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,56	9,58	0,03
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,50	9,50	0,00

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

Salah satu pendekatan dalam IPA adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa

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

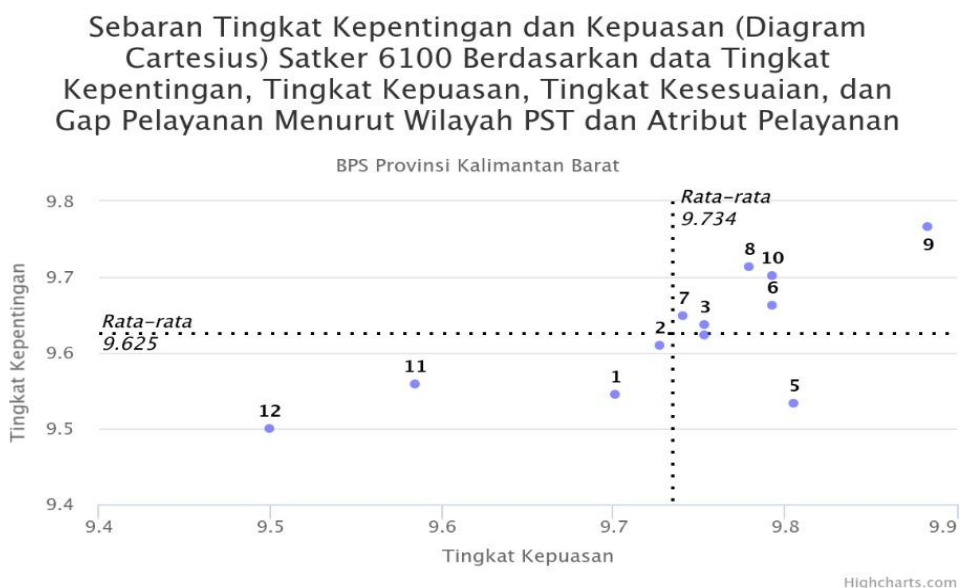
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,55	9,70	101,63
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,61	9,73	101,22
3	Kemudahan Prosedur	9,64	9,75	101,21
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,62	9,75	101,35
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,53	9,81	102,86
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,66	9,79	101,34
7	Sarana Prasarana	9,65	9,74	100,94
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,71	9,78	100,67
9	Respon Petugas Pelayanan	9,77	9,88	101,20
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,70	9,79	100,94
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,56	9,58	100,27
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,50	9,50	100

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian

masing-masing atribut bernilai diatas 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan sebesar 102,86% sedangkan Kemudahan Fasilitas Pengaduan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah sebesar 100%.

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 3.2.



Keterangan:

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

Gambar 3.2 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat*

Kuadran A berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan lebih dari rata-rata, tetapi tingkat kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator pelayanan yang berada pada Kuadran A. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga tidak ada area layanan yang masuk dalam kategori prioritas perbaikan mendesak.

Kuadran B berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan lebih dari rata-rata. Artinya, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B telah memenuhi harapan/ekspektasi konsumen sehingga kinerja atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan. Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- Kemudahan prosedur (atribut 3)
- Kesesuaian produk pelayanan (atribut 6)
- Sarana prasarana (atribut 7)
- Kemudahan akses data melalui fasilitas utama (atribut 8)
- Respon petugas pelayanan (atribut 9)
- Kejelasan informasi petugas pelayanan *online* (atribut 10)

Kuadran C berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan kurang dari rata-rata. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki tetapi dengan prioritas yang lebih rendah dibandingkan dengan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan hasil SKD 2025, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Provinsi Kalimantan Barat adalah:

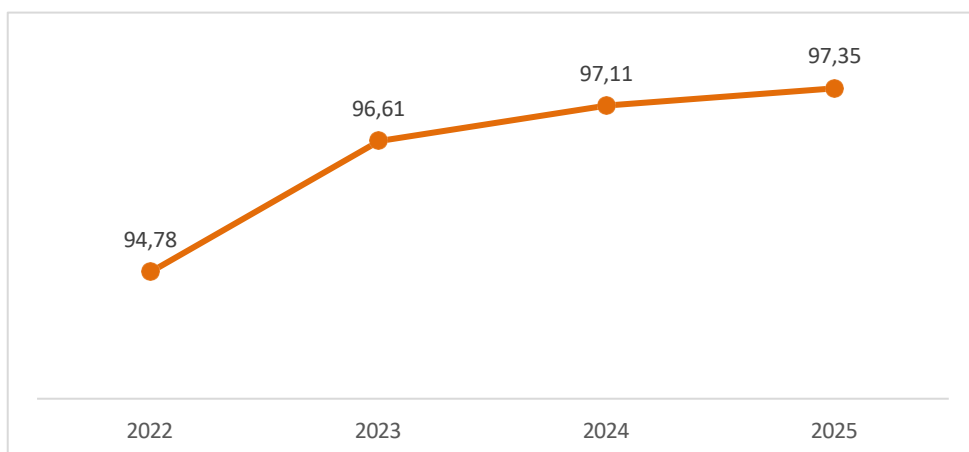
- Informasi pelayanan tersedia (atribut 1)
- Kemudahan persyaratan pelayanan (atribut 2)
- Kemudahan fasilitas pengaduan (atribut 11)
- Kemudahan proses penanganan pengaduan (atribut 12)

Kuadran D berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan kurang dari rata-rata dan tingkat kepuasan lebih dari rata-rata. Dengan kata lain, atribut pelayanan pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang termasuk dalam kuadran D adalah:

- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian (atribut 4)
- Kesesuaian biaya pelayanan (atribut 5)

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

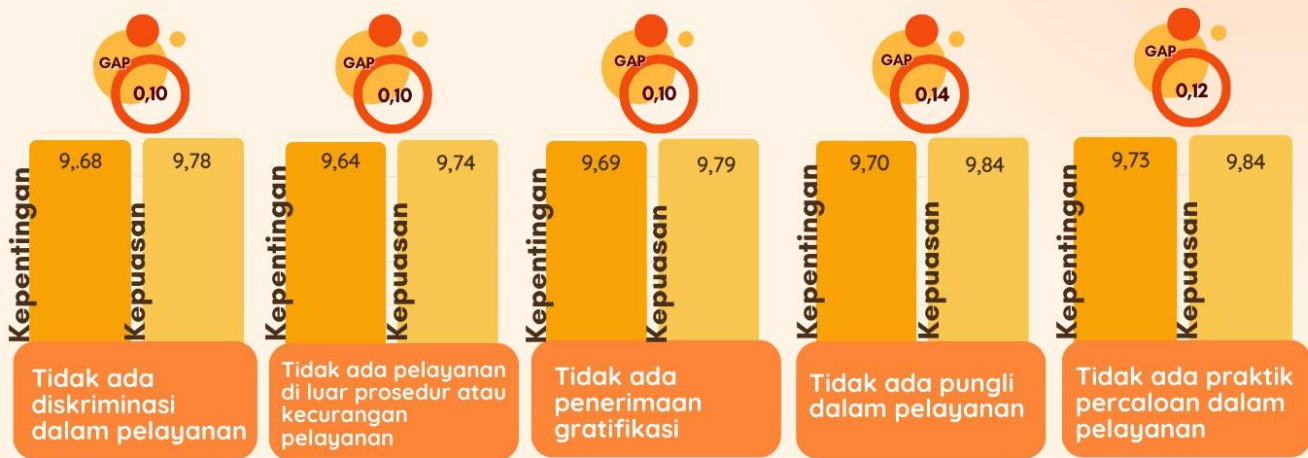
Salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD 2025 adalah IKK. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2025, nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 sebesar 97,35. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.4, IKK PST BPS Provinsi Kalimantan Barat 2025 mengalami kenaikan sebesar 0,24 poin dibandingkan tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.



Gambar 3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022–2025

BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Tingkat Kepentingan, Kepuasan & GAP Terhadap Perilaku Anti Korupsi



Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Anti Korupsi



Perubahan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS Provinsi Kalimantan Barat



IPAK Tahun 2024

97,68



IPAK Tahun 2025

98,00



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Penjabaran dalam bab ini adalah mengenai analisis persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Analisis dilakukan terhadap 5 atribut perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) tidak ada pungutan liar (pungli), dan (5) tidak ada praktik percaloan. Indikator yang dihasilkan mencakup persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Persentase konsumen yang merasa puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat sebesar 100 persen. Hal tersebut menunjukkan konsumen data tidak merasa adanya diskriminasi dalam pelayanan, pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan, penerimaan gratifikasi, pungutan liar (pungli), dan praktik percaloan dalam pelayanan BPS.

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 di analisis 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 Kalimantan Barat yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

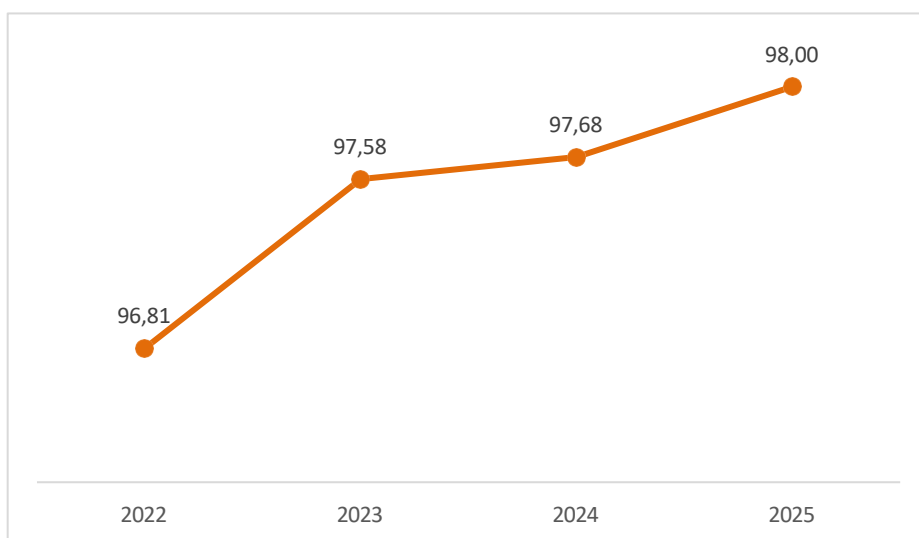
Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi yang memiliki *gap* positif, hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari semua atribut pelayanan sudah sesuai harapan konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	<i>Gap</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Diskriminasi dalam pelayanan	9,68	9,78	0,10
2	Pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan	9,64	9,74	0,10
3	Penerimaan gratifikasi	9,69	9,79	0,10
4	Pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,70	9,84	0,14
5	Praktik percaloan dalam pelayanan	9,73	9,84	0,12

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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar 4.1, terlihat bahwa nilai IPAK Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat tahun 2025 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2024. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2025 adalah sebesar 98,00. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat.



Gambar 4.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) pada Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022–2025

BAB 5 ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Pencarian Data di PST

Menurut Level Data



Menurut Periode Data



Menurut Ragam Data

54,76%



SOSIAL

28,57%



DISTRIBUSI

8,33%



NWAS

8,33%



PRODUKSI

Kebutuhan Data Menurut Jenis Data



Tabel di Website
57,69%



Publikasi
34,62%



TABULASI DATA
7,69%

Data yang dibutuhkan Menurut Perolehan Data

87,80%

Diperoleh dan sesuai

8,13%

Belum diperoleh

4,07%

Diperoleh tapi tidak sesuai



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

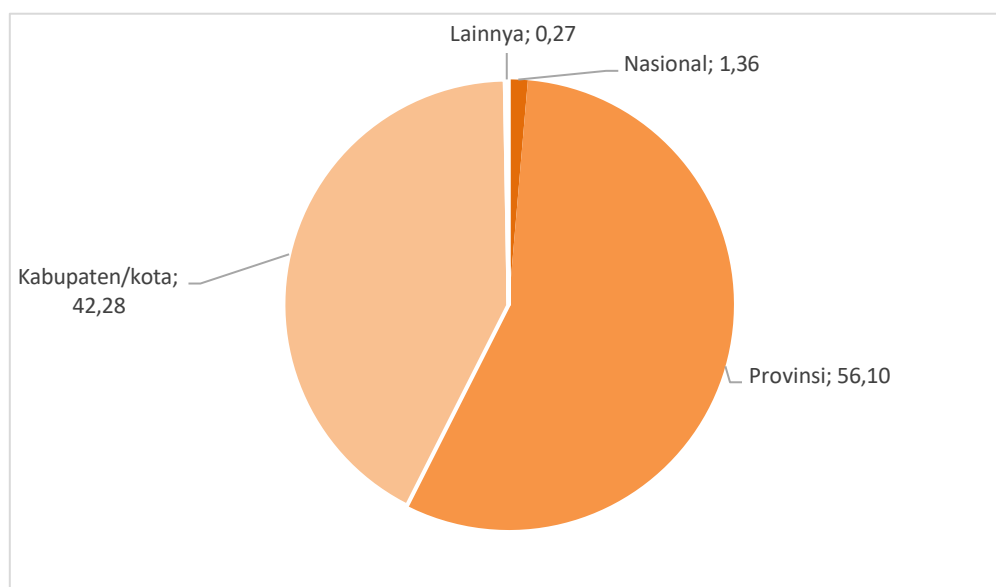
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam

mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya (misal: pulau). Hasil SKD 2025 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan level datanya. Dari hasil SKD 2025, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat membutuhkan data dengan level data provinsi (56,10%). Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data pada level kabupaten/kota (42,28%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

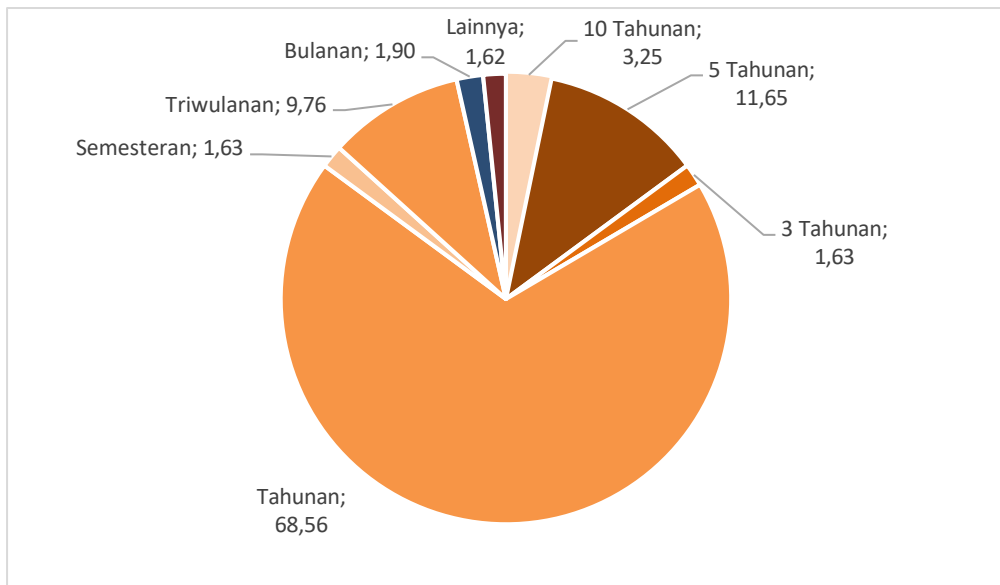


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 68,56%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 5 tahunan yang memiliki persentase 11,65%.

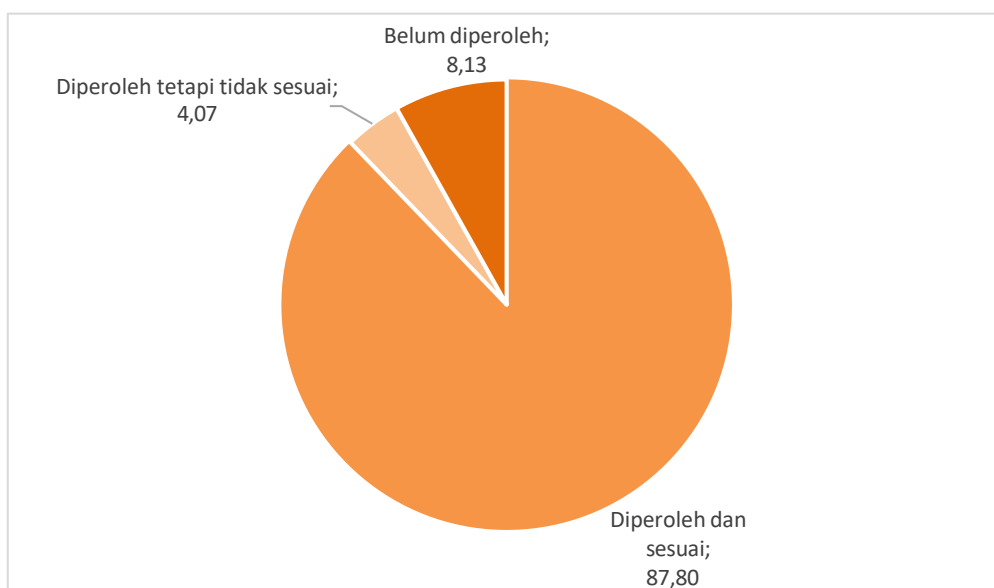
Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode 3 tahunan dan semesteran yaitu 1,63%.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2025 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu: (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen sedangkan “Diperoleh tapi Tidak Sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “Tidak Diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.



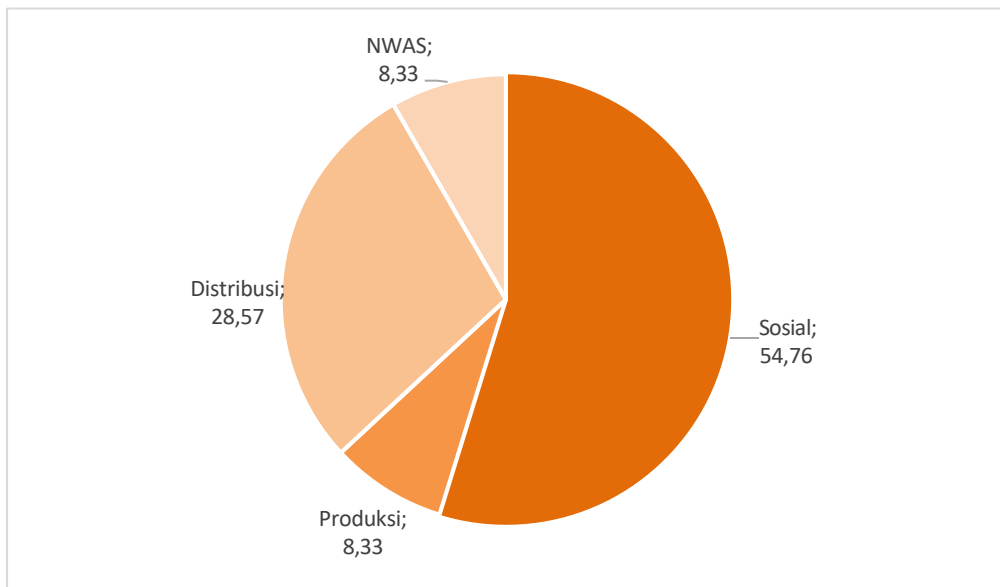
Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat Menurut Jenis Perolehan Data

Secara umum, sebanyak 87,80% konsumen yang mencari data di BPS Provinsi Kalimantan Barat telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Sementara itu, sebanyak 8,13% konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat menyatakan belum memperoleh data dari penyedia data di BPS Provinsi Kalimantan Barat. Kemudian sebanyak 4,07% konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat telah diperoleh tetapi tidak sesuai dengan kriteria yang dicari.

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat

Jenis data yang dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2025 dapat diidentifikasi berdasarkan ragam data yang dibutuhkan. Ragam data yang dimaksudkan adalah kelompok jenis data berdasarkan bidang yang ada di BPS, meliputi ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca wilayah dan analisis statistik (Nwas), dan integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS). Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa ragam data statistik sosial masih menjadi

primadona sebagai ragam data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Kalimantan Barat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase data statistik sosial yang dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Kalimantan Barat sekitar 54,76% dari total pencarian. Ragam data paling banyak dibutuhkan dan diperoleh selanjutnya berturut-turut adalah data statistik distribusi, produksi, dan neraca wilayah dan analisis statistik (NWAS), dengan persentase masing-masing sebesar 28,57%; 8,33%; dan 8,33%

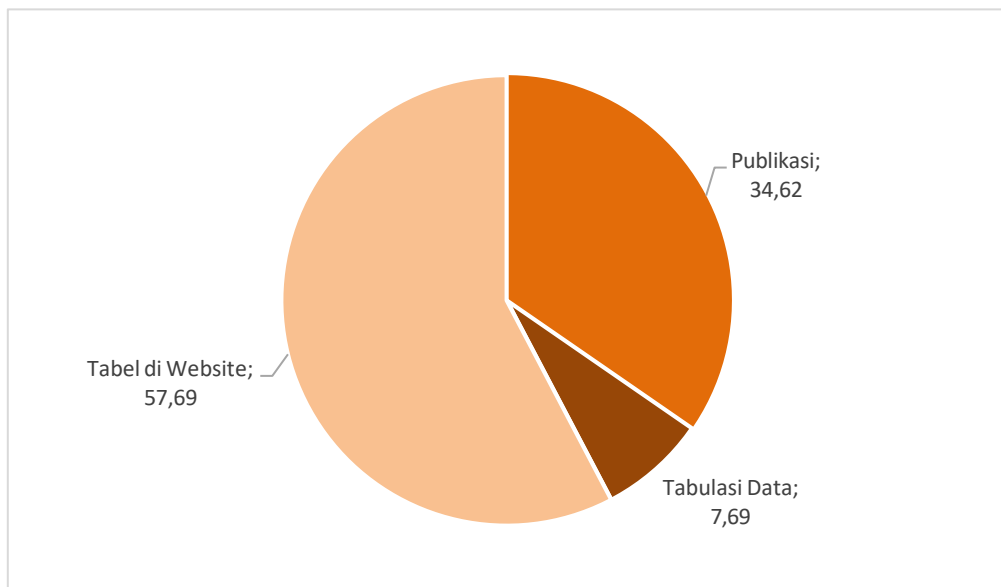


Gambar 5.4 Persentase Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2025 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Kalimantan Barat didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa tabel di *website* (57,69%). Kemudian sebesar 34,62% dari total perolehan data BPS Provinsi Kalimantan Barat didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel di publikasi.

Tidak ada konsumen data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat pada 2025 yang memperoleh kebutuhan datanya melalui data mikro dan peta.



Gambar 5.5 Persentase Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Kalimantan Barat

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

Konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat ada yang berasal dari bidang pemerintahan, seperti kementerian, lembaga, dan OPD. Umumnya konsumen di bidang pemerintahan tersebut membutuhkan data BPS sebagai dasar untuk perencanaan kebijakan, monitoring kegiatan, dan evaluasi pembangunan program kerjanya. Berdasarkan hasil SKD 2025, seluruh konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang berasal dari kementerian, lembaga, dan OPD pemerintahan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS diperoleh dari nilai persepsi kepuasan konsumen yang selanjutnya dihitung

dengan satuan orang-data, atau pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data) dan/atau series tahun untuk jenis data tersebut. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kualitas data yang diperoleh di BPS Provinsi Kalimantan Barat adalah sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa perolehan data di BPS Provinsi Kalimantan Barat telah memenuhi harapan/ekspektasi kualitas yang diharapkan oleh konsumen.

BAB 6 PENUTUP

HASIL SKD BPS PROVINSI KALIMANTAN BARAT

IKK
Terhadap Pelayanan

97,35%



IPAK

98,00%



Analisis Gap

Kepuasan Konsumen



0,00-0,27

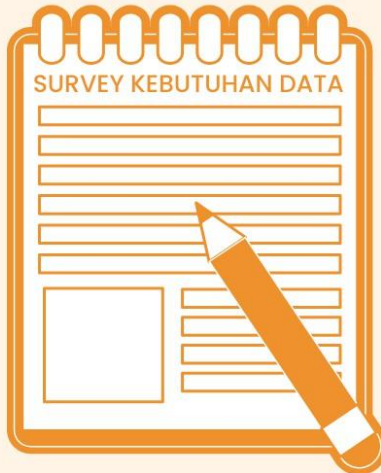
KONSUMEN PUAS

Terhadap Pelayanan

100%



SURVEY KEBUTUHAN DATA



WEBSITE

Jenis Layanan



43,48%

53,25%



PEMERINTAHAN

Memanfaatkan Hasil

51,95%



PNS/TNI/POLRI
Menjadi konsumen utama



68,56%

DATA TAHUNAN

Paling banyak dicari

PST Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Barat Telah
mencapai target mengumpulkan
data 74 responden dari target
77 orang



105,71%



Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang melebihi target (110%) dan dapat selesai tepat waktu.
2. Konsumen data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang digambarkan melalui responden SKD didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (37,66%). Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (51,95%).
3. Konsumen data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat cenderung menggunakan layanan Akses Produk Statistik pada *Website* BPS (43,48%). Adapun fasilitas utama yang sering digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS/Allstat BPS (35,29%).
4. Hampir seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara 0,00 sampai 0,27. Nilai positif ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Provinsi Kalimantan Barat merasa bahwa kemudahan akses data melalui fasilitas utama telah melebihi harapan konsumen.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi

Kalimantan Barat adalah 97,35. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat termasuk kategori sangat baik.

6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat digambarkan melalui nilai IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Kalimantan Barat adalah 98,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat sangat beragam. Level data provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen data (56,10%). Berdasarkan periode data, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (68,56%).
8. Hampir seluruh konsumen merasa puas dengan kualitas data di PST BPS Provinsi Kalimantan Barat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%. Hal ini menunjukkan kualitas data dari penyedia BPS Provinsi Kalimantan Barat masuk dalam kategori sangat baik.

8.1 Saran

Berdasarkan hasil SKD 2025, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS Provinsi Kalimantan Barat adalah beberapa aspek seperti informasi pelayanan tersedia, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, sarana prasarana, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

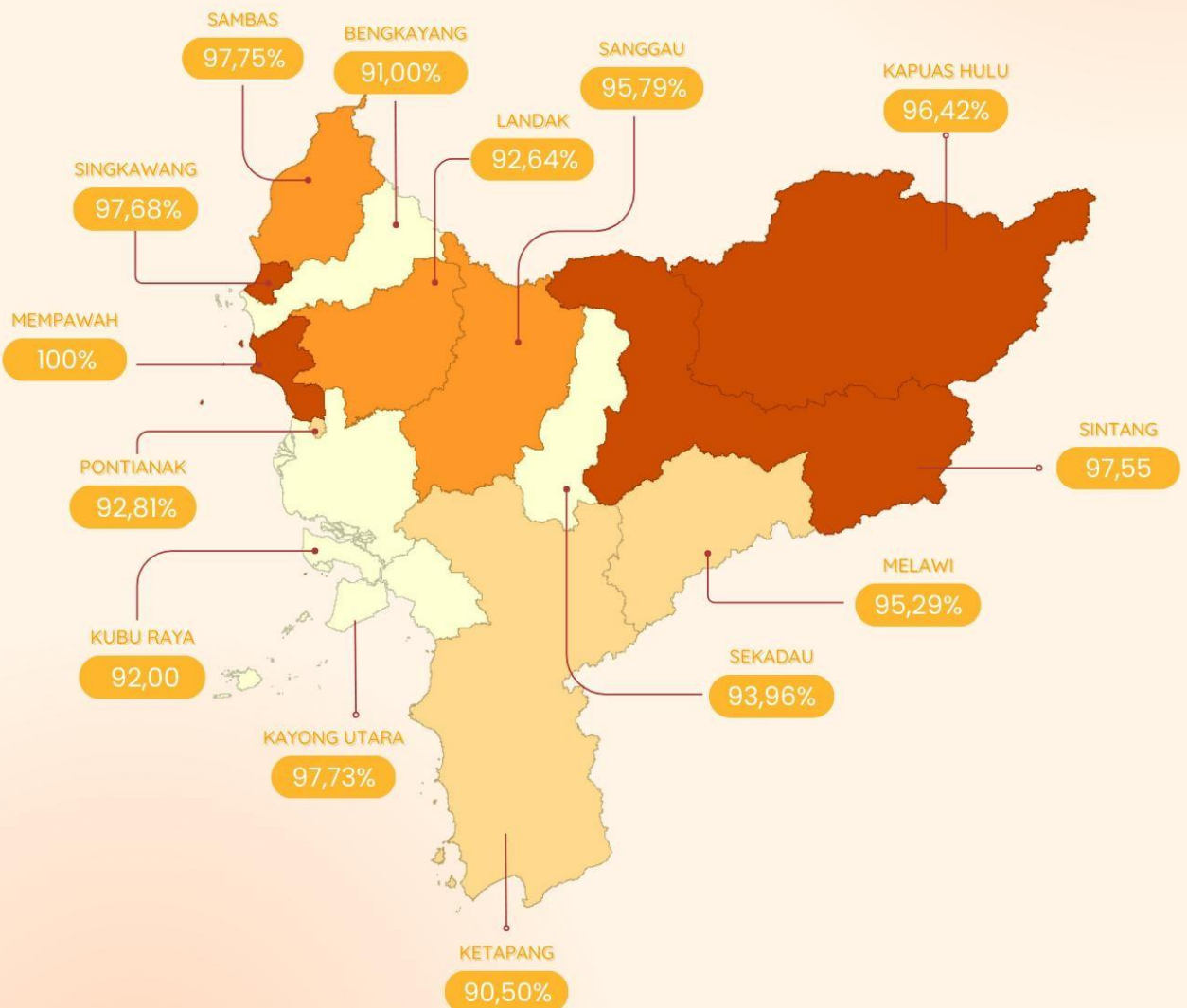


Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN KABUPATEN/KOTA BPS PROVINSI KALIMANTAN BARAT 2025



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN
BPS PROVINSI KALIMANTAN BARAT

97,35%

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi	77	-	-	2	75
Kabupaten Kota					
Sambas	42	2	3	-	37
Bengkayang	30	20	2	-	8
Landak	35	-	-	-	35
Mempawah	31	25	1	-	5
Sanggau	35	29	-	1	5
Ketapang	32	-	1	-	31
Sintang	46	-	-	-	46
Kapuas Hulu	37	25	-	-	12
Sekadau	34	1	19	-	14
Melawi	42	-	2	-	40
Kayong Utara	34	34	-	-	-
Kubu Raya	36	32	2	-	2
Pontianak	35	25	-	-	10
Singawang	30	17	3	-	10

Metadata Indikator

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

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi	42,86	57,14
Kabupaten Kota		
Sambas	42,86	57,14
Bengkayang	56,67	43,33
Landak	62,86	37,14
Mempawah	58,06	41,94
Sanggau	42,86	57,14
Ketapang	53,13	46,88
Sintang	56,52	43,48
Kapuas Hulu	62,16	37,84
Sekadau	47,06	52,94
Melawi	66,67	33,33
Kayong Utara	76,47	23,53
Kubu Raya	44,44	55,56
Pontianak	40,00	60,00
Singkawang	63,33	36,67

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi	35,06	2,60	51,95	1,30	5,19	1,30	2,60
Kabupaten Kota							
Sambas	45,24	2,38	50,00	-	-	2,38	-
Bengkayang	20,00	3,33	70,00	3,33	-	-	3,33
Landak	20,00	2,86	71,43	-	-	2,86	2,86
Mempawah	9,68	3,23	87,10	-	-	-	-
Sanggau	20,00	-	77,14	2,86	-	-	-
Ketapang	21,88	-	56,25	3,13	9,38	9,38	-
Sintang	17,39	-	78,26	-	2,17	-	2,17
Kapuas Hulu	2,70	-	91,89	-	-	-	5,41
Sekadau	26,47	-	73,53	-	-	-	-
Melawi	9,52	-	50,00	2,38	2,38	9,52	26,19
Kayong Utara	32,35	5,88	55,88	-	2,94	-	2,94
Kubu Raya	2,78	2,78	75,00	-	2,78	-	16,67
Pontianak	28,57	-	62,86	-	2,86	2,86	2,86
Singkawang	6,67	-	86,67	3,33	3,33	-	-

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi	22,08	53,25	3,90	19,48	1,30
Kabupaten Kota					
Sambas	38,10	47,62	-	11,90	2,38
Bengkayang	26,67	63,33	6,67	-	3,33
Landak	17,14	71,43	-	5,71	5,71
Mempawah	9,68	80,65	-	9,68	-
Sanggau	17,14	80,00	-	2,86	-
Ketapang	12,50	53,13	9,38	12,50	12,50
Sintang	15,22	80,43	-	4,35	-
Kapuas Hulu	2,70	94,59	-	-	2,70
Sekadau	26,47	70,59	-	2,94	-
Melawi	7,14	73,81	2,38	4,76	11,90
Kayong Utara	38,24	52,94	2,94	5,88	-
Kubu Raya	2,78	88,89	-	2,78	5,56
Pontianak	25,71	62,86	2,86	8,57	-
Singkawang	10,00	86,67	-	-	3,33

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi	8,70	0,87	0,87	43,48	32,17	13,91
Kabupaten Kota						
Sambas	3,08	-	1,54	52,31	32,31	10,77
Bengkayang	14,00	-	-	38,00	46,00	2,00
Landak	16,39	-	1,64	52,46	21,31	8,20
Mempawah	-	-	-	66,67	21,21	12,12
Sanggau	27,03	2,70	-	8,11	48,65	13,51
Ketapang	4,26	4,26	-	59,57	31,91	-
Sintang	34,67	-	-	20,00	37,33	8,00
Kapuas Hulu	15,69	3,92	-	49,02	23,53	7,84
Sekadau	47,06	-	-	14,71	29,41	8,82
Melawi	13,33	-	-	48,33	36,67	1,67
Kayong Utara	67,50	-	-	15,00	17,50	-
Kubu Raya	2,38	-	-	76,19	9,52	11,90
Pontianak	28,85	-	-	57,69	13,46	-
Singkawang	6,82	-	2,27	54,55	27,27	9,09

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Sambas	100,00
Bengkayang	100,00
Landak	100,00
Mempawah	100,00
Sanggau	100,00
Ketapang	100,00
Sintang	100,00
Kapuas Hulu	96,77
Sekadau	100,00
Melawi	100,00
Kayong Utara	100,00
Kubu Raya	96,43
Pontianak	100,00
Singkawang	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	: $P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	<p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

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

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Sambas	100,00
Bengkayang	100,00
Landak	100,00
Mempawah	100,00
Sanggau	100,00
Ketapang	100,00
Sintang	94,68
Kapuas Hulu	100,00
Sekadau	100,00
Melawi	100,00
Kayong Utara	100,00
Kubu Raya	100,00
Pontianak	100,00
Singkawang	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	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah Penyedia Data
Penyajian	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Sambas	99,78
Bengkayang	88,18
Landak	100,00
Mempawah	100,00
Sanggau	100,00
Ketapang	99,72
Sintang	100,00
Kapuas Hulu	97,79
Sekadau	100,00
Melawi	97,62
Kayong Utara	99,74
Kubu Raya	98,74
Pontianak	99,22
Singkawang	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Sambas	100,00
Bengkayang	100,00
Landak	100,00
Mempawah	100,00
Sanggau	100,00
Ketapang	100,00
Sintang	100,00
Kapuas Hulu	100,00
Sekadau	100,00
Melawi	97,62
Kayong Utara	100,00
Kubu Raya	97,22
Pontianak	100,00
Singkawang	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi	100,00
Kabupaten Kota	
Sambas	98,81
Bengkayang	100,00
Landak	100,00
Mempawah	100,00
Sanggau	100,00
Ketapang	100,00
Sintang	100,00
Kapuas Hulu	98,65
Sekadau	100,00
Melawi	96,43
Kayong Utara	100,00
Kubu Raya	100,00
Pontianak	100,00
Singkawang	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	97,35
Kabupaten Kota	
Sambas	97,75
Bengkayang	91,00
Landak	92,64
Mempawah	100,00
Sanggau	95,79
Ketapang	90,50
Sintang	97,55
Kapuas Hulu	96,42
Sekadau	93,96
Melawi	95,29
Kayong Utara	97,73
Kubu Raya	92,00
Pontianak	92,81
Singkawang	97,68

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi	98,00
Kabupaten Kota	
Sambas	99,33
Bengkayang	93,33
Landak	94,92
Mempawah	100,00
Sanggau	98,00
Ketapang	94,00
Sintang	97,35
Kapuas Hulu	99,03
Sekadau	96,89
Melawi	96,29
Kayong Utara	100,00
Kubu Raya	96,56
Pontianak	94,86
Singkawang	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD24

RAHASIA

Dasar Hukum:
1. Undang-Undang Tahun 1997 tentang Statistik;
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Peraturan Menteri PAMOB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.

SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2025

VKD25

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

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

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


Pengantar

Lampiran | 89

RAHASIA

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan SAKU (Survei Angkatan Kerja)
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SAKU di Lingkungan BPS



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2025**

VKD25

Pencacah

Nama : _____
Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____
Tanggal : _____

Nomor Responden :

Kode Wilayah : _____

Nomor Unit : _____

Keterangan Pencacahan (disisi oleh petugas)

1 Nama : _____

2 E-mail : _____

3 Nomor handphone * : _____
** untuk keperluan survei*

4 Jenis kelamin : Laki-laki - 1
Perempuan - 2

5 Pendidikan tertinggi yang : < SLTA/Sederajat - 1
ditematkan D1/D2/D3 - 2
Pilih salah satu jawaban D4/S1 - 3
S2 - 4
S3 - 5

6 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa - 1
Pilih salah satu jawaban Peneliti/Dosen - 2
ASN/TNI/Polri - 3
Pegawai BUMN/BUMD - 4
Pegawai Swasta - 5
Wiraswasta - 6
Lainnya (.....) - 7

7 Kategori instansi : Lembaga Negara - 1
Pilih salah satu jawaban Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
Pemerintah Daerah - 4
Lembaga Internasional - 5
Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
BUMN/BUMD - 7
Swasta - 8
Lainnya (.....) - 9

8 Nama instansi : _____

9 Pemanfaatan utama hasil : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
kurjungan dan/atau akses layanan Pemerintahan - 2
Pilih salah satu jawaban Komersial - 3
Penelitian - 4
Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d saat pengisian kuisioner

10 Jenis layanan yang digunakan : Perpustakaan - 1
Boleh pilih lebih dari satu jawaban Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS - 2
Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah - 4
Akses produk statistik pada Website BPS - 8
Konsultasi Statistik - 16
Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11 Sarana yang digunakan untuk : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
Boleh pilih lebih dari satu jawaban memperoleh layanan BPS Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) - 2
Website BPS / AISat BPS - 4
Surat/E-mail - 8
Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16
Lainnya (.....) - 32

12 Apakah pernah melakukan : Ya - 1
pengeduan Pelayanan Statistik (PST)? Tidak - 2

Blok I. Keterangan Responden

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.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan website: https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail: bphq@bps.go.id)	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
17	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>

Blok III. Kebutuhan Data

Disini jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

[illegible]

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS	
--	--

Lampiran 14 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 24/42 Pontianak 78116; Telepon (0561)-735345, 765741;
Laman <https://kalbar.bps.go.id>; Pos-el bps6100@bps.go.id

Nomor : B-57/61000/PR.700/2026
Sifat : Biasa
Lampiran: 1 (satu) halaman
Hal : **Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik**

Pontianak, 20 Januari 2026

Yth. Pelaksana Pelayanan Publik
BPS Provinsi Kalimantan Barat

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

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

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Barat,



Muh Saichudin

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui <https://s.bps.go.id/pengaduan6100>

Catatan Rekomendasi Tahun 2025

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian3. Kesesuaian Biaya Pelayanan4. Kesesuaian Produk Pelayanan5. Garansi Pelayanan6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama7. Respon Petugas Pelayanan8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
<p>Prioritas Utama</p> <p>-</p> <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Barat,


Muh Saichudin

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	25	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia	Informasi Layanan sudah tersedia pada website BPS Kalimantan Barat pada layanan publik (Informasi Layanan) dan sudah tersedia di berbagai media sosial														Henry Suchati
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Menampilkan alur pelayanan baik <i>online</i> maupun <i>offline</i> dan di media sosial														Henry Suchati
3	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Tersedianya layanan pengaduan melalui SP4N LAPOR. Menyediakan fasilitas pengaduan pada <i>lobby</i> kantor dan ada petugas piket yang melayani pengaduan serta dilakukan evaluasi setiap bulan. Layanan PST datang langsung disediakan kotak pengaduan, pengaduan juga dilayani lewat media sosial seperti chat IG/FB, maupun WhatsApp Chat.														Henry Suchati
4	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Melakukan sosialisasi layanan pengaduan baik <i>online</i> maupun <i>offline</i> dan di media sosial														Henry Suchati

Pontianak, 22 Januari 2026

Kepala BPS Provinsi Kalimantan Barat



Muh Saichudin S.Si, M.Si



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Jl. Sutan Syahrir No. 24/42, Pontianak 78116
Telp. (0561)- 735345, 765741 Fax. (0561)-732184
Homepage: <https://kalbar.bps.go.id> E-mail: bps6100@bps.go.id

2775-9458

