

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA SEMARANG

2025

Volume 7, 2026



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA SEMARANG 2025 Volume 7, 2026



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Semarang 2025 Volume 7, 2026

Katalog : 1399013.3374

Nomor Publikasi : 33030.26001

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

Jumlah Halaman : xiv + 83 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kota Semarang

Penyunting:

BPS Kota Semarang

Pembuat Kover:

BPS Kota Semarang

Penerbit:

©BPS Kota Semarang

Sumber Ilustrasi:

canva.com

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
Kota Semarang 2025
Volume 7, 2026

Pengarah

Rudi Cahyono, SST, M.Si

Penanggung Jawab

Rudi Cahyono, SST, M.Si

Penyunting

Elwan Heryanto SST

Leila Husna SST

Penulis Naskah

Siti Khotimatus Sa'adah Mawar Sari SST

Pengolah Data

Siti Khotimatus Sa'adah Mawar Sari SST

Penata Letak dan Infografis

Siti Khotimatus Sa'adah Mawar Sari SST

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.

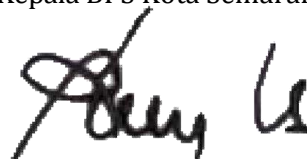
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 Kota Semarang 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.

Semarang, 26 Januari 2026
Kepala BPS Kota Semarang



Rudi Cahyono

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Semarang 2025 Volume 7, 2026

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
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	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	27
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	29
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	31
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	32
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33

	Halaman
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	37
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	39
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	41
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penetapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	42
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	43
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	45
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data	48
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	48
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	49
5.4 Jenis Sumber Data menurut Perolehan Data	50
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	51
Penutup	53
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Saran	57
Daftar Pustaka	59
Lampiran	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025	35
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025	36
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025	43
Tabel 5.1. Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2025	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Jenis Kelamin, 2025	22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2025	23
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pekerjaan Utama, 2025	24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Instansi, 2025	25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2025	26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Jenis Layanan, 2025	27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2025	28
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Pelayanan, 2025	31
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Akses Data, 2025	32
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Sarana dan Prasarana, 2025	33

	Halaman
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang, 2025	34
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025	37
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang, 2021-2025	38
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi, 2025	42
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang Menurut Level Data, 2025	48
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang menurut Periode Data, 2025	49
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang menurut Jenis Perolehan Data, 2025	50
Gambar 5.4. Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh berdasarkan Jenis Sumber Data, 2025	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kota Semarang	64
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Semarang	65
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Semarang.....	66
Lampiran 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pekerjaan Utama, 2025	67
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Semarang	68
Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Semarang	69
Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Semarang	70
Lampiran 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2025	71
Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Semarang	72
Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Semarang	73
Lampiran 11. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Sarana dan Prasarana, 2025	74
Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Semarang	75

	Halaman
Lampiran 13. Kuesioner VKD25	76
Lampiran 14. Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	81
Lampiran 15. Rencana Tindak Lanjut	83

Bab 1 Pendahuluan

Survei Kebutuhan Data

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

Lokus

Pusat Statistik Terpadu (PST) BPS
Pusat dan BPS Provinsi
/Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia



Waktu

1 Januari –
31 Desember 2025



Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2025 hingga 31 Desember 2025

Analisis

Analisis Deskriptif, Analisis Tabulasi Silang, Analisis Kesenjangan, Analisis Kuadran diperkenan beberapa dengan **Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)** dan **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**



Periode: 1 Januari – 31 Desember 2025



Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

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

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2025 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data,

serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000

dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

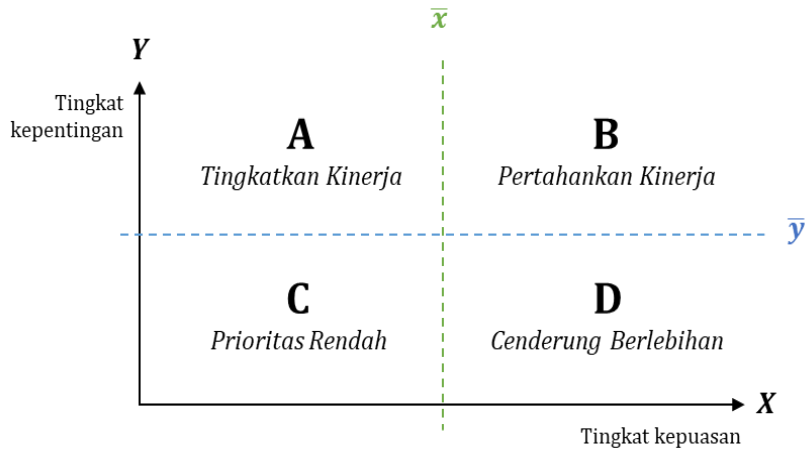
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

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

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

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

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:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

Bab 2

Segmentasi Konsumen



Laki-laki
41,30 %

Perempuan
58,70 %



Pemerintah
Daerah
34,78 %



Akses Produk Statistik
pada Website
32,73 %

Penggunaan
Website BPS/
AllstatsBPS
39,68 %





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Semarang yang mengikuti survei adalah sebesar 46 responden atau sebesar 153,33 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode daring/*online* melalui tautan/*link* 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);

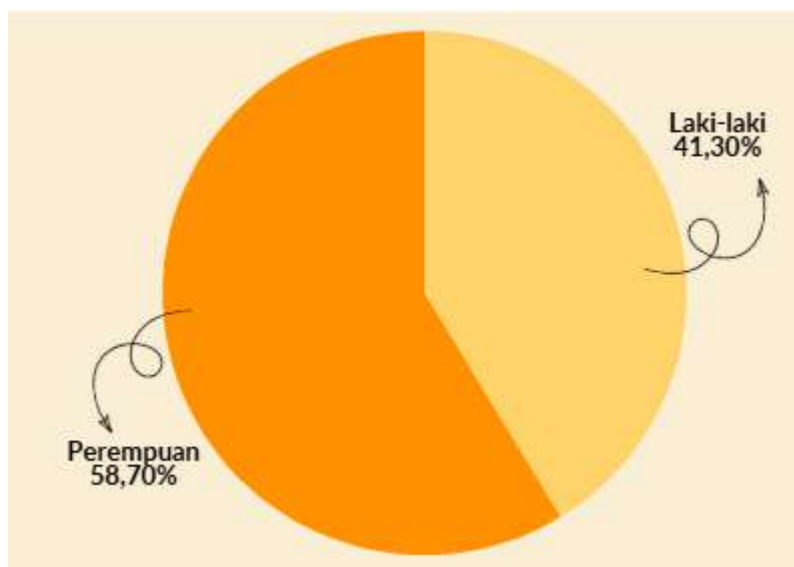
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

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

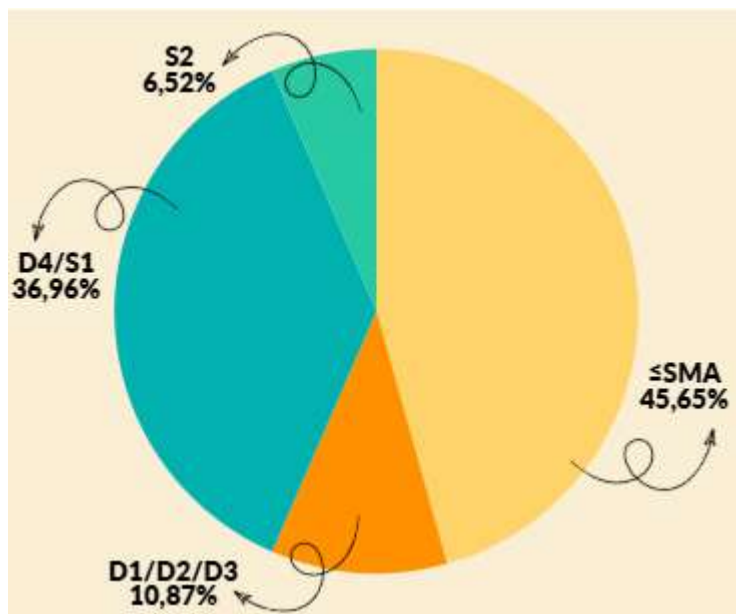
Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang pada tahun 2025 didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 58,70 persen, sedangkan sisanya (41,30 persen) adalah laki-laki.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Jenis Kelamin, 2025

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2025, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi enam, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.2 konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (45,65 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (36,96 persen), SD1/D2/D3 (10,87 persen) dan S2 (6,52 persen). Konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase sebesar 0 persen.

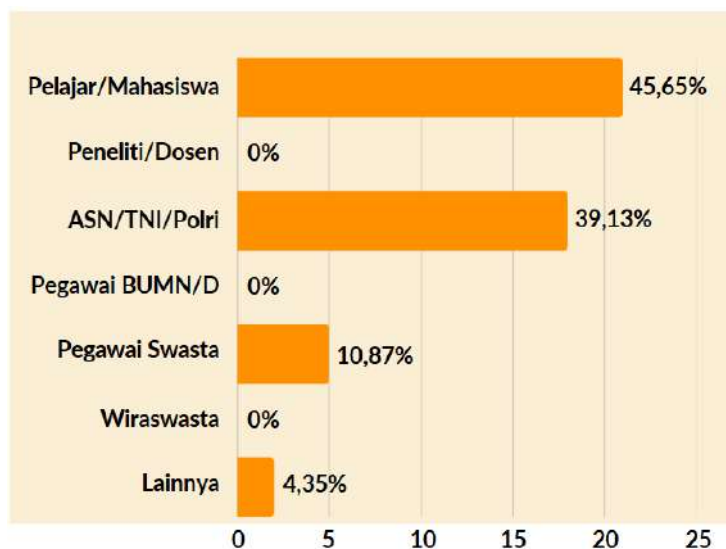


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2025

Pekerjaan Utama

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

pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2025 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.



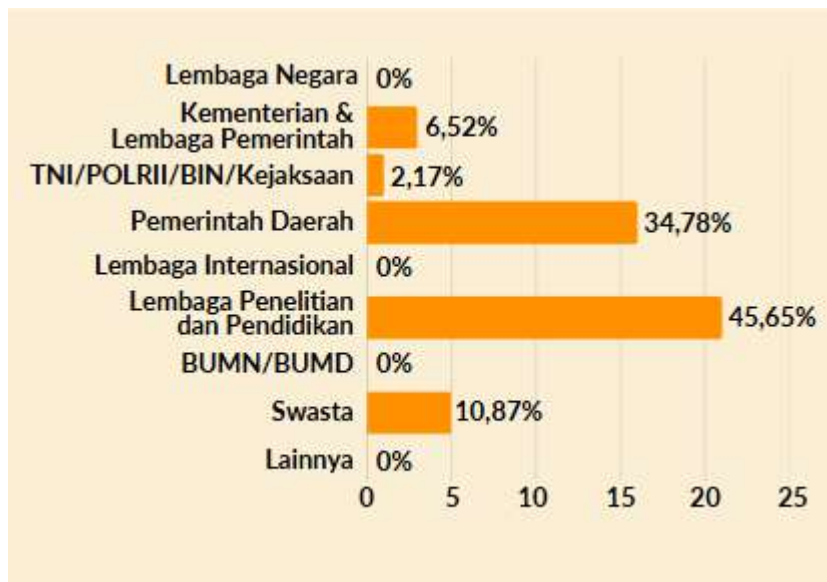
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pekerjaan Utama, 2025

Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang pada tahun 2025 adalah Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 45,65 persen. Kemudian konsumen ASN/TNI/Polri sebesar 39,13 persen. Untuk konsumen dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta memiliki presentase sebesar 10,87 persen. Selanjutnya, konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 4,35 persen.

Instansi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Merujuk pada Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan dengan persentase sebesar 45,65 persen, kemudian selanjutnya dari Pemerintah Daerah sebesar 34,78 persen, selanjutnya diikuti oleh Sektor

Swasta dan Kementerian & Lembaga Pemerintah sebesar 10,87 persen dan 6,52 persen. Selain itu konsumen pada SKD BPS Kota Semarang tahun 2025 juga berasal dari TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan dengan persentase sebesar 2,17 persen. Pada tahun 2025 tidak ada konsumen pada SKD BPS Kota Semarang yang berasal dari instansi Lembaga Internasional, Lembaga Negara, BUMN/BUMD, dan Lainnya.

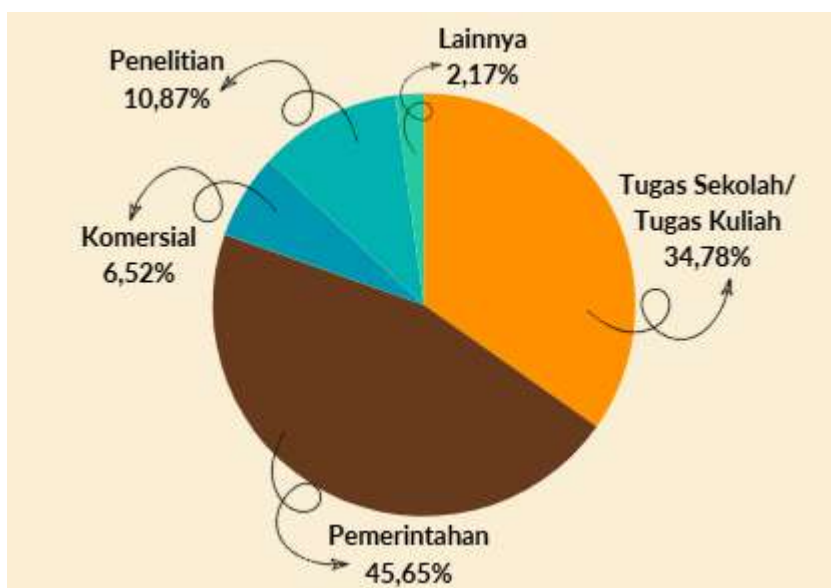


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Instansi, 2025

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Semarang menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Dalam SKD 2025, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Semarang cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Semarang paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (45,65 persen). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota

Semarang sangat dibutuhkan dalam perencanaan kebijakan. Pemanfaatan untuk posisi kedua adalah untuk Tugas Sekolah/Kuliah dengan persentase sebesar 34,78 persen. Kemudian pada urutan ketiga pemanfaatan utama hasil kunjungan ke BPS digunakan untuk Penelitian dengan persentase sebesar 10,87 persen. Selain ketiga jenis pemanfaatan data diatas, ada juga yang memanfaatkan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Semarang untuk kebutuhan komersial dan lainnya. Pemanfaatan data untuk tujuan komersial sebesar 6,52 persen dan sisanya merupakan pemanfaatan data lainnya sebesar 2,17 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2025

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Semarang oleh konsumen pada tahun 2025 dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS (32,73 persen). Kemudian

konsultasi statistik sebesar 30,91 persen dan rekomendasi kegiatan statistik sebesar 23,64 persen. Sedangkan konsumen yang memanfaatkan jenis layanan perpustakaan sebesar 12,73 persen.



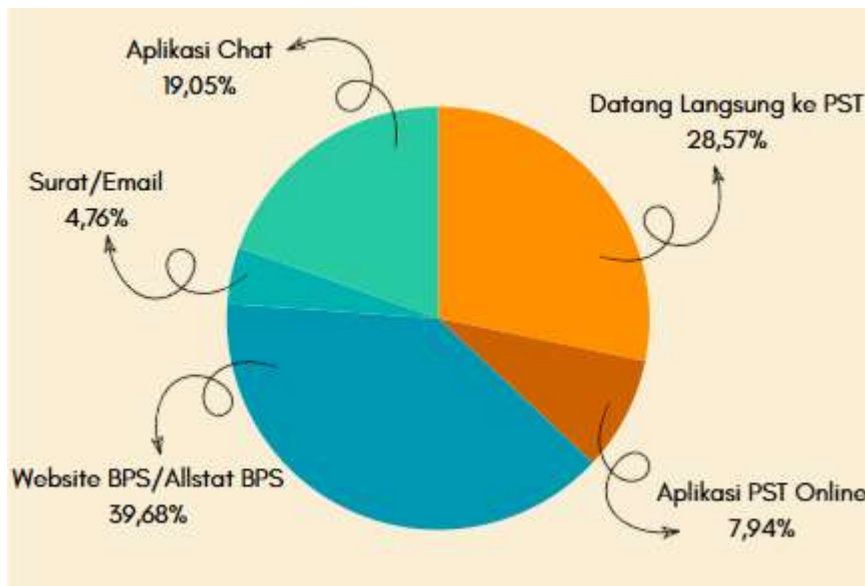
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Jenis Layanan, 2025

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2025. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, aplikasi PST online, website BPS/ Allstats BPS, surat/email, dan aplikasi chat.

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Semarang mendapatkan data melalui fasilitas website BPS/Allstat BPS dengan persentase sebesar 39,68 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS/Allstat BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Semarang. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 28,57 persen. Fasilitas aplikasi Chat sebesar 19,05 persen.

Sementara itu fasilitas aplikasi PST Online sebesar dan fasilitas Surat/Email masing-masing 7,94 persen dan 4,76 persen.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Semarang menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2025

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

01



100% Puas
Terhadap Layanan

02



100% Puas
Terhadap Akses Data

03

100% Puas

Terhadap Sarana dan Prasarana





Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, Persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang sebesar 100 persen.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Pelayanan, 2025

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Akses Data, 2025

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Semarang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen konsumen di PST BPS Kota Semarang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



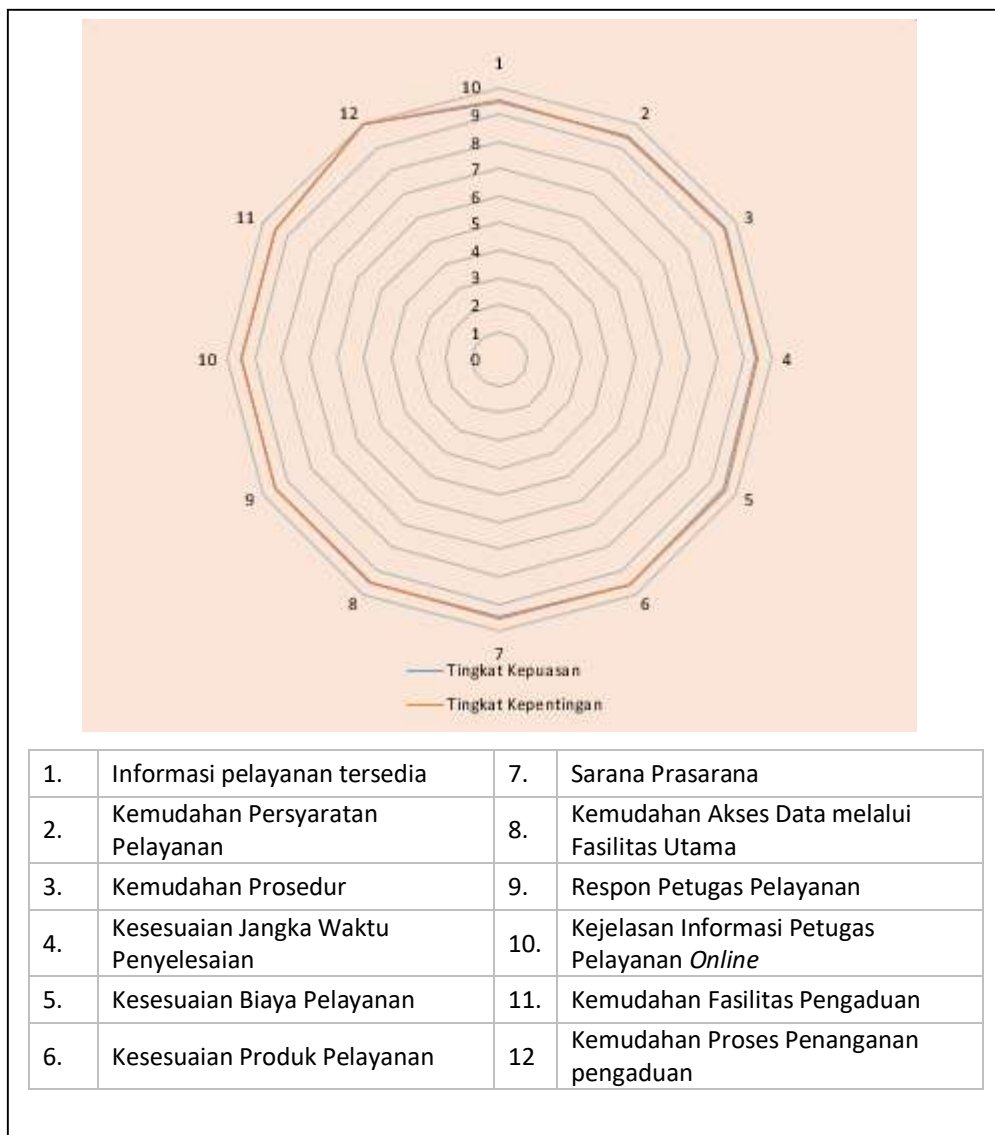
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang terhadap Sarana dan Prasarana, 2025

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa 11 dari dua belas atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai persepsi atau kepuasan (ditandai dengan garis biru) kurang dari nilai harapan atau kepentingan (ditandai dengan garis oranye). Atribut kemudahan

proses penanganan pengaduan bernilai sempurna dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sebesar 10,000 poin.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang, 2025

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, terdapat dua atribut yang tidak memiliki gap atau nol, yaitu atribut kemudahan fasilitas pengaduan dan kemudahan proses

penanganan pengaduan. Gap nol mengindikasikan bahwa kinerja dari pelayanan pada atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen.

Sementara itu, 6 dari 12 atribut memiliki gap negatif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari indikator-indikator tersebut belum memenuhi harapan konsumen. Akan tetapi atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang memiliki gap yang masih di rentang -0,043 sampai 0,087. Menurut Parsuraman (1991), jika gap bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia	9,4783	9,5217	-0,043
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,50000	9,4130	0,087
3	Kemudahan Prosedur	9,587	9,5652	0,022
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,4565	9,4783	-0,022
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5652	9,6087	-0,043
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,5652	9,5870	-0,022
7	Sarana Prasarana	9,5000	9,5217	-0,022
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,5000	9,4783	0,022
9	Respon Petugas Pelayanan	9,5000	9,5217	-0,022
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,5217	9,4783	0,043
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5435	9,5435	0,000
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,000	10,000	0,000
UMUM		9,5198	9,5198	

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Semarang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Informasi pelayanan tersedia	9,4783	9,5217	99,54
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,5000	9,4130	100,92
3	Kemudahan Prosedur	9,5870	9,5652	100,23
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,4565	9,4783	99,77
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,5652	9,6087	99,55
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,5652	9,5870	99,77
7	Sarana Prasarana	9,5000	9,5217	99,77
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,5000	9,4783	100,23
9	Respon Petugas Pelayanan	9,5000	9,5217	99,77
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,5217	9,4783	100,46
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,5435	9,5435	100,00
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,0000	10,0000	100,00

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Diagram Cartesius) Satker 3374 Berdasarkan data Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan



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 <i>Online</i>
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK terhadap pelayanan untuk PST BPS Kota Semarang tahun 2025 sebesar 93,31 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Semarang masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan

Gambar 3.6, IKK BPS di PST Kota Semarang mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Semarang dibandingkan tahun 2023. Nilai IKK pada tahun 2024 ini merupakan IKK tertinggi yang PST BPS Kota Semarang peroleh selama lima tahun terakhir.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang, 2021-2025

Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

BPS Kota Semarang



97,39%





Bab 4

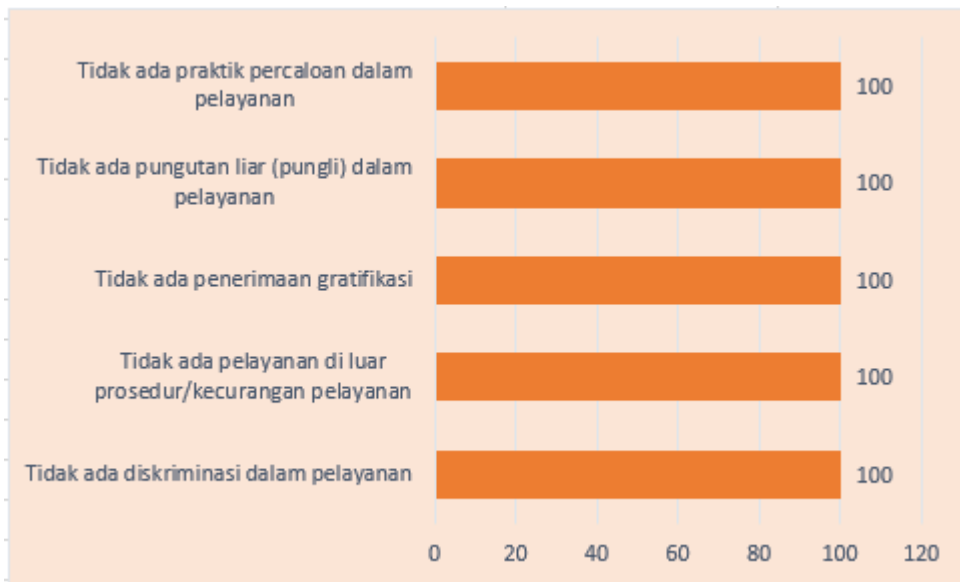
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan dan tidak ada diskriminasi 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. Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang berdasarkan hasil SKD 2025 sebesar 97,39 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Semarang Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Antribut Anti Korupsi, 2025

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

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

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Semarang yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang, 2025

No	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,7174	9,7174	0,0000
2	Tidak ada pelayanan diluar rosedur/kecurangan pelayanan	9,7609	9,7391	-0,0218
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,7826	9,7391	-0,0435
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,8043	9,7391	-0,0652
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,8043	9,7609	-0,0434

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang berdasarkan hasil SKD 2025 sebesar 97,39 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Semarang. 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 5 atribut anti korupsi. Atribut-atribut tersebut meliputi :

1. Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak dibeda-bedakan berdasarkan posisi, jabatan, dan status sosial konsumen.
2. Petugas pelayanan tidak melakukan pelayanan diluar prosedur /kecurangan pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan

petugas sudah sesuai dengan maklumat pelayanan PST BPS Kota Semarang.

3. Petugas pelayanan tidak menerima gratifikasi, Petugas pelayanan tidak menerima imbalan dari luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan dan tidak menerima hadiah dari pengguna data.
4. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan diluar tarif resmi (pungutan liar), ini berarti dalam memberikan layanan, petugas hanya menerapkan biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
5. Petugas pelayanan tidak melakukan praktik percaloan, ini berarti bahwa konsumen mendapatkan layanan langsung dari petugas. Petugas tidak menawarkan dirinya untuk menjadi perantara dan mempermudah perolehan layanan dengan menyertakan biaya di luar ketentuan kepada konsumen.

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

01



Level Data
Kabupaten/Kota

48,95%

02



Periode Data
Tahunan

83,68%

03



Data Diperoleh
dan Sesuai

91,63%



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.

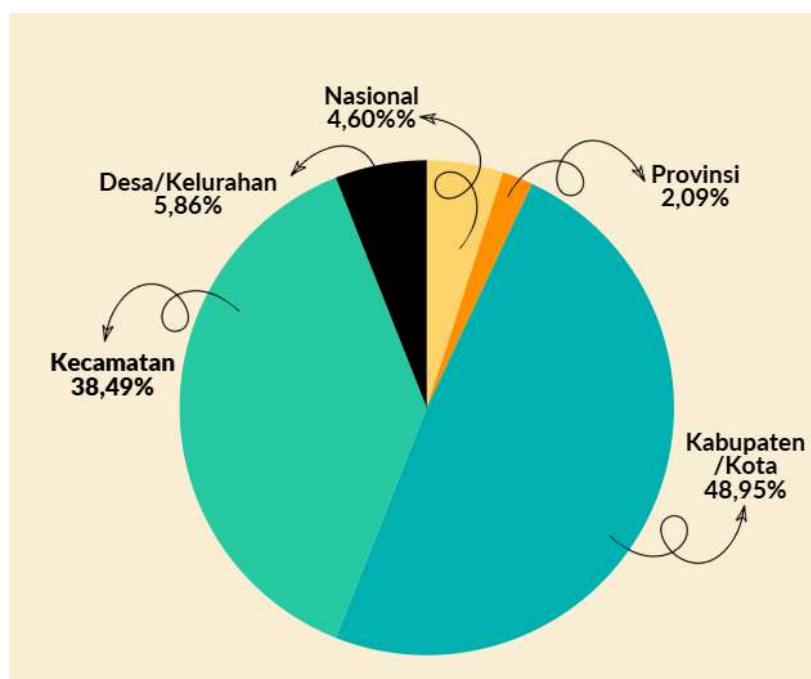
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Semarang dan wilayah penyedia data BPS Kota Semarang. Wilayah PST BPS Kota Semarang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Semarang digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Semarang. 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

Dari hasil SKD 2025, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang. Gambar 5.1 menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen mencari data level Kabupaten/Kota (48,95 persen). Selanjutnya data yang dicari konsumen adalah data level Kecamatan (38,49 persen). Sedangkan pencarian data level Desa/Kelurahan, Provinsi, dan Nasional masing-masing 5,86 persen, 2,09 persen, dan 4,60 persen. Sementara data level Individu dan Lainnya tidak dicari oleh konsumen.

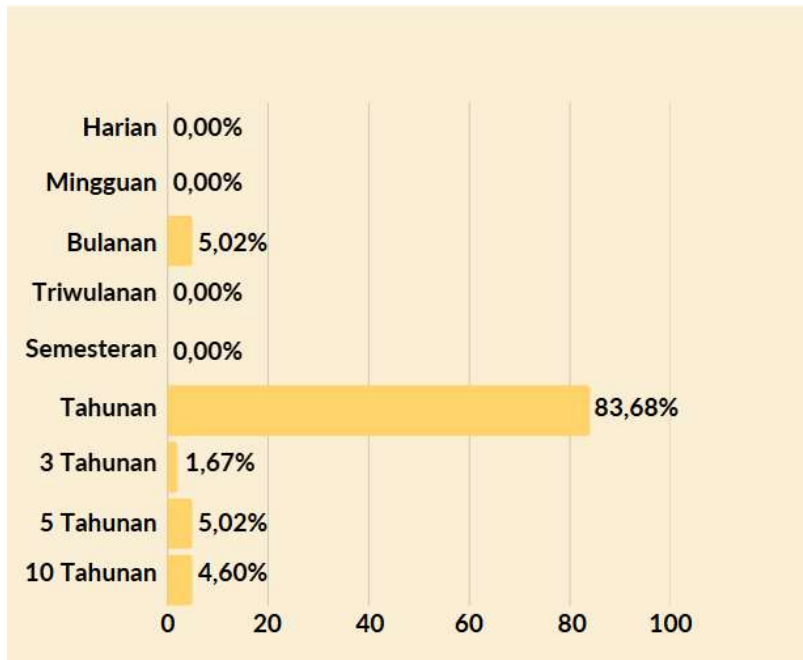


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang menurut Level Data, 2025

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 83,68 persen. Perbedaan persentase yang signifikan dengan periode selanjutnya yaitu

periode 5 tahunan dan periode bulanan sebesar 5,02 persen, 10 tahunan sebesar 4,60 persen, dan periode 3 tahunan sebesar 1,67 persen.

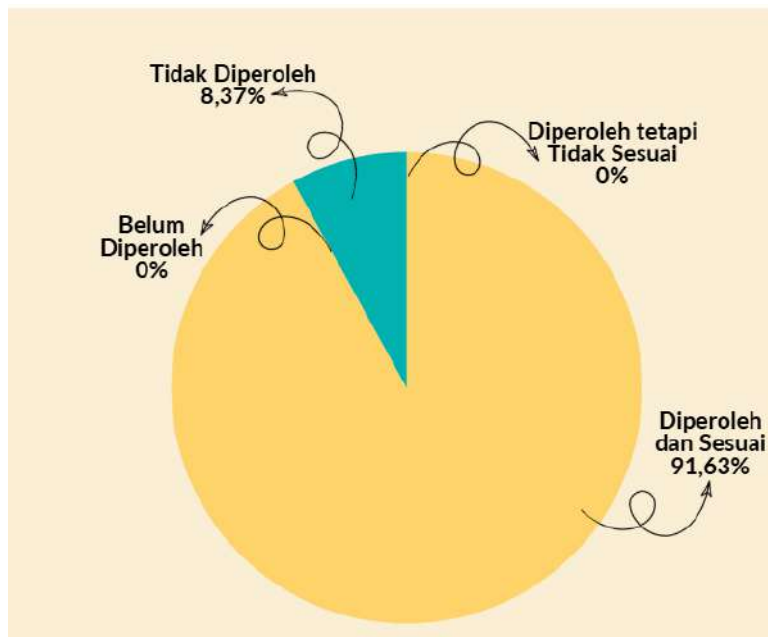


Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang menurut Periode Data, 2025

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

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

belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Semarang.

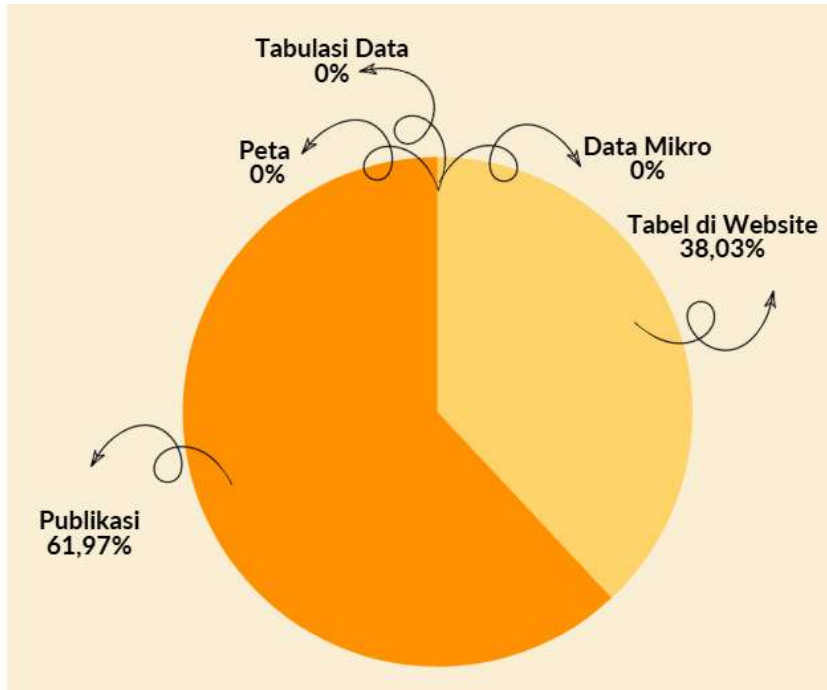


Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Semarang menurut Jenis Perolehan Data, 2025

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, mayoritas konsumen memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (91,63 persen), kemudian 8,37 persen tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Jenis sumber data dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdsasarkan Gambar 5.4, pada SKD 2024 data yang dibutuhkan dan diperoleh paling banyak bersumber dari publikasi yaitu sebanyak 76 persen, sedangkan yang bersumber dari tabulasi data adalah sebesar 3 persen. Sisanya 21 persen bersumber dari tabel di website. Di PST BPS Kota Semarang pada SKD 2024 ini, tidak ada konsumen yang membutuhkan data mikro maupun peta.



Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh berdasarkan Jenis Sumber Data, 2025

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

Konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2025, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Tabel 5.1. Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan, 2025

Nama Kabupaten/Kota	Penggunaan Data	
	Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	Bukan Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Kota Semarang	100	0

Bab 6

Penutup

Kesimpulan



Saran





Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. Cakupan responden SKD 2025 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2025 di BPS Kota Semarang sebesar 46 responden. Pengumpulan data SKD 2025 di PST BPS Kota Semarang dilakukan dalam kurun waktu Januari-Desember.

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

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2025 di PST BPS Kota Semarang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kota Semarang secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Semarang yang memenuhi target, yaitu 153,33 persen.
2. Konsumen di PST BPS Kota Semarang didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan dengan persentase sebesar 45,65 persen.

3. Konsumen di PST BPS Kota Semarang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik pada website BPS/Allstat BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang adalah layanan akses produk statistik pada website, yaitu sebesar 32,73 persen. Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS/Allstat BPS (39,68 persen).
4. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Semarang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 95,56 persen. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,29 sampai 0,33. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang sangat baik.
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Semarang adalah 95,62. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Semarang masuk kategori sangat baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Semarang digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang adalah 97,39. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Semarang.
7. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Semarang sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (48,95 persen). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (83,68

persen). Sebagian besar konsumen juga berhasil memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dicari (91,63 persen).

8. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Semarang yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 100,00 persen.
9. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Semarang digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Semarang adalah 95,62. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Semarang masuk dalam kategori sangat baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil SKD 2025, saran dan rekomendasi yang dapat diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kota Semarang dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Meningkatkan informasi atau publisitas pelayanan tersedia;
2. Menyederhanakan persyaratan pelayanan;
3. Menyederhanakan prosedur pelayanan;
4. Meminimalkan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar kebutuhan konsumen dapat segera terpenuhi;
5. Mengoptimalkan ketersediaan produk pelayanan;
6. Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang telah tersedia;
7. Memantau dan memastikan secara berkala website purbalinggakab.bps.go.id dapat diakses oleh konsumen;
8. Memberikan penjelasan yang detil dan mudah dipahami terutama untuk pelayanan *online*;
9. Meningkatkan 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.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer

Lampiran

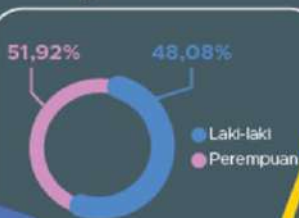


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kota Semarang

Metode Pengumpulan Data						
Manual	PST	Online Email	Online Link	API-Romantik	API-Silastik	API-Perpustakaan Online
7	2	0	36	1	0	46

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Purbalingga menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di 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 Purbalingga.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan: Y = Total jumlah responden 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. Metode Pengumpulan Data
Penyajian	:	

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Semarang

Jenis Kelamin	
Laki-Laki	Perempuan
41,30%	58,70%

Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS Purbalingga. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS Purbalingga yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
- 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. Kelompok umur
- Penyajian : 2. Jenis kelamin
3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
4. Pekerjaan utama
5. Kategori instansi
6. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
7. Jenis layanan yang digunakan
8. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Semarang

Pekerjaan Utama						
Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
45,62%	0%	39,13%	0%	10,87%	0%	4,35%

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 Purbalingga yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
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. Kelompok umur
Penyajian	:	2. Jenis kelamin
		3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
		4. Pekerjaan utama
		5. Kategori instansi
		6. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
		7. Jenis layanan yang digunakan
		8. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Semarang

Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
34,78%	45,65%	6,52%	10,87%	2,17%

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 Purbalingga yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
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. Kelompok umur
Penyajian	:	2. Jenis kelamin
		3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
		4. Pekerjaan utama
		5. Kategori instansi
		6. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
		7. Jenis layanan yang digunakan
		8. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Semarang

Jenis Layanan					
Perpus-takaan	Pembe-lian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
12,73%	0%	0%	32,73%	30,91%	23,64%

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

Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Semarang

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

100%

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Kualitas Data
99,53%	0,47%

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	: Kepuasan Konsumen
Penyajian	

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Pelayanan BPS
100%	0%

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 Purbalingga. 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 Purbalingga.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Kepuasan Konsumen
Penyajian	:	

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Akses Data	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Akses Data
100%	0%

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	: Kepuasan Konsumen
Penyajian	

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Sarana dan Prasarana
100%	0%

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 Kota Semarang.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Kepuasan Konsumen
Penyajian	:	

Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang

IKK terhadap Pelayanan BPS

95,62

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)

Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Semarang

Indeks Persepsi Anti Korupsi

97,39

Metadata Indikator

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

Lampiran 13. Kuesioner VKD25

BAHASIA	VKD25
	SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025
<p>Daftar Isi</p> <ol style="list-style-type: none">1. LKJ No. 64 Tahun 1997 tentang Statistik2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik3. Peraturan Menteri PANRB No. 34 Tahun 2012 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik4. Peraturan Kepala BPS No. 97/Pan. 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS	<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.</p>
	<small>Pengantar</small>

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

Blok IV. Catatan

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

Lampiran

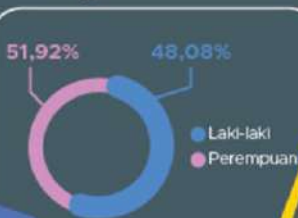


Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Kota Semarang

Metode Pengumpulan Data						
Manual	PST	Online Email	Online Link	API-Romantik	API-Silastik	API-Perpustakaan Online
7	2	0	36	1	0	46

Metadata Indikator

- Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden
- Konsep : Responden
- Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Purbalingga menurut metode pengumpulan data yang digunakan.
- Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:
- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di PST.
 - 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
 - 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
- Rumus Penghitungan :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$
- Dengan:
- Y = Total jumlah responden
- x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)
- Ukuran : Jumlah
- Satuan : Orang
- Klasifikasi : 1. Metode Pengumpulan Data
- Penyajian

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Semarang

Jenis Kelamin	
Laki-Laki	Perempuan
41,30%	58,70%

Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS Purbalingga. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS Purbalingga yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
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. Kelompok umur
Penyajian	2. Jenis kelamin 3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 4. Pekerjaan utama 5. Kategori instansi 6. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 7. Jenis layanan yang digunakan 8. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Semarang

Pekerjaan Utama						
Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
45,62%	0%	39,13%	0%	10,87%	0%	4,35%

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 Purbalingga yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
- 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. Kelompok umur
- Penyajian : 2. Jenis kelamin
 3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
 4. Pekerjaan utama
 5. Kategori instansi
 6. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
 7. Jenis layanan yang digunakan
 8. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Semarang

Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
34,78%	45,65%	6,52%	10,87%	2,17%

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 Purbalingga yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS Purbalingga.
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. Kelompok umur
Penyajian	:	2. Jenis kelamin
		3. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
		4. Pekerjaan utama
		5. Kategori instansi
		6. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
		7. Jenis layanan yang digunakan
		8. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Semarang

Jenis Layanan					
Perpus-takaan	Pembe-lian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta-si Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
12,73%	0%	0%	32,73%	30,91%	23,64%

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

Lampiran 6. Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Semarang

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

100%

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

Lampiran 7. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Kualitas Data
99,53%	0,47%

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	: Kepuasan Konsumen
Penyajian	

Lampiran 8. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Pelayanan BPS
100%	0%

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 Purbalingga. 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 Purbalingga.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Kepuasan Konsumen
Penyajian	:	

Lampiran 9. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Akses Data	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Akses Data
100%	0%

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	: Kepuasan Konsumen
Penyajian	

Lampiran 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Semarang

Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana	Konsumen yang Tidak Puas terhadap Sarana dan Prasarana
100%	0%

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 Kota Semarang.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Kepuasan Konsumen
Penyajian	:	

Lampiran 11. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Semarang

IKK terhadap Pelayanan BPS

95,62

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)

Lampiran 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Semarang


Indeks Persepsi Anti Korupsi

97,39

Metadata Indikator

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

Lampiran 13. Kuesioner VKD25

BAHASIA		VKD25	
Daftar Isi 1. LKJ No. 64 Tahun 1997 tentang Statistik 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri PANRB No. 34 Tahun 2012 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Kepala BPS No. 97/Pan.2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS			<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.</p>
			Pengantar



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri Statistik Republik Indonesia Nomor 2025/Len/Permenstatistik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 2025 di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (disi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	_____	8. Nama instansi	_____
2. E-mail	_____	9. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	<input type="checkbox"/> : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah <input type="checkbox"/> : Pemerintahan <input type="checkbox"/> : Komersial <input type="checkbox"/> : Penelitian <input type="checkbox"/> : Lainnya (.....)
3. Nomor handphone * *Untuk keperluan survei	_____	10. Jenis layanan yang digunakan Beri nilai lebih dari satu jawaban	<input type="checkbox"/> : Perpaduan <input type="checkbox"/> : Pemakaian Produk Statistik Berbasis BPS <input type="checkbox"/> : Pemakaian Produk Statistik Berbasis Data Mikro/Peta Wilayah <input type="checkbox"/> : Akses produk statistik pada Website BPS <input type="checkbox"/> : Konsultasi Statistik <input type="checkbox"/> : Rekomendasi Kegiatan Statistik
4. Jenis kelamin	<input type="checkbox"/> : Laki-laki <input type="checkbox"/> : Perempuan	11. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Beri nilai lebih dari satu jawaban	<input type="checkbox"/> : Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung <input type="checkbox"/> : Pelayan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) <input type="checkbox"/> : Website BPS / AISStats BPS <input type="checkbox"/> : Surat/E-mail <input type="checkbox"/> : Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) <input type="checkbox"/> : Lainnya (.....)
5. Pendidikan tertinggi yang dimilikinya Pilih salah satu jawaban	<input type="checkbox"/> : 1 <input type="checkbox"/> : 2 <input type="checkbox"/> : 3 <input type="checkbox"/> : 4 <input type="checkbox"/> : 5	12. Apakah pernah melakukan kegiatan Pelayan Statistik (PST)?	<input type="checkbox"/> : Ya <input type="checkbox"/> : Tidak
6. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	<input type="checkbox"/> : Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> : Peneliti/Dosen <input type="checkbox"/> : ASN/TNI/Polri <input type="checkbox"/> : Pegawai BUMD/BUMD <input type="checkbox"/> : Wiraswasta <input type="checkbox"/> : Lainnya (.....)		
7. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	<input type="checkbox"/> : Lembaga Negara <input type="checkbox"/> : Kementerian & Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> : TNI/Polri/BIN/Kejaksaan <input type="checkbox"/> : Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> : Lembaga Internasional <input type="checkbox"/> : Lembaga Penelitian & Pendidikan <input type="checkbox"/> : BUMD/BUMD <input type="checkbox"/> : Swasta <input type="checkbox"/> : Lainnya (.....)		

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

Blok IV. Catatan

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

Lampiran 14. Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

Nomor : B-59.1/3374/VS.560/2026

Semarang, 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kota Semarang

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

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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Semarang



Rudi Cahyono, S.ST, M.Si

Lampiran 1

Nomor : B-59.1/3374/VS.560/2026

Tanggal : 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2025

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kesesuaian Produk Pelayanan4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
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 tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian4. Sarana Prasarana5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama6. Respon Petugas Pelayanan7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>8. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Lampiran 15. Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab	
			24	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
Prioritas Utama																
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Melakukan sosialisasi pelayanan yang tersedia bagi para pengunjung														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait persyaratan pelayanan														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
4	Sarana Prasarana	Melakukan perbaikan sarana prasarana pelayanan secara berkala														Tim Diseminasi Statistik dan Tim Subbag Umum
5	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Melakukan sosialisasi cara akses data melalui website														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
6	Respon Petugas Pelayanan	- Melakukan briefing petugas pelayanan secara berkala - Memberikan award untuk petugas pelayanan terbaik secara triwulanan														Tim Diseminasi Statistik
7	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Melakukan briefing petugas pelayanan secara berkala untuk menyamakan standar pelayanan petugas untuk pengunjung online														Tim Diseminasi Statistik
8	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Melakukan sosialisasi fasilitas pengaduan yang dapat digunakan oleh pengunjung baik secara online maupun offline														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS

Semarang, 22 Januari 2026
 Kepala BPP Kota Semarang

 Rudi Cahyono, S.ST, M.Si

Dokumentasi Rapat Rencana Tindak Lanjut SKD 2025





SENSUS
EKONOMI
2026

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

Jln. Inspeksi Kali Semarang no.1, Semarang, Jawa Tengah

Telp/ Fax: 024-3546413

E-mail: bps3374@bps.go.id

Website: <http://semarangkota.bps.go.id>

