



Katalog: 1399013

ISSN 2302-7738

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

2025

Volume 17, 2026



Katalog: 1399013

ISSN 2302-7738

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

2025

Volume 17, 2026

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2025

Volume 17, 2026

Katalog : 1399013
ISSN : 2302-7738
Nomor Publikasi : 03200.26002

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xvi+123 halaman

Penyusun Naskah:

Direktorat Diseminasi, Pemberdayaan, dan Evaluasi Penyelenggaraan Statistik

Penyunting:

Direktorat Diseminasi, Pemberdayaan, dan Evaluasi Penyelenggaraan Statistik

Pembuat Kover:

Direktorat Diseminasi, Pemberdayaan, dan Evaluasi Penyelenggaraan Statistik

Penerbit:

©Badan Pusat Statistik

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 2025
Volume 17, 2026

Pengarah

Pudji Ismartini

Penanggung Jawab

Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

Penyunting

Evina Ironika

Penulis Naskah

Apriliya Puput Nadea

Arina Mana Sikana

Baiq Nurul Haqiqi

Raafi`ul Hayyumi Hartin

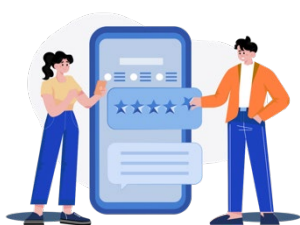
Pengolah Data

Esya Herdiyanto

Baiq Nurul Haqiqi

Penata Letak dan Infografis

Baiq Nurul Haqiqi



Kata Pengantar

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja. Salah satu bentuk pelaksanaan evaluasi tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Badan Pusat Statistik (BPS) selaku penyelenggara pelayanan data dan informasi statistik terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Komitmen tersebut diwujudkan dengan melaksanakan SKM yang terintegrasi dengan Survei Kebutuhan Data (SKD) untuk mengidentifikasi kebutuhan data sekaligus mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dan persepsi terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2025 dituangkan dalam publikasi Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2025 yang berisi informasi mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Kami menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan laporan ini. Semoga publikasi ini bermanfaat bagi upaya perbaikan pelayanan publik di masa mendatang.



Jakarta, Januari 2026
Kepala Badan Pusat Statistik

Amalia Adininggar Widyasanti

Daftar Isi

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2025

Volume 17, 2026

	Halaman
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
1. Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.4 Metodologi	8
1.5 Sistematika Penulisan	21
2. Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	25
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	27
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	32
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	33
3. Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	35
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Pusat	37
3.2 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	42
3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Pusat.....	46
4. Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	49
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	51
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	52
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	54
5. Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	55
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	58

	Halaman
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data	60
5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data	63
5.4 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	64
5.5 Perolehan Data menurut Wilayah Penyedia Data BPS.....	65
5.6 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat.....	67
5.7 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Pusat.....	69
5.8 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	71
5.9 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	74
6. Bab 6 Penutup.....	77
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran.....	81
Daftar Pustaka.....	83
Lampiran	85



Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 1.2 Target Responden	20
Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat	42
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat.....	43
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Persepsi Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Pusat	54
Tabel 5.1 Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia Data.....	66
Tabel 5.2 Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data.....	68
Tabel 5.3 Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	71
Tabel 5.4 Lima Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat	71



Daftar Gambar

Halaman

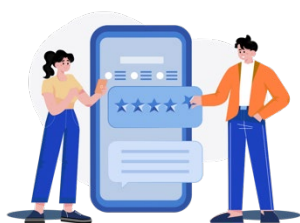
Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Pusat.....	27
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Kelamin.....	28
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	29
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama	30
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi.....	31
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	32
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Layanan	33
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	34
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST BPS	38
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST BPS Menurut Atribut Pelayanan	39
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Akses Data di PST	39
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Sarana dan Prasarana PST	40

Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat	40
Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Pusat	44
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat	46
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	52
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	53
Gambar 5.1	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Level Data.....	59
Gambar 5.2	Persentase Ragam Data yang dibutuhkan pada Level Data Nasional.....	60
Gambar 5.3	Persentase Periode Data yang dibutuhkan pada Level Data Nasional.....	60
Gambar 5.4	Persentase Data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Pusat menurut Periode Data.....	61
Gambar 5.5	Persentase Ragam Data pada Periode Data Tahunan yang dibutuhkan.....	62
Gambar 5.6	Persentase Perolehan Data pada Periode Data Tahunan yang dibutuhkan.....	62
Gambar 5.7	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Ragam Data.....	64
Gambar 5.8	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat menurut Perolehan Data	65
Gambar 5.9	Persentase Perolehan Data dari Penyediaan Data BPS Pusat menurut Jenis Sumber Data	70

Halaman

Gambar 5.10 Persentase Konsumen yang Pusat terhadap Data BPS Pusat...	72
Gambar 5.11 Persentase Kepuasan terhadap Kualitas Data Menurut Ragam Data di BPS Pusat	74
Gambar 5.12 Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan.....	75

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



Daftar Lampiran

Halaman

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	87
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	90
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	92
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	95
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	97
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	100
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	102
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	104
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	106
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	108
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	110
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	112
Lampiran 13	Kuesioner VKD25	114

Lampiran 14 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik.....	119
---	-----

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

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

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 491 BPS Kabupaten/Kota



PERIODE

1 Januari–31 Desember 2025

RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari–31 Desember 2025.



ANALISIS

- Analisis deskriptif
- Analisis tabulasi silang (*cross tab analysis*)
- Analisis kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis kuadran (*importance & performance analysis*)

diperkaya dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



INSTRUMEN

Kuesioner VKD25

→ **Hardcopy**

Pencacahan manual dengan print out kuesioner.

Softcopy ←

Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online e-mail*, *online link*, dan *online PST*.





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan kepada penyelenggara pelayanan publik, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS), untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. BPS memiliki tugas dan tanggung jawab memberi pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab ini juga didasarkan pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik.

BPS selalu berupaya menyediakan pelayanan data dan informasi statistik yang berkualitas. Dalam penyebarluasan data dan informasi statistik, BPS menyediakan sarana Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang merupakan pelayanan satu pintu atau *one gate service* dalam penyediaan data dan informasi statistik. Unit PST tersedia di setiap satuan kerja, baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, maupun BPS Kabupaten/Kota.

Keberadaan Unit PST di BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mendapatkan pelayanan data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS dapat melalui tatap muka dengan datang langsung ke unit PST BPS; tanpa tatap muka melalui media telepon, faksimile, dan surat; serta media daring (*online*) melalui *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, PST *Online*, *e-mail*, atau media layanan lainnya.

Sebagai upaya peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pemantauan tersebut dapat memberikan informasi mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan atau

diperbarui sehingga peningkatan pelayanan publik dapat tercapai. Pemantauan ini dilakukan melalui Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) untuk pertama kalinya. Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi berbasis *website*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan SKD 2025 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 nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.

- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. 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.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. 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.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. 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 (BPS) 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. 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 (*offline*) 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. Cakupan layanan PST meliputi :

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

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

Direktorat Diseminasi, Pemberdayaan, dan Evaluasi Penyelenggaraan 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, hingga pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST. 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 juga 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.

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. 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 (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 pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1 Metode Pengambilan Sampel

SKD 2025 dilaksanakan di BPS Pusat, BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2025 adalah konsumen yang menerima layanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025. 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.

Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025.

Daftar konsumen dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

- 1) Buku tamu PST (baik manual maupun *online* melalui pst.bps.go.id).

Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (*subject matter*), semua konsumen tersebut dicakup dalam daftar konsumen;

- 2) Pengguna *website* yang mengunduh publikasi; dan
- 3) Pengguna aplikasi layanan statistik lainnya yang ada di masing-masing satker BPS.

Selain itu, sampel juga dapat berasal dari konsumen yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2025 dengan mengakses *link* kuesioner yang tersedia pada layanan *online*.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing sakter BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan

Blok I dan Blok III Kolom 1-10 VKD25. Namun, jika tidak memungkinkan untuk wawancara (misal karena tidak bisa ditemui secara tatap muka atau telepon), maka pengumpulan data dapat dilakukan melalui pendataan mandiri/swacach dengan cara responden diminta untuk mengisi kuesioner sendiri. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan dan data BPS yang ada pada Blok II dan Blok III Kolom 11 VKD25.

Moda pengumpulan data SKD 2025 melalui:

- 1) *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis *website*. Dalam SKD 2025, penggunaan moda ini dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *online-PST*, *online-email*, dan *online-link*.
- 2) *Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk media kertas (*hardcopy*). Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, atau operasional teknologi di lapangan. Moda PAPI juga dapat digunakan untuk konsumen yang datang langsung ke PST dan tidak bisa mengakses secara *online*.

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).

a) 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.

b) 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.

c) 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.

1) 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:

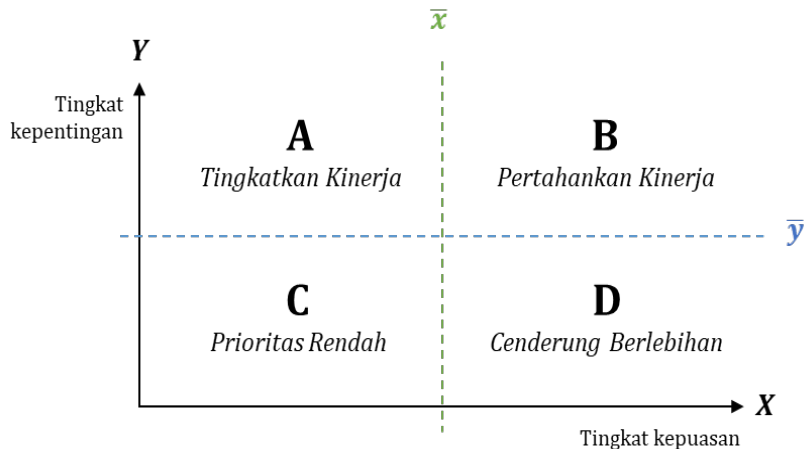
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2) 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.

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

d) 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. Selain itu persentase konsumen yang puas dari sisi aspek kualitas data BPS dihitung dari Blok 3 VKD25.

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.

e) 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 adalah sebagai berikut:

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

dengan:

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

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

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

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

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan. Rumus IKK' adalah sebagai berikut:

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

dengan:

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

f) 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 adalah sebagai berikut:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut anti korupsi 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' adalah sebagai berikut:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, \dots, 5$

- 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.

1.4.4 Cakupan Responden

Responden SKD 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data, yaitu 31 Desember 2025. Pelayanan yang diberikan dari Unit PST BPS dapat melalui tatap muka yaitu konsumen datang langsung ke Unit PST BPS; tanpa tatap muka melalui media telepon, faksimile, dan surat; atau melalui media daring (*online*) seperti *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, *PST Online*, *e-mail*, atau media layanan lainnya.

1.4.5 Target Responden

Target responden SKD 2025 secara nasional sebanyak 17.260 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 1.2.). Penghitungan jumlah sampel konsumen/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

$$m = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2} \cdot \frac{1}{r}$$

dengan:

Z = skor Z (*Z-score*) berdasarkan tingkat kepercayaan (dalam hal ini digunakan 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95 %)

p = perkiraan proporsi kejadian terhadap target populasi (khusus kejadian yang belum diketahui diperkirakan sebesar 0,5),

e = *margin of error* (toleransi kesalahan estimasi karena sampel yang diambil tidak dapat mewakili populasinya). MoE tingkat provinsi ditentukan 12,35 % dan tingkat kabupaten/kota 19 %.

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1.2 Target Responden

No	Wilayah PST	Jumlah Unit PST	Target Responden per Unit (orang)	Target Responden (orang)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	BPS Pusat	1	150	150
2.	BPS Provinsi	34	70	2.380
3.	BPS Kabupaten/Kota	491	30	14.730
				17.260

Kegiatan survei yang menggunakan metode *non-probability sampling* tidak mensyaratkan adanya ukuran sampel minimum karena disesuaikan dengan kebutuhan peneliti/pelaksana survei. Namun demikian, menurut beberapa penelitian, ukuran sampel yang dikatakan cukup untuk survei dengan metode sampling *non-probability sampling* adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013, dan Saunders, 2016). Ukuran sampel yang dibutuhkan akan lebih besar seiring dengan semakin heterogen keadaan populasinya (Saunders, 2016, dan Guest, et al, 2006). Hal ini juga terkait dengan semakin luas wilayah cakupan responden.

1.4.6 Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2025 meliputi:

- Keterangan Pencacahan
- Blok I. Keterangan Responden, meliputi nama, *e-mail*, nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, kategori instansi/institusi, nama instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, dan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

- Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS, mencakup 17 rincian kondisi pelayanan BPS, yaitu penilaian terhadap pelayanan BPS terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada konsumen; penilaian terkait aspek zona integritas; dan ukuran penilaian konsumen untuk pengukuran indikator SDGs terkait pelayanan publik di BPS.
- Blok III. Kebutuhan Data, meliputi data yang dibutuhkan/dikonsultasikan (jenis, tahun, level, dan periode data), perolehan data, sumber data (jenis, judul, dan tahun sumber data), penggunaan data yang diperoleh untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah, serta tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data.
- Blok IV. Catatan, berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi realisasi pengumpulan data SKD 2025 dan 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.

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

SEGMENTASI KONSUMEN

BAB
2

KONSUMEN BPS DIDOMINASI OLEH...



Jenis kelamin Laki-Laki

55,56%

Lulusan kurang dari/sama dengan SLTA/ sederajat

42,22%



Berprofesi Pelajar/Mahasiswa

46,67%

SEBAGIAN BESAR MENGGUNAKAN...

Layanan Perpustakaan

29,37%



Pelayanan Statistik Terpadu Online

45,99%

Untuk Tugas Sekolah/Kuliah

35,56%





Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Pusat. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Pusat. 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 yang mengikuti survei adalah sebesar 22.470 responden dari total target responden sebanyak 17.260. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 130,19 % untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2025. Pencapaian target pengumpulan SKD 2025 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten/Kota, dengan minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan. Pada PST BPS Pusat sendiri, realisasi pengumpulan data mencapai 120,00 % (180 responden dari 150 orang target).

Berbagai metode pengumpulan data SKD yang digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 7 metode, yaitu:

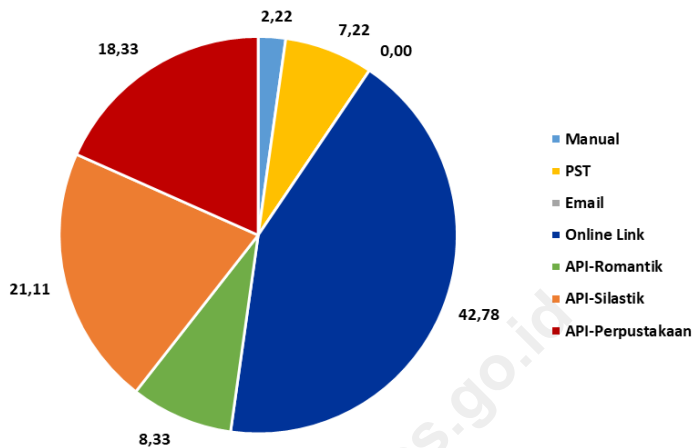
- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);

- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*);
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian saat setelah selesai menggunakan layanan Silastik (selanjutnya disebut API-Silastik);
- 5) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian saat setelah selesai menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik (selanjutnya disebut API-Romantik);
- 6) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian saat setelah selesai menggunakan layanan Perpustakaan *Online* (selanjutnya disebut API-Perpustakaan *Online*); dan
- 7) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *online link*).

Metode pengumpulan SKD 2025 secara nasional didominasi dengan metode *online link* sebesar 62,58 %. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui moda CAWI sudah hal umum digunakan saat ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 27,88 %. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline* serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI. Sedangkan dengan metode lainnya yaitu PST, API-Silastik, API-Romantik, API-Perpustakaan *Online* dan email hanya dibawah 7 %.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, hampir semua responden di PST BPS Pusat dikumpulkan secara *online* baik melalui *Online link*, PST, API-Silastik, API-Romantik, API-Perpustakaan *Online*. Responden yang mengisi melalui *online link* sebanyak 42,78 %, responden yang mengisi melalui tautan pada aplikasi Silastik (API-Silastik) sebanyak 21,11 %, responden yang

mengisi melalui tautan pada aplikasi perpustakaan *online* (API-Perpustakaan Online) sebanyak 18,33 %, responden yang mengisi melalui tautan pada aplikasi Romantik (API-Romantik) dan responden yang mengisi mandiri pada PST masing-masing sebanyak 8,33 % dan 7,22 %. Sementara itu tidak ada keterwakilan untuk responden yang mengisi melalui *email* yang dikirimkan.



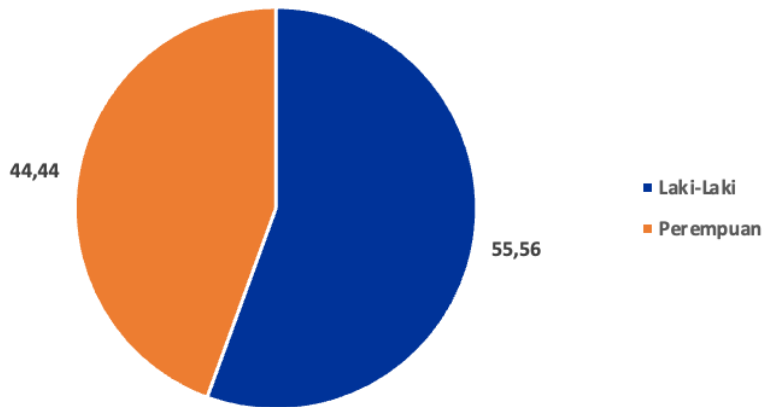
Gambar 2.1 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data di PST BPS Pusat

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

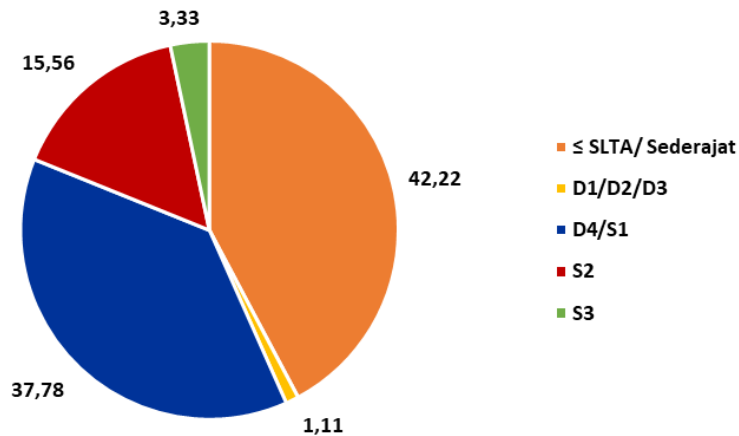
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin. Berbeda dengan hasil SKD tahun sebelumnya, pada tahun 2025 konsumen di PST BPS Pusat menurut jenis kelamin untuk konsumen laki-laki lebih besar dibandingkan dengan konsumen perempuan. Konsumen laki-laki sebesar 55,56 % sedangkan konsumen perempuan sebesar 44,44 %. Variasi jenis kelamin menjadi dinamis dan mengikuti kondisi konsumen pada periode pelaksanaan survei.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan tertinggi konsumen data, sehingga dapat dilakukan promosi maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Pada SKD 2025, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan $\leq$ SLTA/ sederajat (42,22 %). Posisi kedua pendidikan tertinggi dari konsumen adalah dengan D4/S1 (37,78 %) dan diikuti dengan tingkat pendidikan S2 (15,56 %). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 dan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebanyak 3,33 % dan 1,11 %.



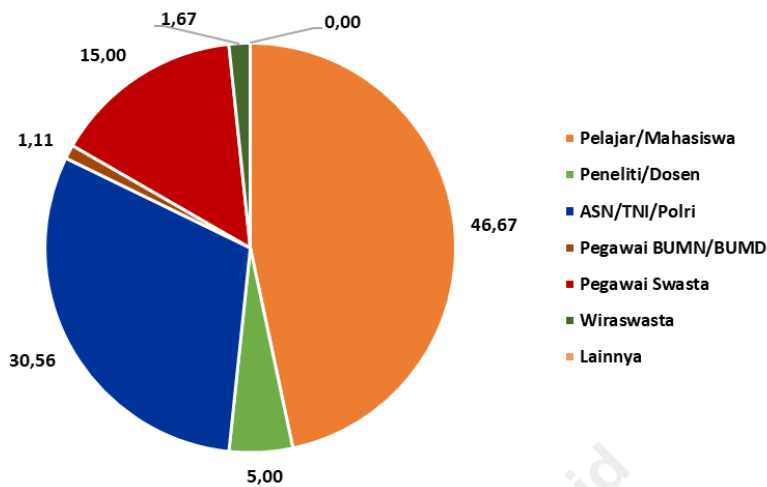
Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Pusat didominasi oleh pelajar/mahasiswa (46,67 %). Hal ini memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang dunia pendidikan, kaitannya dengan data dan informasi serta fakta di lapangan yang disajikan oleh BPS. Adapun kelompok konsumen selanjutnya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 30,56 % dan diikuti oleh konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dengan persentase sebesar 15,00 %, konsumen dengan pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen dengan persentase sebesar 5,00 %, konsumen dengan pekerjaan wiraswasta dengan persentase sebesar 1,67 % dan kelompok konsumen dengan pekerjaan

utama sebagai pegawai BUMN/BUMD dan lainnya masing-masing sebesar 1,11 % dan 0 %.

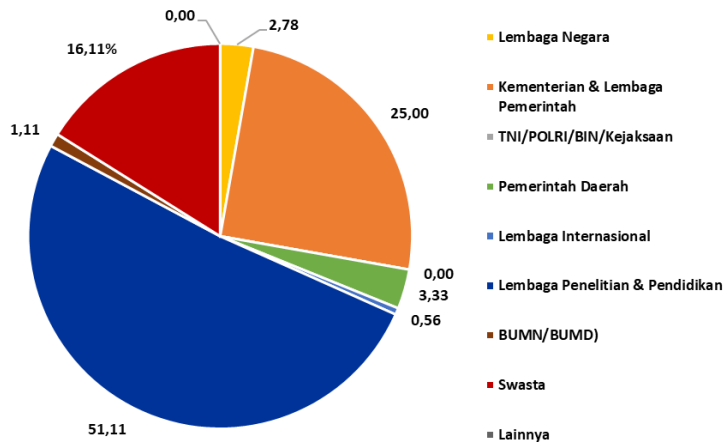


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pekerjaan Utama

Instansi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5., sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan (51,11 %). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Pada posisi kedua adalah konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah sebesar 25,00 % dan konsumen yang bekerja pada perusahaan swasta dengan persentase sebesar 16,11 %. Sementara itu, konsumen yang bekerja pada pemerintah daerah memiliki persentase sebesar 3,33% dan konsumen yang bekerja pada lembaga negara sebesar 2,78 %.

Pada SKD 2025 konsumen PST BPS Pusat yang bekerja pada institusi TNI/Polri/BIN/Kejaksaaan dan instansi lainnya yang sama sekali tidak terwakilkan. Untuk konsumen dengan kategori lembaga internasional dan BUMN/BUMD memiliki keterwakilan sebesar 0,56 % dan 1,11 % .



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Instansi

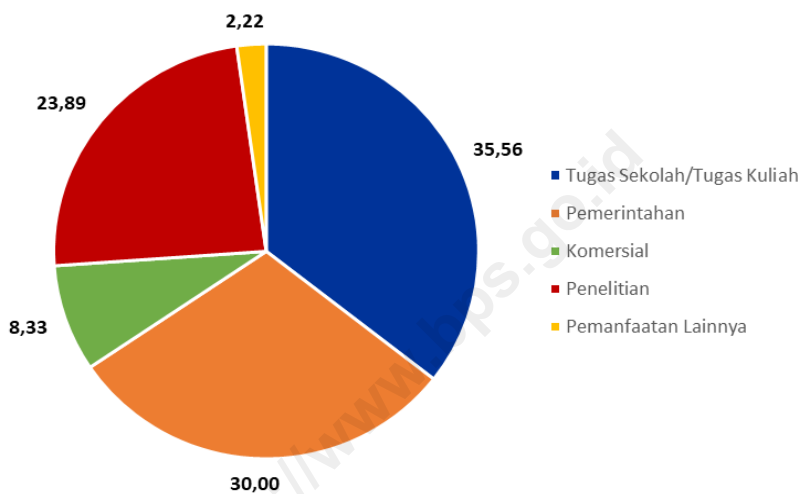
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Pusat menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Pusat. Pemanfaatan utama hasil kunjungan pada SKD 2025 dikelompokkan menjadi lima, yaitu tugas sekolah/kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6., diketahui bahwa pemanfaatan hasil kunjungan konsumen memiliki variasi yang relatif beragam, dimana kelima kategori masing-masing terwakili. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Pusat paling banyak dimanfaatkan untuk tugas sekolah/tugas kuliah (35,56 %). Hal ini sejalan dengan pekerjaan utama konsumen data BPS yaitu pelajar/mahasiswa.

Pemanfaatan untuk pemerintahan menempati posisi kedua sebesar 30,00 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Pusat sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan, salah satunya untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan. Hal ini sejalan dengan visi BPS 2025-2029, yaitu “Lembaga yang Independen, Terpercaya, dan Berperan Aktif dalam Mendukung Perumusan Kebijakan Berbasis Data Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045 ”, BPS menyediakan data statistik untuk

mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan.

Selain untuk tugas sekolah/kuliah dan pemerintahan, penggunaan data BPS juga dimanfaatkan untuk penelitian, komersial, dan lainnya dengan masing-masing sebesar 23,89 %, 8,33 % dan 2,22 %. Beragamnya pemanfaatan data BPS pada semua sektor mengharuskan data yang disediakan oleh BPS senantiasa ditingkatkan dimensi kualitas datanya baik dari sisi akurasi, aktualitas dan relevansi, sehingga menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



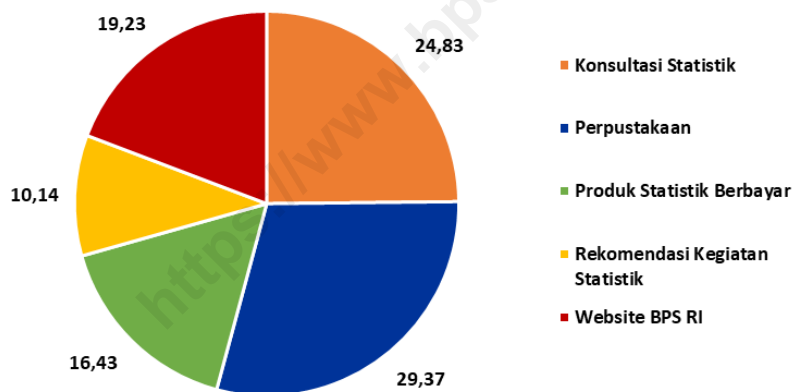
Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Pada SKD 2025 jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS terbagi dalam 5 kategori. Layanan tersebut diantaranya adalah perpustakaan, produk statistik berbayar (pembelian publikasi BPS, data mikro dan peta wilayah kerja statistik (wilkerstat)), akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, serta rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah perpustakaan yaitu sebesar 29,37 %.

Pada posisi berikutnya jenis layanan yang banyak digunakan secara berturut-turut yaitu konsultasi statistik, akses produk statistik pada *website* BPS dan produk statistik berbayar masing-masing sebesar 24,83 %, 19,23 % dan 16,43 %. Sedangkan penggunaan layanan rekomendasi kegiatan statistik digunakan 10,14 % pengguna layanan PST BPS Pusat.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Jenis Layanan

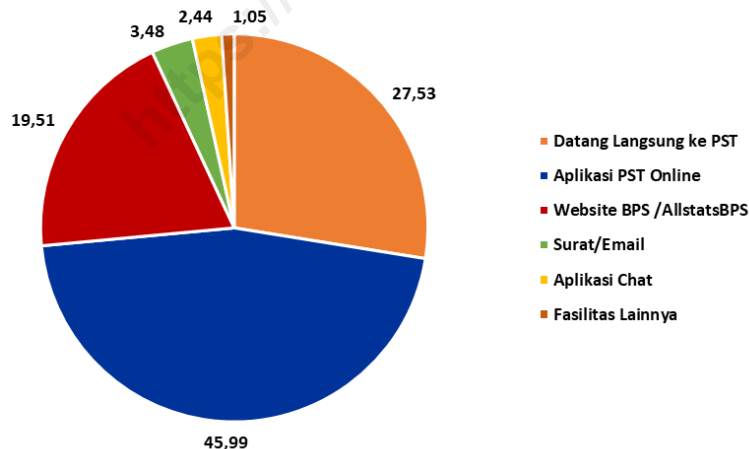
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat mendapatkan data melalui aplikasi PST *Online* sebesar 45,99 %. Hal ini menandakan bahwa dengan perkembangan teknologi semakin banyak konsumen yang menggunakan fasilitas layanan terpadu PST *online* sebagai media permintaan data maupun konsultasi data BPS.

Selain itu, fasilitas utama yang digunakan oleh pengguna layanan PST BPS Pusat yaitu melalui datang langsung ke PST sebesar 27,53 %. Pengguna layanan yang menggunakan fasilitas ini meningkat jika dibandingkan tahun sebelumnya, karena adanya StatInaLab yang menjadi salah satu fasilitas pada layanan konsultasi statistik yang baru bisa difasilitasi dengan sistem datang langsung.

Fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan PST BPS Pusat selanjutnya adalah fasilitas *website* BPS/AllstatBPS dengan persentase sebesar 19,51 %. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS/AllstatBPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Pusat. Selain itu fasilitas *online* lainnya juga diminati oleh konsumen data BPS yaitu konsumen yang menggunakan *Email*/Surat, Aplikasi *Chat*, dan fasilitas lainnya masing-masing sebanyak 3,48 %, 2,44 %, dan 1,05 %.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Pusat menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB
3

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

PST BPS Pusat

IKK=94,69

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau kualitas pelayanan PST BPS Pusat termasuk kategori **Sangat Baik** (skala 100)



PERSENTASE KONSUMEN YANG PUAS TERHADAP...

Akses Data BPS



95,56%

Pelayanan BPS



96,45%

Sarana & Prasarana
Pelayanan BPS



96,94%



Bab 3

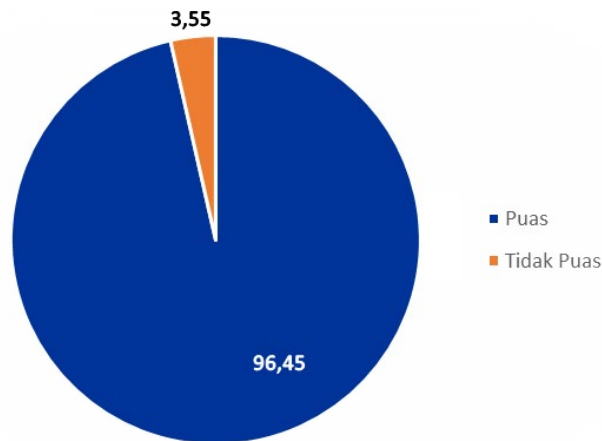
Analisis Kepuasan Layanan

Penjabaran dalam bab ini adalah mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik di PST BPS Pusat. Indikator-indikator yang dianalisis adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan, nilai gap antara kepentingan dan kepuasan, dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Selain itu, indikator *Importance and Performance Analysis* (IPA) juga dianalisis untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan konsumen serta prioritas perbaikan pelayanan PST. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS Pusat

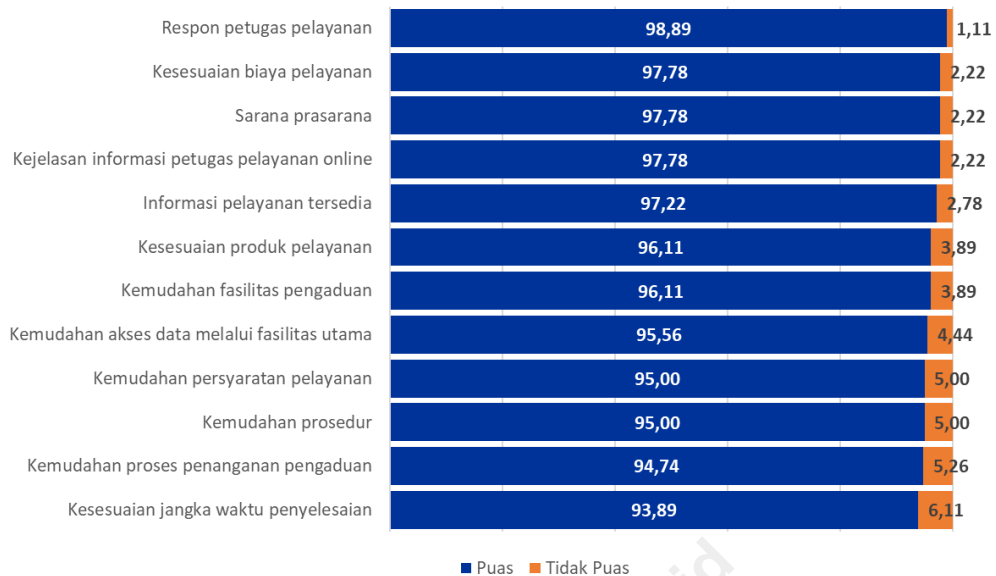
Tingkat kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan di PST BPS Pusat. Konsumen dikategorikan puas apabila memberikan penilaian kepuasan minimal 8 pada skala 10 untuk seluruh atribut pelayanan, tanpa memperhitungkan tingkat kepentingan masing-masing atribut.

Hasil SKD Tahun 2025 menunjukkan bahwa sebesar 96,45 % konsumen PST BPS Pusat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan tersebut mencakup 12 atribut pelayanan, yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian waktu penyelesaian, kesesuaian biaya dan produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS melalui fasilitas utama, respons petugas pelayanan, serta kemudahan fasilitas dan proses penanganan pengaduan.



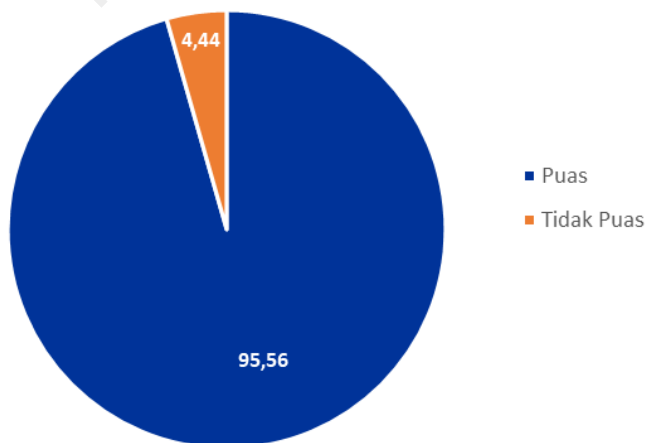
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST BPS

Seluruh atribut pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan seluruh 12 atribut mencatat persentase kepuasan di atas 90 %. Atribut pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah respons petugas pelayanan, yang mencapai 98,89 %. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mencerminkan keberhasilan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang didukung oleh penerapan sistem pelayanan terintegrasi melalui laman resmi PST BPS. Sementara itu, atribut dengan tingkat kepuasan terendah adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, meskipun tetap berada pada tingkat kepuasan yang tinggi, yaitu sebesar 93,89 %.



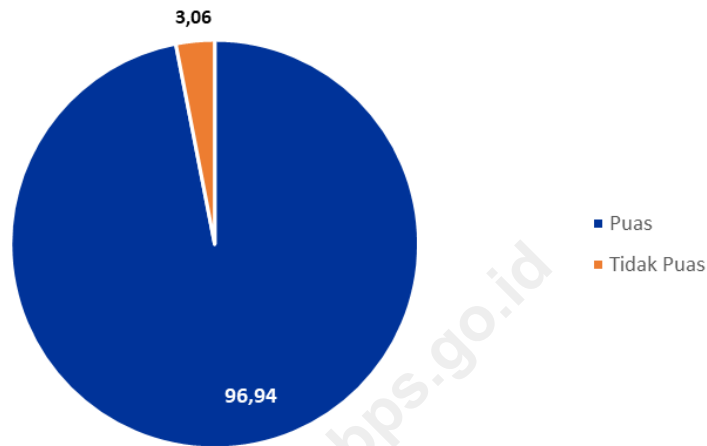
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Pelayanan PST BPS Menurut Atribut Pelayanan

Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa 95,56 % konsumen merasa puas terhadap layanan akses data di PST BPS Pusat. Tingginya tingkat kepuasan ini didukung oleh keberadaan sistem pelayanan digital yang terintegrasi, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses data dan informasi statistik secara cepat dan efisien.

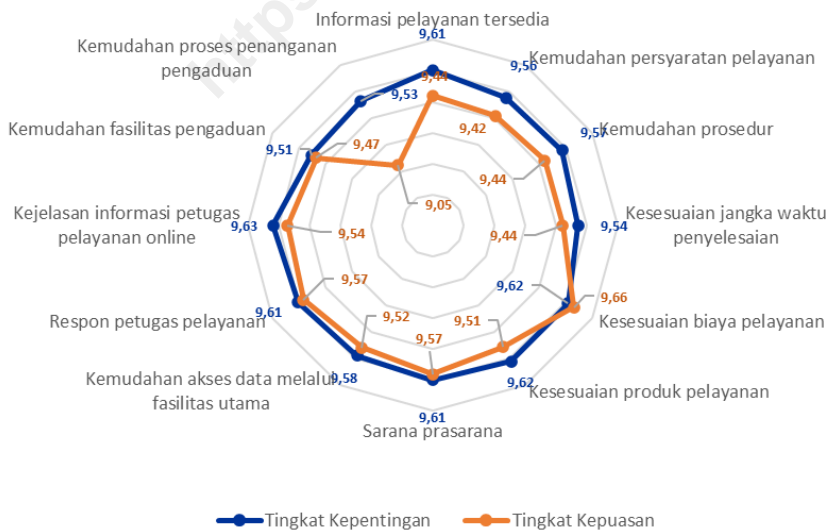


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Akses Data di PST

SKD 2025 mencatat bahwa sebanyak 96,94 % konsumen PST BPS Pusat menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Tingkat kepuasan tersebut didukung oleh kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan, antara lain area bermain dan literasi anak, ruang laktasi, fasilitas pemindaian dokumen, sarana pengaduan, serta fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.



Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Sarana dan Prasarana PST



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat

Nilai gap negatif yang relatif besar juga terdapat pada atribut informasi pelayanan tersedia (-0,17), kemudahan persyaratan pelayanan (-0,14), dan kemudahan prosedur (-0,13). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki harapan tinggi terhadap kejelasan informasi serta kemudahan dalam persyaratan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, penyempurnaan pada aspek penyampaian informasi dan simplifikasi proses pelayanan masih diperlukan untuk meningkatkan kesesuaian antara harapan dan kinerja.

Sebaliknya, atribut kesesuaian biaya pelayanan mencatat nilai gap positif sebesar 0,04. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap biaya pelayanan sedikit lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya. Dengan demikian, pelayanan pada aspek biaya telah mampu melampaui harapan konsumen, yang kemungkinan didukung oleh keterbukaan informasi tarif serta kemudahan mekanisme pembayaran.

Sementara itu, atribut lain seperti sarana dan prasarana, respons petugas pelayanan, kemudahan fasilitas pengaduan, serta kemudahan akses data memiliki nilai gap negatif yang sangat kecil, yaitu antara -0,04 hingga -0,06. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada atribut-atribut tersebut telah mendekati harapan konsumen dan relatif selaras dengan ekspektasi pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil analisis gap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PST BPS telah berada pada tingkat yang sangat baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada atribut penanganan pengaduan, kejelasan informasi, serta kemudahan persyaratan dan prosedur pelayanan. Upaya peningkatan secara berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat semakin menyelaraskan kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat¹

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,61	9,44	-0,17
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,56	9,42	-0,14
3.	Kemudahan prosedur	9,57	9,44	-0,13
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,54	9,44	-0,10
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9,62	9,66	0,04
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9,62	9,51	-0,11
7.	Sarana prasarana	9,61	9,57	-0,04
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,58	9,52	-0,06
9.	Respon petugas pelayanan	9,61	9,57	-0,04
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan <i>online</i>	9,63	9,54	-0,09
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,51	9,47	-0,04
12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,53	9,05	-0,47

Catatan: ¹Perbedaan angka desimal disebabkan hasil pembulatan

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

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

Berdasarkan Tabel 3.2, sebelas atribut pelayanan memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100 %. Artinya, tingkat kepuasan konsumen terhadap kesebelas atribut pelayanan lebih kecil dibandingkan tingkat kepentingannya. Hasil ini sejalan dengan indikator gap. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan pelayanan oleh penyelenggara PST BPS Pusat perlu dilakukan.

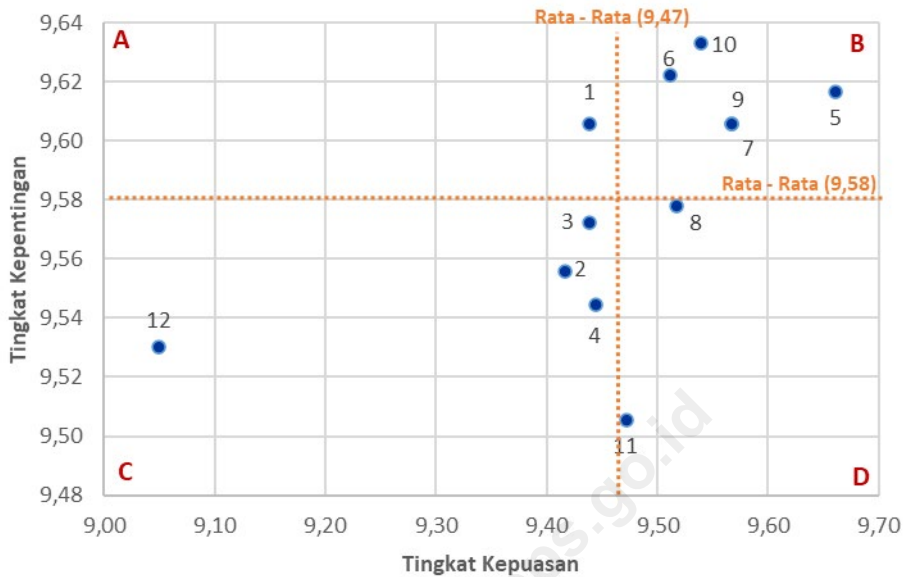
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Pusat¹

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian(%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,61	9,44	98,26
2.	Kemudahan persyaratan pelayanan	9,56	9,42	98,55
3.	Kemudahan prosedur	9,57	9,44	98,61
4.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	9,54	9,44	98,95
5.	Kesesuaian biaya pelayanan	9,62	9,66	100,46
6.	Kesesuaian produk pelayanan	9,62	9,51	98,85
7.	Sarana prasarana	9,61	9,57	99,60
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	9,58	9,52	99,36
9.	Respon petugas pelayanan	9,61	9,57	99,60
10.	Kejelasan informasi petugas pelayanan <i>online</i>	9,63	9,54	99,02
11.	Kemudahan fasilitas pengaduan	9,51	9,47	99,65
12.	Kemudahan proses penanganan pengaduan	9,53	9,05	95,03

Catatan: ¹Perbedaan angka desimal disebabkan hasil pembulatan

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram *cartesius*. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan

oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 3.6.



Catatan:

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

Gambar 3.6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Pusat

Kuadran A berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan lebih dari rata-rata, tetapi tingkat kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Pusat yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah terkait informasi pelayanan tersedia.

Keberadaan atribut tersebut pada Kuadran A menunjukkan bahwa konsumen memiliki harapan tinggi terhadap kejelasan informasi pelayanan (1). Meskipun tingkat kepuasan pada aspek ini tergolong tinggi, peningkatan kualitas tetap diperlukan agar kinerja pelayanan semakin selaras dengan harapan pengguna.

Kuadran B mencerminkan atribut pelayanan yang telah mampu memenuhi harapan konsumen dengan sangat baik. Atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya. Atribut yang termasuk dalam Kuadran B adalah:

- Kesesuaian biaya pelayanan (5)
- Kesesuaian produk pelayanan (6)
- Sarana dan prasarana (7)
- Respons petugas pelayanan (9)
- Kejelasan informasi petugas pelayanan *online* (10)

Tingginya tingkat kepuasan dan kepentingan pada atribut-atribut ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, baik dari sisi biaya, produk, fasilitas, maupun kinerja petugas, telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi konsumen.

Atribut dalam kuadran C memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Perbaikan tetap diperlukan, namun tidak menjadi prioritas utama. Atribut yang termasuk dalam Kuadran C adalah:

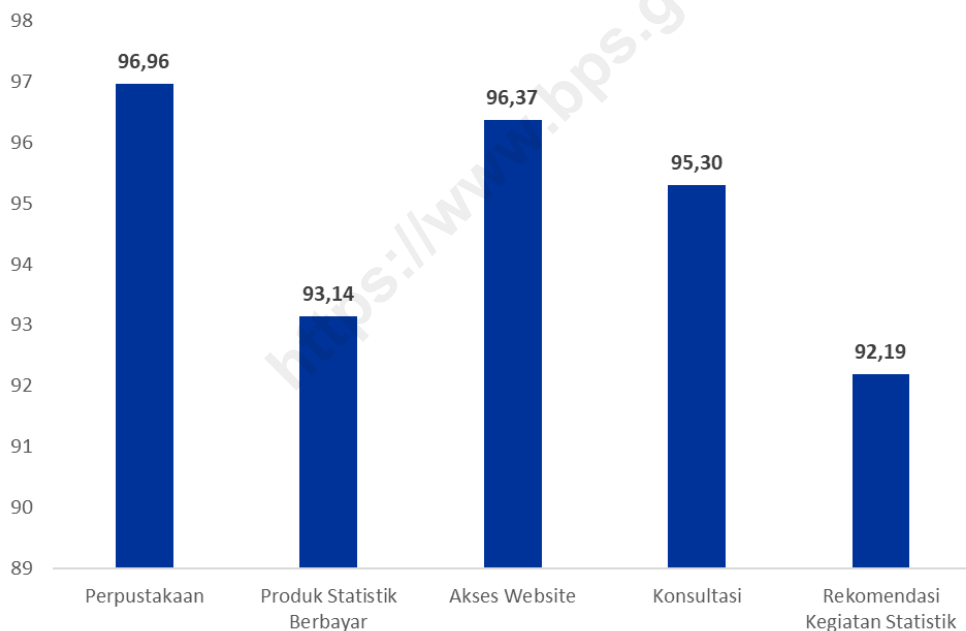
- Kemudahan persyaratan pelayanan (2)
- Kemudahan prosedur (3)
- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian (4)
- Kemudahan proses penanganan pengaduan (12)

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

- Kemudahan akses data melalui fasilitas utama (8)
- Kemudahan fasilitas pengaduan (11)

3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan di PST BPS Pusat

Salah satu indikator yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Indikator ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan. Nilai IKK dihitung berdasarkan penilaian terhadap 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2025, nilai IKK pelayanan di PST BPS Pusat Tahun 2025 tercatat sebesar 94,69. Capaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Pusat berada pada kategori sangat baik.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Menurut Jenis Layanan di PST BPS Pusat

Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025, nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS menurut jenis layanan menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik pada seluruh jenis layanan. Nilai IKK tertinggi dicapai oleh layanan Perpustakaan, yaitu sebesar 96,96, yang mencerminkan

tingkat kepuasan konsumen yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan, kemudahan akses, serta dukungan fasilitas yang tersedia.

Selanjutnya, layanan Akses Website mencatat nilai IKK sebesar 96,37. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan digital BPS dinilai mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, baik dari sisi kemudahan akses maupun kelengkapan informasi yang disediakan. Layanan Konsultasi juga memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan nilai IKK sebesar 95,30, yang mencerminkan kompetensi petugas serta kualitas interaksi layanan yang dirasakan positif oleh konsumen.

Sementara itu, layanan Produk Statistik Berbayar memperoleh nilai IKK sebesar 93,14. Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan layanan lainnya, nilai tersebut tetap berada dalam kategori sangat baik dan menunjukkan bahwa proses layanan berjalan dengan baik serta mampu memenuhi harapan konsumen. Adapun layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik mencatat nilai IKK sebesar 92,19, yang merupakan nilai terendah di antara jenis layanan lainnya, namun tetap menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa seluruh jenis layanan BPS telah memberikan kinerja pelayanan yang sangat baik. Meski demikian, upaya peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada jenis layanan dengan nilai IKK relatif lebih rendah, agar kepuasan konsumen dapat terus ditingkatkan dan terjaga.

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat.

Perilaku anti korupsi
Sangat Diterapkan dalam
pelayanan di PST BPS
Pusat



IPAK=97,62

Penilaian penerapan anti korupsi dilihat berdasarkan **5 atribut anti korupsi**:

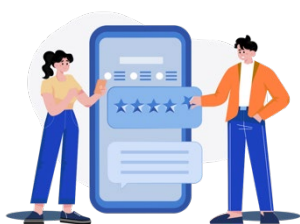
- Tidak ada diskriminasi dalam layanan
- Tidak ada pelayanan di luar prosedur (kecurangan pelayanan)
- Tidak ada penerimaan gratifikasi
- Tidak ada pungutan liar (pungli dalam pelayanan)
- Tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan

Persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat:



98,56 %

Sebagian besar konsumen merasa **Puas** dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat.



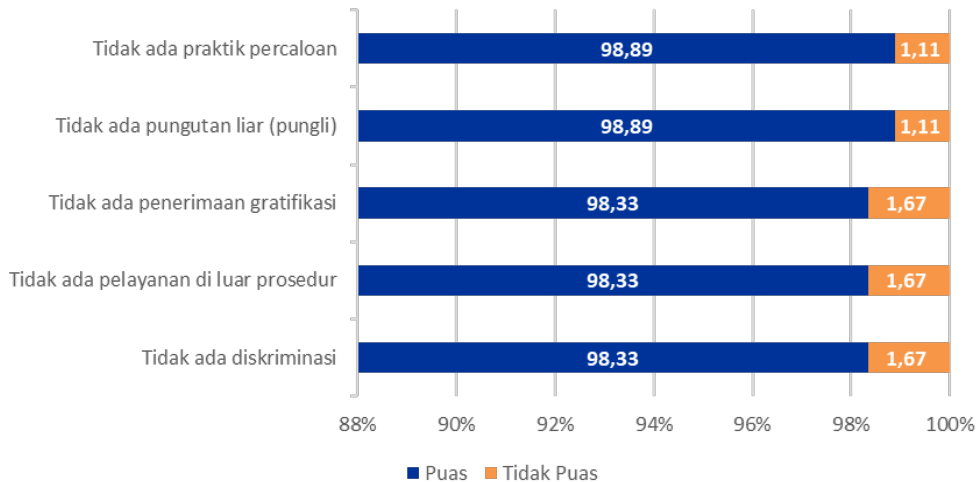
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Melalui SKD 2025, BPS menghimpun data persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan PST BPS sebagai salah satu bentuk evaluasi dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi di lingkungan PST BPS. Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat. Analisis dilakukan terhadap 5 atribut perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) tidak ada pungutan liar (pungli), dan (5) tidak ada praktik percaloan. 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

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat, secara umum sebanyak 98,56 % konsumen merasa puas dengan perilaku anti korupsi yang diterapkan pada pelayanan PST BPS Pusat. Artinya, sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat. Secara lebih detail, persentase kepuasan konsumen menurut atribut perilaku anti korupsi disajikan pada Gambar 4.1. Persentase konsumen yang merasa puas tertinggi terdapat pada atribut tidak ada praktik percaloan dan tidak ada pungutan liar (pungli) sebesar 98,89 %.

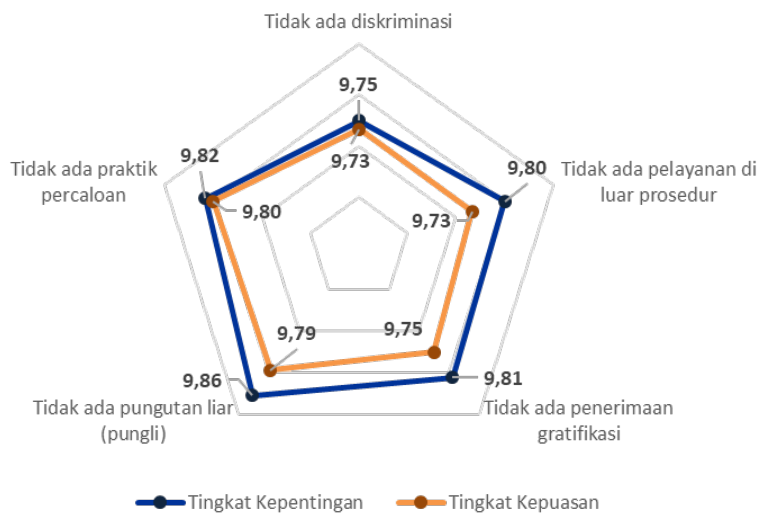


Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

Harapan atau ekspektasi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat dapat berbeda antar konsumen. Bagi sebagian konsumen, atribut tertentu lebih diharapkan atau dirasa lebih penting untuk diterapkan. Sementara itu, sebagian konsumen lainnya dapat merasa atribut tersebut tidak terlalu penting untuk diterapkan. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dianalisis persepsi konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut perilaku anti korupsi.

Analisis kesenjangan (*gap*) terkait tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan masing-masing atribut perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat disajikan pada diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 4.2. Berdasarkan hasil tersebut, nilai tingkat kepuasan konsumen di seluruh atribut perilaku anti korupsi masih lebih kecil dibanding nilai yang diharapkan konsumen (tingkat kepentingan). Hal ini memberikan gambaran bahwa penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen di PST BPS Pusat terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

Secara rinci, nilai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, serta gap keduanya untuk masing-masing atribut perilaku anti korupsi disajikan pada Tabel 4.1 berikut. Seluruh atribut perilaku anti korupsi diketahui masih memiliki nilai gap negatif, meskipun dengan rentang nilai yang cukup pendek yaitu 0,02 sampai 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat sedikit kurang memenuhi harapan atau ekspektasi konsumen.

Atribut dengan tingkat kepuasan yang paling mendekati harapan konsumen adalah atribut tidak ada diskriminasi dan tidak ada praktik percaloan. Namun demikian, tingkat kepuasan yang diberikan konsumen sudah cukup tinggi pada semua atribut perilaku anti korupsi. Hasil ini dapat memberikan rekomendasi untuk terus meningkatkan upaya penerapan perilaku anti korupsi pada layanan PST BPS Pusat.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Persepsi Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Pusat¹

No.	Atribut Perilaku Anti Korupsi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi	9,75	9,73	-0,02
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur	9,80	9,73	-0,07
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,81	9,75	-0,06
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli)	9,86	9,79	-0,06
5.	Tidak ada praktik percaloan	9,82	9,80	-0,02

Catatan: ¹Perbedaan angka desimal disebabkan hasil pembulatan

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

Indikator selanjutnya yang dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Pusat adalah Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai bobot antar atribut dalam penghitungannya. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa nilai IPAK PST BPS Pusat sebesar 97,62 dalam skala 100. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Pusat.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BAB
5

Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

Sosial



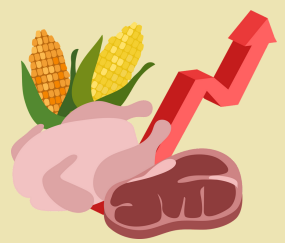
KEPENDUDUKAN

Produksi



TANAMAN PANGAN

Distribusi dan Jasa



INFLASI/HARGA KONSUMEN

Neraca dan Analisis Statistik



PDRB MENURUT LAPANGAN USAHA

Metodologi dan Informasi Statistik



METADATA STATISTIK

Akses Terbanyak...

Statistik Indonesia

Statistik Kesejahteraan Rakyat

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

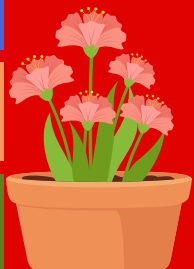
Publikasi

Susenas KOR

Potensi Desa

Sakernas

Data Mikro





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

Pelaksanaan SKD 2025 bertujuan tidak hanya untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, tetapi juga untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS secara umum. Sejalan dengan tujuan tersebut, bab ini membahas analisis kebutuhan data konsumen BPS yang diklasifikasikan menurut level data, periode data, ragam data, dan cara perolehan data. Selain itu, pembahasan juga mencakup tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang mereka peroleh.

Dalam rangka mendukung analisis kebutuhan data tersebut, digunakan dua pendekatan kewilayahan, yaitu wilayah PST BPS Pusat dan wilayah penyedia data BPS Pusat. Pembedaan kedua wilayah ini didasarkan pada cakupan penggunaan data yang dihasilkan oleh satuan kerja BPS Pusat. Wilayah PST BPS Pusat merepresentasikan konsumen data yang dilayani langsung oleh PST BPS Pusat, sedangkan wilayah penyedia data BPS Pusat mencakup konsumen dari satuan kerja lain yang memanfaatkan data produksi BPS Pusat.

Selanjutnya, wilayah PST BPS Pusat dimanfaatkan untuk menganalisis kebutuhan data konsumen berdasarkan level data, periode data, ragam data, dan perolehan data. Adapun wilayah penyedia data BPS Pusat digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang disediakan oleh BPS Pusat. Unit analisis yang digunakan dalam pembahasan perolehan data adalah orang-data. Berdasarkan hasil pelaksanaan SKD 2025, jumlah orang-data yang diperoleh dari responden yang berpartisipasi dalam survei di PST BPS Pusat tercatat sebanyak 2.355 orang-data.

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

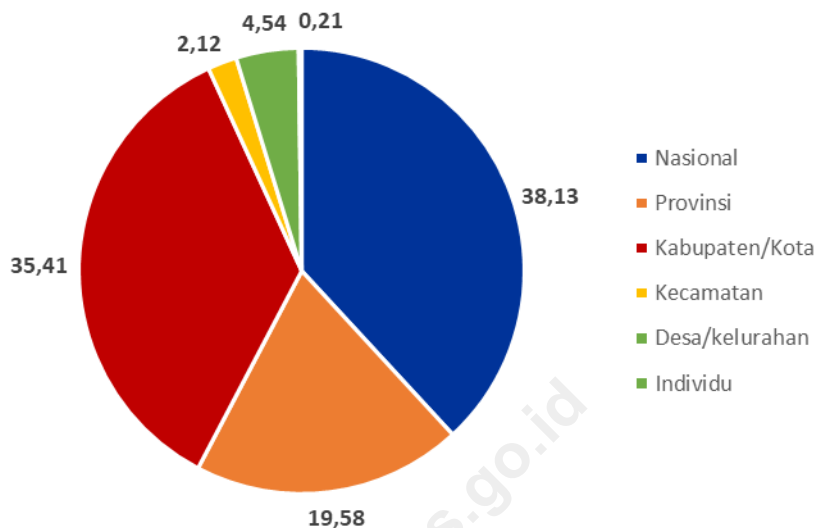
Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung satu konsumen dan lima orang-data. Selain itu misalnya konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Hasil pelaksanaan SKD 2025 memberikan dasar untuk mengidentifikasi pola kebutuhan data konsumen berdasarkan level penyajian data yang dibutuhkan. Analisis ini difokuskan pada preferensi responden di PST BPS Pusat terhadap cakupan wilayah data statistik yang diakses, dengan mengacu pada level penyajian data BPS yang mencakup nasional, provinsi, kabupaten, kecamatan, desa/kelurahan, individu, serta kategori lainnya.

Berdasarkan hasil SKD 2025, kebutuhan data di PST BPS Pusat didominasi oleh data dengan level nasional, yaitu sebesar 38,13 %. Selanjutnya, kebutuhan data pada level kabupaten menempati porsi yang hampir sebanding, yakni sebesar 35,41 %, diikuti oleh level provinsi sebesar 19,58 %. Adapun kebutuhan data pada level desa/kelurahan dan kecamatan relatif terbatas, masing-masing sebesar 4,54 % dan 2,12 %, sementara kebutuhan data pada level individu sangat minimal, yaitu 0,21 %, dan tidak terdapat kebutuhan pada kategori lainnya. Pola ini menunjukkan bahwa meskipun BPS Pusat berperan utama sebagai penyedia data berskala nasional, kebutuhan terhadap data subnasional, khususnya pada level kabupaten, juga cukup signifikan. Temuan ini

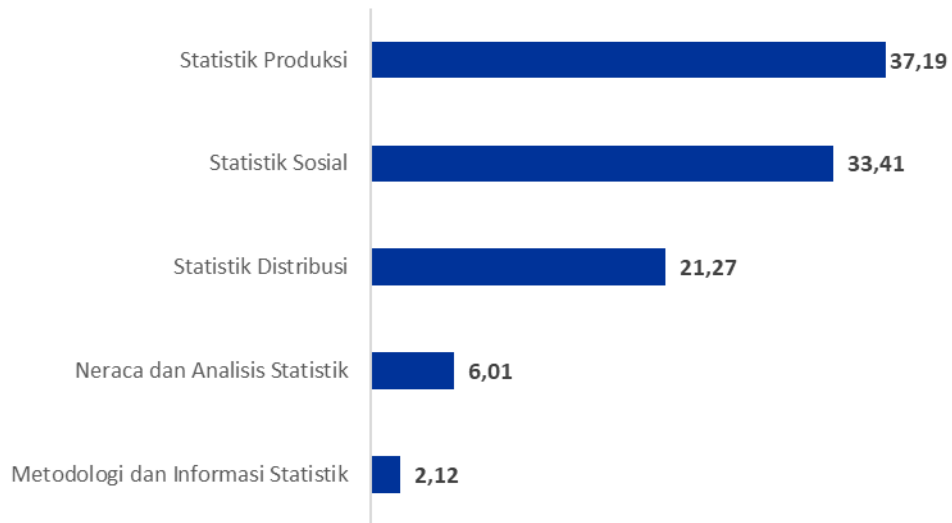
mencerminkan meningkatnya pemanfaatan data BPS Pusat untuk analisis dan perencanaan di tingkat wilayah yang lebih rinci. Rincian kebutuhan data menurut level penyajian di BPS Pusat disajikan pada Gambar 5.1.



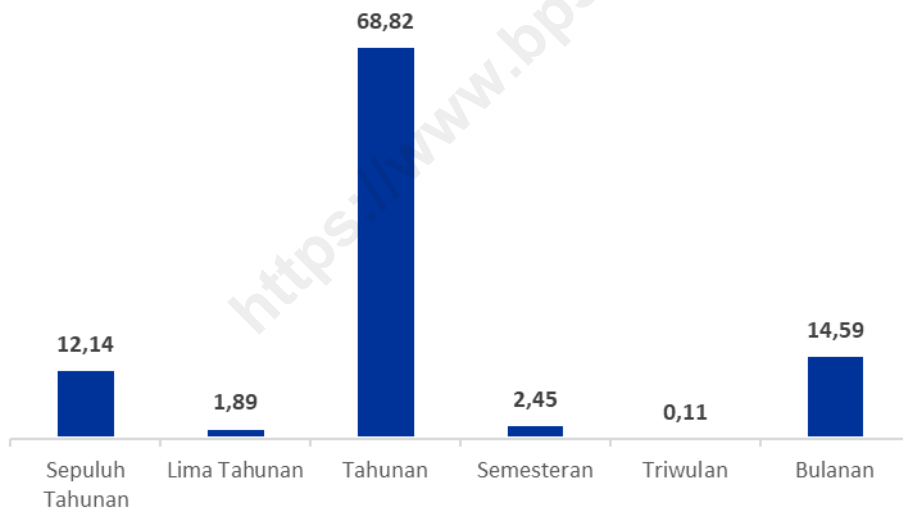
Gambar 5.1 Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Level Data

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara level data dan ragam data yang disajikan pada Gambar 5.2, diketahui bahwa dari keseluruhan orang-data yang membutuhkan data pada level nasional, sebanyak 37,19 % membutuhkan data dengan ragam statistik produksi dan 33,41 % membutuhkan data dengan ragam statistik sosial. Apabila ditinjau lebih lanjut, besarnya kebutuhan terhadap kedua ragam data tersebut sebagian besar disebabkan oleh permintaan data dalam bentuk deret waktu (*series data*).

Sementara itu, hasil tabulasi silang antara level data dan periode data pada Gambar 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar orang-data yang membutuhkan data pada level nasional memerlukan data dengan periode tahunan, dengan proporsi mencapai 68,82 %.



Gambar 5.2 Persentase Ragam Data yang dibutuhkan pada Level Data Nasional



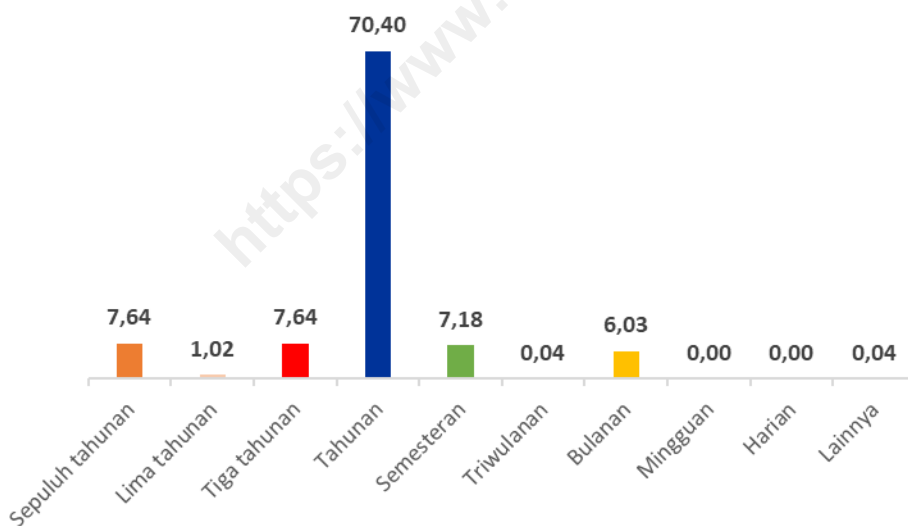
Gambar 5.3 Persentase Periode Data yang dibutuhkan pada Level Data Nasional

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data atau rentang waktu data yang dibutuhkan oleh konsumen dapat berbeda-beda, tergantung pada tujuan dan karakteristik penggunaannya. Dalam cakupan SKD 2025, periode data yang dianalisis meliputi sepuluh

tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, serta kategori lainnya.

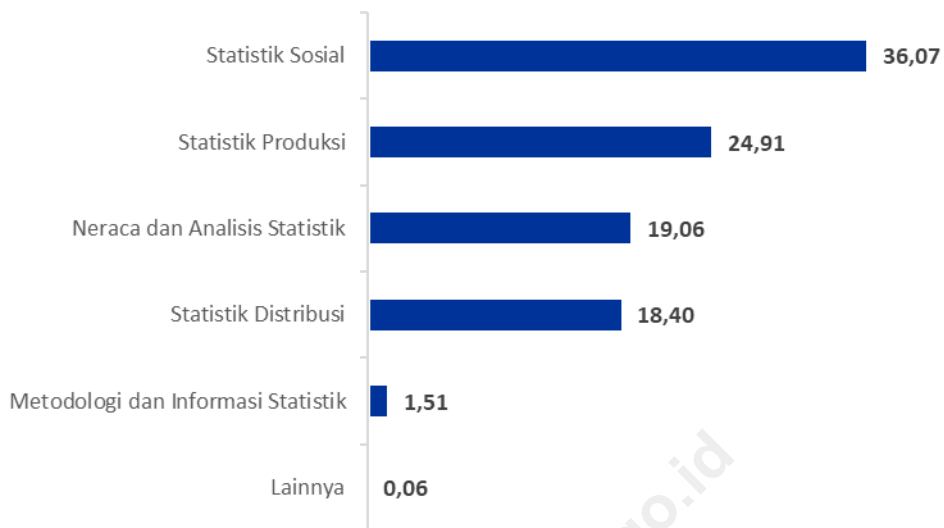
Berdasarkan hasil SKD 2025 di PST BPS Pusat, sebagian besar kebutuhan data konsumen berada pada periode tahunan dengan proporsi sebesar 70,40 %. Selain itu, kebutuhan data juga cukup terlihat pada periode sepuluh tahunan dan tiga tahunan yang masing-masing mencapai 7,64 %, serta periode semesteran sebesar 7,18 %. Kebutuhan data dengan periode bulanan tercatat sebesar 6,03 %, sedangkan periode lima tahunan, triwulanan, dan kategori lainnya masing-masing memiliki proporsi yang sangat kecil, yaitu berkisar antara 0,04 % hingga 1,02 %. Pola pemanfaatan periode data tersebut menunjukkan bahwa akses konsumen terhadap periode data belum tersebar merata, karena tidak terdapat konsumen yang membutuhkan data dengan periode mingguan maupun harian. Secara lebih rinci, persentase konsumen data di PST BPS Pusat menurut periode data disajikan pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4 Persentase Data yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Pusat menurut Periode Data

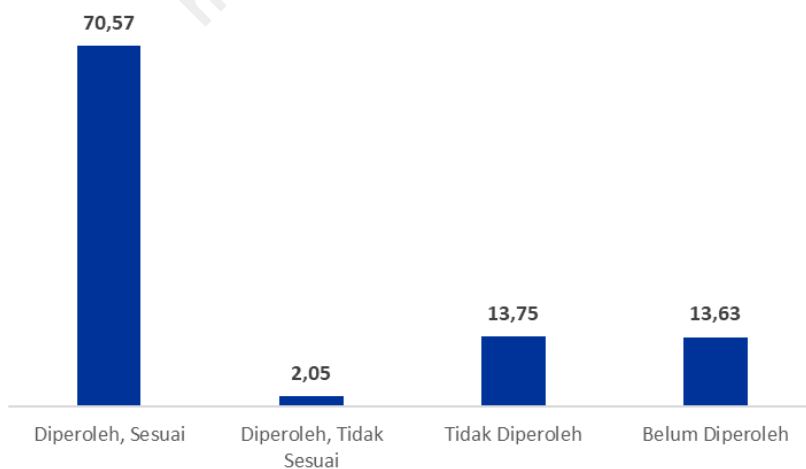
Jika dilakukan tabulasi silang dengan ragam data pada Gambar 5.5, segmentasi kebutuhan data dengan periode tahunan sebagian besar

membutuhkan data dengan ragam data statistik sosial (36,07 %) dan ragam data statistik produksi (24,91 %).



Gambar 5.5 Persentase Ragam Data pada Periode Data Tahunan yang dibutuhkan

Sementara itu, jika dilakukan tabulasi dengan perolehan data pada Gambar 5.6, didapatkan bahwa dari sejumlah orang-data di PST BPS Pusat yang membutuhkan data periode tahunan, 70,57 % diantaranya memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.



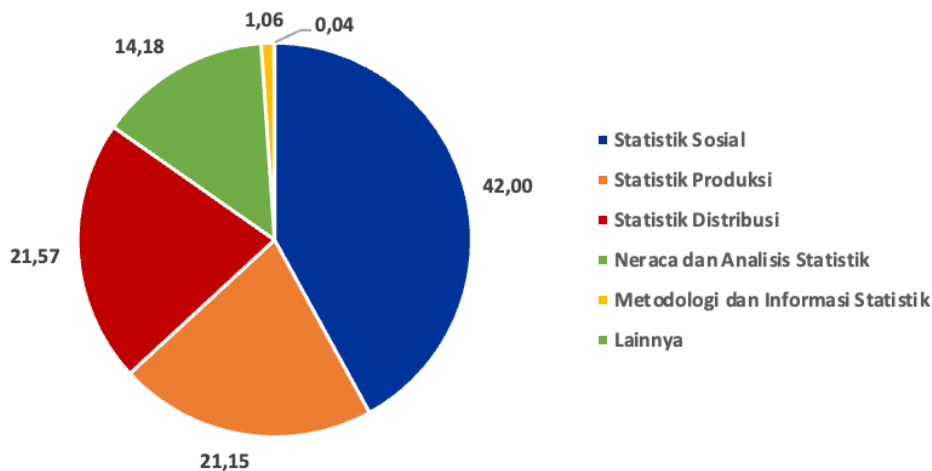
Gambar 5.6 Persentase Perolehan Data pada Periode Data Tahunan yang dibutuhkan

5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Ragam data dalam pembahasan pada bab ini didefinisikan sebagai pengelompokan jenis data berdasarkan kedeputan penghasil data di BPS. Ragam data tersebut mencakup statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi, neraca dan analisis statistik (NAS), metodologi dan informasi statistik (MIS), serta kategori lainnya.

Berdasarkan hasil SKD 2025, kebutuhan data konsumen di PST BPS Pusat paling banyak berasal dari ragam data statistik sosial dengan proporsi sebesar 42,00 %. Selanjutnya, kebutuhan data pada ragam statistik distribusi dan statistik produksi relatif seimbang, masing-masing sebesar 21,57 % dan 21,15 %. Adapun kebutuhan terhadap ragam neraca dan analisis statistik tercatat sebesar 14,18 %, sementara kebutuhan data pada ragam metodologi dan informasi statistik relatif kecil, yaitu 1,06 %. Kategori lainnya hampir tidak menunjukkan kebutuhan, dengan proporsi hanya sebesar 0,04 %. Rincian kebutuhan data menurut ragam data selengkapnya disajikan pada Gambar 5.7.

Jika ditinjau lebih lanjut, ragam data dengan persentase kebutuhan yang relatif tinggi umumnya memiliki ketersediaan deret waktu yang lebih panjang dibandingkan ragam data lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kebutuhan data di BPS Pusat masih didominasi oleh data yang dapat digunakan untuk analisis perbandingan antar waktu pada jenis data yang sama. Pada ragam data statistik sosial, jenis data yang paling banyak diakses berkaitan dengan ketenagakerjaan, kependudukan, pendidikan, dan konsumsi. Sementara itu, pada ragam data statistik distribusi, jenis data dengan proporsi tertinggi meliputi inflasi atau harga konsumen, teknologi informasi, komunikasi, keuangan pemerintah, dan impor.



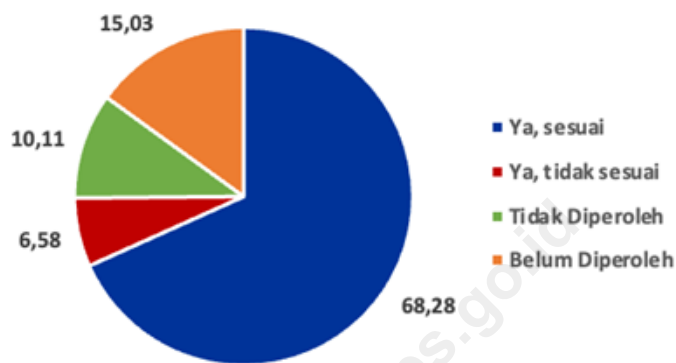
Gambar 5.7 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Pusat menurut Ragam Data

5.4 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Berdasarkan isian kuesioner SKD 2025, setiap konsumen yang melakukan pencarian data diminta memberikan informasi mengenai status perolehan data yang dibutuhkan. Pendekatan ini digunakan untuk menangkap kondisi bahwa tidak seluruh responden selalu berhasil memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya. Status perolehan data dalam SKD 2025 diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu (i) data diperoleh dan sesuai, (ii) data diperoleh tetapi tidak sesuai, (iii) data tidak diperoleh, dan (iv) data belum diperoleh. Kategori “diperoleh dan sesuai” menunjukkan bahwa data yang diterima telah memenuhi kriteria kebutuhan konsumen, sedangkan kategori “diperoleh tetapi tidak sesuai” menggambarkan kondisi ketika data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan atau digunakan sebagai alternatif dari data yang sebenarnya dibutuhkan. Sementara itu, kategori “tidak diperoleh” berarti data yang dicari sama sekali tidak ditemukan, dan kategori “belum diperoleh” menunjukkan bahwa proses pencarian data masih berlangsung sehingga data belum tersedia.

Secara umum, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar data yang dicari konsumen di PST BPS Pusat telah berhasil diperoleh dan sesuai

dengan kebutuhan, dengan proporsi mencapai 68,28 %. Namun demikian, masih terdapat 15,03 % data yang berstatus belum diperoleh, serta 10,11 % data yang tidak berhasil diperoleh. Adapun data yang diperoleh tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan konsumen memiliki proporsi yang relatif kecil, yaitu sebesar 6,58 %. Hasil tabulasi silang lebih lanjut menunjukkan bahwa pencarian data terutama dilakukan pada level nasional dan didominasi oleh ragam data statistik sosial.



Gambar 5.8 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Pusat menurut Perolehan Data

Gambar 5.8 menggambarkan distribusi perolehan data konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan hasil SKD 2025. Analisis lanjutan menunjukkan bahwa ketidakterpenuhan kebutuhan data terutama terjadi pada ragam data statistik produksi. Kondisi ini berkaitan dengan karakteristik kebutuhan data yang umumnya berupa deret waktu yang panjang, sehingga meningkatkan kemungkinan data tidak sepenuhnya tersedia dibandingkan ragam data lainnya.

5.5 Perolehan Data menurut Wilayah Penyedia Data BPS

Penyediaan data di PST BPS Pusat tidak hanya bersumber dari data yang dihasilkan oleh BPS Pusat, tetapi juga mencakup data yang disediakan oleh PST BPS Provinsi serta BPS Kabupaten/Kota, demikian pula sebaliknya. Tabel 5.1 menyajikan distribusi kebutuhan dan perolehan data konsumen berdasarkan wilayah PST dan wilayah penyedia data. Dalam konteks ini, penyedia data internal adalah penyedia data di wilayah PST bersangkutan, dimana untuk

penyedia data internal daerah adalah wilayah yang dalam satu lingkup provinsi dengan wilayah PST. Sedangkan untuk penyedia data eksternal adalah penyedia data di luar wilayah PST bersangkutan dimana untuk penyedia data eksternal daerah adalah wilayah yang berbeda provinsi dengan wilayah PST.

Berdasarkan Tabel 5.1, diketahui bahwa sebagian besar kebutuhan data konsumen di PST BPS Pusat dipenuhi oleh penyedia data BPS Pusat sendiri, dengan proporsi sebesar 71,03 %. Sementara itu, kebutuhan data lainnya diperoleh dari BPS Provinsi sebesar 11,85 % dan dari BPS Kabupaten/Kota sebesar 17,12 %. Di sisi lain, data yang dihasilkan oleh BPS Pusat juga banyak dimanfaatkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi. Di antara seluruh provinsi, PST BPS Provinsi Banten tercatat sebagai wilayah dengan proporsi tertinggi konsumen yang memperoleh data dari BPS Pusat, yaitu sebesar 72,75 %.

Tabel 5.1 Persentase Perolehan Data menurut Wilayah PST dan Penyedia Data

Wilayah PST BPS	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
	Pusat (%)	Provinsi (%)	Kab/Kota (%)	Pusat (%)	Provinsi (%)	Kab/Kota (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Pusat	71,03	–	–	–	11,85	17,12
Aceh	–	66,09	3,08	24,86	5,78	0,19
Sumatera Utara	–	81,80	9,83	5,79	0,92	1,65
Sumatera Barat	–	69,37	9,50	20,60	0,32	0,21
Riau	–	80,15	7,35	10,29	2,21	–
Jambi	–	95,48	2,08	1,01	–	1,43
Sumatera Selatan	–	84,91	6,60	8,49	–	–
Bengkulu	–	84,64	–	10,06	1,68	3,63
Lampung	–	97,63	0,47	1,42	–	0,47
Kepulauan Bangka Belitung	–	93,02	0,46	1,21	–	5,31
Kepulauan Riau	–	58,38	–	40,72	0,90	–
DKI Jakarta	–	78,78	1,18	16,90	2,75	0,39
Jawa Barat	–	81,37	–	18,63	–	–
Jawa Tengah	–	69,41	8,05	20,39	–	2,15
DI Yogyakarta	–	72,22	–	13,99	13,37	0,41

Lanjutan Tabel 5.1

Wilayah PST BPS	Penyedia Data Internal			Penyedia Data Eksternal		
	Pusat (%)	Provinsi (%)	Kab/Kota (%)	Pusat (%)	Provinsi (%)	Kab/Kota (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Jawa Timur	–	70,00	2,92	24,17	0,28	2,64
Banten	–	18,58	–	72,75	7,43	1,24
Bali	–	98,38	0,23	1,27	–	0,12
Nusa Tenggara Barat	–	84,16	–	8,83	4,68	2,34
Nusa Tenggara Timur	–	66,05	21,32	9,80	1,96	0,86
Kalimantan Barat	–	78,05	1,63	6,50	–	13,82
Kalimantan Tengah	–	84,59	0,31	15,09	–	–
Kalimantan Selatan	–	63,11	1,91	6,83	3,28	24,86
Kalimantan Timur	–	85,11	0,16	14,57	–	0,16
Kalimantan Utara	–	89,37	–	2,72	–	7,90
Sulawesi Utara	–	95,50	2,38	0,79	–	1,32
Sulawesi Tengah	–	72,95	6,61	12,22	1,00	7,21
Sulawesi Selatan	–	78,51	5,57	7,90	2,09	5,92
Sulawesi Tenggara	–	85,68	5,31	7,04	0,49	1,48
Gorontalo	–	93,51	–	5,45	–	1,04
Sulawesi Barat	–	94,89	–	5,11	–	–
Maluku	–	85,35	9,17	4,21	0,63	0,63
Maluku Utara	–	97,75	2,25	–	–	–
Papua Barat	–	93,98	4,02	2,01	–	–
Papua	–	79,33	1,22	1,52	0,30	17,63

5.6 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKD 2025, identifikasi lebih lanjut dilakukan untuk mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh responden berdasarkan ragam data statistik. Tabel 5.2 menyajikan lima jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Pusat menurut kelompok kedeputian penghasil data. Pada ragam data statistik sosial, total perolehan data tercatat sebanyak 3.115 orang-data. Dari jumlah tersebut, jenis data yang paling

banyak dimanfaatkan adalah data kependudukan dengan perolehan sebesar 970 orang-data (31,14 %), diikuti oleh data ketenagakerjaan dengan perolehan sebanyak 517 orang-data (16,60 %).

Tabel 5.2 Lima Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Ragam Data

Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)
Statistik Sosial	Kependudukan Ketenagakerjaan Kemiskinan Pendidikan Kesejahteraan Sosial
Statistik Produksi	Tanaman Pangan Tanaman Perkebunan Pertambangan Peternakan Industri Mikro dan Kecil
Statistik Distribusi dan Jasa	Inflasi / Harga Konsumen Ekspor Impor Keuangan Pemerintah Perdagangan
Neraca dan Analisis Statistik	PDRB menurut lapangan Usaha Indeks Pembangunan Manusia PDB menurut Lapangan Usaha Investasi Neraca Lingkungan dan Ekonomi
Metodologi dan Informasi Statistik	Metadata Statistik Peta Wilayah Kepuasan Konsumen Metodologi Statistik Klasifikasi Statistik Master File Wilayah

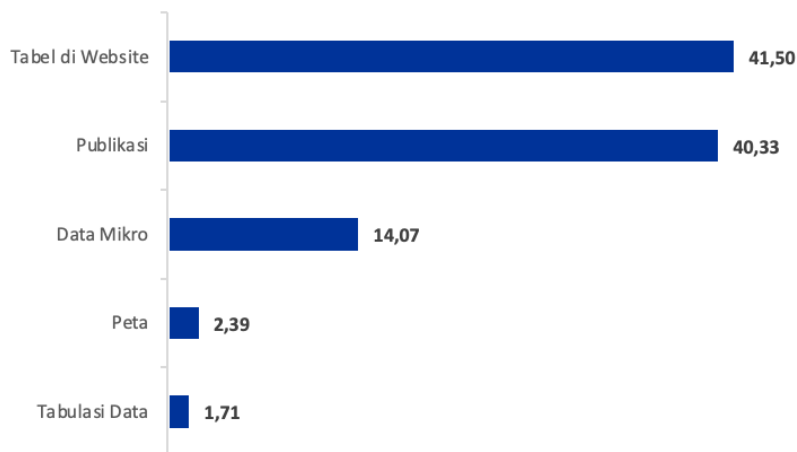
Pada ragam data statistik produksi terdapat 9 jenis data dengan total perolehan data adalah 440 orang-data. Jenis data untuk ragam data statistik produksi yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh adalah jenis data tanaman pangan dengan perolehan sebesar 28,86 %. Sedangkan pada ragam

data statistik distribusi dan jasa yang dibutuhkan dan diperoleh, terdapat 13 jenis data dengan total perolehan adalah 1.108 orang-data. Dari total perolehan tersebut, jenis data yang paling banyak adalah data inflasi/harga konsumen yaitu sebesar 27,98 %. Sementara kebutuhan data untuk ragam data neraca dan analisis statistik (1.407 orang-data) perolehan jenis data tertinggi adalah jenis data terkait PDRB menurut lapangan usaha (25,37 %), dan pada Kedeputan Metodologi dan Informasi Statistik (571 orang-data) jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh adalah terkait metadata statistik (28,02 %).

5.7 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Pusat

Data yang dihasilkan oleh BPS disediakan melalui berbagai media atau sumber data yang dapat diakses oleh konsumen. Dalam pelaksanaan SKD 2025, sumber data BPS diklasifikasikan ke dalam lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, serta tabel yang tersedia pada *website*.

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Gambar 5.9, sebagian besar data yang diperoleh konsumen di PST BPS Pusat berasal dari sumber data berupa tabel pada *website*, dengan proporsi sebesar 41,50 %. Selanjutnya, sumber data berupa publikasi menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 40,33 %. Adapun perolehan data melalui sumber data mikro, peta, dan tabulasi data masing-masing tercatat sebesar 14,07 %, 2,39 %, dan 1,71 %. Temuan ini menunjukkan bahwa tabel *website* dan publikasi masih menjadi media utama dalam pemenuhan kebutuhan data konsumen di BPS Pusat.



Gambar 5.9 Persentase Perolehan Data dari Penyediaan Data BPS Pusat menurut Jenis Sumber Data

Selanjutnya, Tabel 5.3 menyajikan judul publikasi yang paling banyak diakses oleh konsumen berdasarkan sumber data publikasi. Publikasi Statistik Indonesia masih menjadi publikasi yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen data. Tingginya perolehan data yang bersumber dari publikasi Statistik Indonesia dapat disebabkan oleh keragaman jenis data yang dicakup dalam publikasi tersebut, dimana dalam publikasi tersebut tidak hanya berisikan data-data yang dihasilkan oleh BPS, namun juga menyajikan data-data statistik sektoral yang dihasilkan oleh instansi pemerintah lainnya, serta beberapa data statistik khusus yang dihasilkan instansi swasta.

Selain publikasi Statistik Indonesia, publikasi yang banyak diakses adalah Statistik Kesejahteraan Rakyat. Publikasi ini menjadi publikasi kedua yang terbanyak diakses, dimana hal tersebut konsisten dengan ragam data serta jenis data yang paling banyak diakses pada pelaksanaan SKD 2025. Hal yang menarik adalah publikasi Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data, menjadi salah satu publikasi yang banyak diakses. Hal ini mengindikasikan bahwa analisis kepuasan konsumen serta kebutuhan data merupakan salah satu publikasi yang menarik bagi konsumen SKD 2025.

Tabel 5.3 Lima Publikasi yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

No	Judul Publikasi
(1)	(2)
1	Statistik Indonesia
2	Statistik Kesejahteraan Rakyat
3	Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
4	Nilai Tukar Valuta Asing di Indonesia
5	Laporan Perekonomian Indonesia

Pada jenis sumber data berupa data mikro, berdasarkan hasil SKD 2025 penyedia data BPS Pusat menunjukkan bahwa data mikro paling banyak diakses adalah terkait dengan data mikro Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) KOR (34,15 %), dan diikuti dengan data mikro Potensi Desa (Podes) sebesar 27,96 %. Banyaknya kebutuhan akan data mikro dari kegiatan Susenas ini dapat terkait dengan banyaknya informasi yang dikumpulkan pada kegiatan survei tersebut, sehingga banyak data yang dapat dilakukan eksplorasi dan analisis lebih dalam. Secara rinci, jenis data mikro yang paling banyak diakses disajikan pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Lima Data Mikro yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat

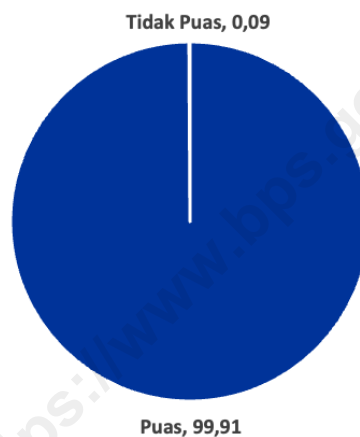
No	Data Mikro
(1)	(2)
1	Data Mikro Susenas KOR
2	Data Mikro Potensi Desa (Podes)
3	Data Mikro Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS)
4	Data Mikro Sensus Penduduk
5	Data Mikro Susenas Modul Konsumsi

5.8 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Pembahasan lanjutan terkait kebutuhan data difokuskan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat. Analisis kepuasan ini disajikan menurut ragam data, yang mencakup statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis

statistik, serta metodologi dan informasi statistik. Unit analisis yang digunakan tetap menggunakan satuan orang-data, yaitu pasangan antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan dan/atau deret waktu untuk jenis data yang sama.

Secara keseluruhan, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Pusat mencapai 99,91 %, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 5.10. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa hampir seluruh data yang diperoleh konsumen telah memenuhi standar kualitas dan ekspektasi pengguna data.



Gambar 5.10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Data BPS Pusat

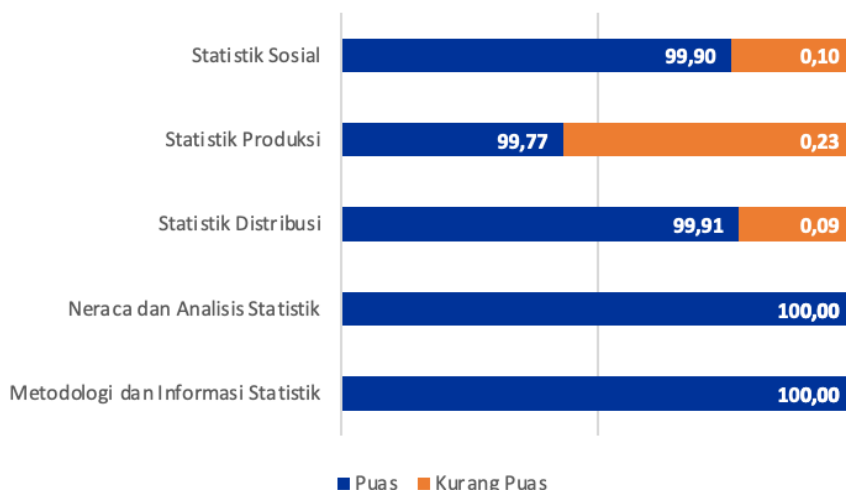
Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dapat dianalisis lebih lanjut berdasarkan ragam data yang dibutuhkan dan diperoleh. Pada SKD 2025, jumlah perolehan data terbesar berasal dari ragam data statistik sosial, yaitu sebanyak 3.115 orang-data. Dari jumlah tersebut, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data statistik sosial mencapai 99,90 %, dengan jenis data yang paling banyak dinilai memuaskan antara lain data kependudukan dan ketenagakerjaan. Penilaian kepuasan ini didasarkan pada skor kualitas data yang diberikan konsumen, di mana nilai di atas ambang batas yang ditetapkan dikategorikan sebagai puas.

Untuk ragam data statistik produksi, jumlah perolehan data tercatat sebanyak 440 orang-data. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa sebesar 99,77 % orang-data pada ragam ini menyatakan puas terhadap kualitas data yang diperoleh. Tingginya tingkat kepuasan tersebut sejalan dengan jenis data yang banyak dimanfaatkan, khususnya data tanaman perkebunan serta pertambangan.

Selanjutnya, pada ragam data statistik distribusi dan jasa, tercatat sebanyak 1.108 orang-data yang memperoleh data dari BPS Pusat. Dari jumlah tersebut, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data mencapai 99,91 %. Jenis data yang paling banyak dinilai memuaskan pada ragam ini meliputi data inflasi/harga konsumen, data impor, serta data ekspor.

Pada ragam neraca dan analisis statistik, jumlah perolehan data pada SKD 2025 mencapai 1.407 orang-data. Seluruh konsumen pada ragam data ini menyatakan puas terhadap kualitas data yang diperoleh, sehingga tingkat kepuasan tercatat sebesar 100 %. Tingkat kepuasan yang tinggi ini sejalan dengan dominasi pemanfaatan data pada jenis data PDRB menurut Lapangan Usaha dan Indeks Pembangunan Manusia.

Adapun pada ragam metodologi dan informasi statistik, sebanyak 571 orang-data memperoleh data dari BPS Pusat. Hasil penilaian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data pada ragam ini juga mencapai 100 %. Tingginya tingkat kepuasan tersebut selaras dengan jenis data yang paling banyak dimanfaatkan oleh konsumen, terutama data metadata statistik dan peta wilayah. Secara lebih rinci, persentase kepuasan konsumen menurut ragam data disajikan pada Gambar 5.11.



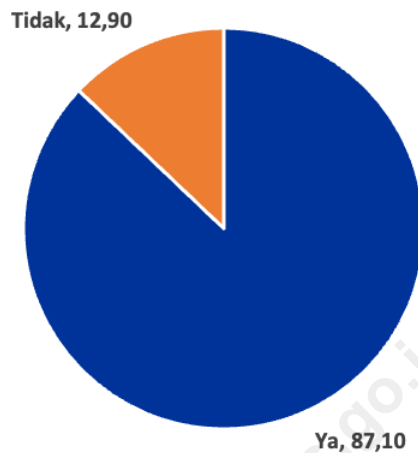
Gambar 5.11 Persentase Kepuasan terhadap Kualitas Data Menurut Ragam Data di BPS Pusat

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

Pada pelaksanaan SKD 2025, responden pengguna data BPS yang berasal dari instansi pemerintahan, meliputi lembaga negara, kementerian dan lembaga pemerintah, TNI/Polri/BIN/Kejaksaan, serta pemerintah daerah, diberikan pertanyaan terkait pemanfaatan data BPS untuk kegiatan perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai sejauh mana data yang dihasilkan BPS dimanfaatkan dalam mendukung proses pembangunan nasional. Berbeda dengan subbab sebelumnya yang menggunakan satuan orang-data, analisis pada subbab ini menggunakan satuan konsumen data secara langsung dalam penghitungan persentasenya.

Berdasarkan hasil SKD 2025 di PST BPS Pusat, sebesar 87,10 % responden pemerintahan menggunakan data BPS yang diperoleh untuk keperluan perencanaan pembangunan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 5.12. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar konsumen dari sektor pemerintahan telah memanfaatkan data BPS secara aktif sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan dan perencanaan pembangunan. Jika ditinjau lebih lanjut,

sumber data yang digunakan konsumen mencakup data mikro, publikasi, serta tabel yang tersedia pada *website* BPS. Sementara itu, dari sisi ragam data, pemanfaatan data terbesar berasal dari data statistik sosial dan statistik distribusi.



Gambar 5.12 Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan

PENUTUP

BAB
6

IKK terhadap pelayanan

94,69
(sangat baik)

Persentase kepuasan
terhadap layanan

96,45%
(sangat baik)



Persentase kepuasan
terhadap sarana prasarana

96,94%
(sangat baik)

Persentase kepuasan
terhadap akses data

95,56%
(sangat baik)

Indeks Perilaku Anti
Korupsi (IPAK)

97,62
(sangat diterapkan)





Bab 6 Penutup

6.1 Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025 diselenggarakan di seluruh satuan kerja BPS, yang meliputi BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 491 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2025 adalah konsumen yang menerima layanan dari Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS sejak 1 Januari hingga 31 Desember 2025. Di PST BPS Pusat, pelaksanaan SKD 2025 berhasil memenuhi bahkan melampaui target responden yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara mandiri (*self-enumeration*), baik berbasis elektronik maupun manual dalam bentuk kertas.

Hasil SKD 2025 dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik konsumen, kinerja pelayanan PST, persepsi perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS. Penyajian hasil analisis dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, serta infografis, termasuk indikator utama berupa Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2025 di PST BPS Pusat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Pusat secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Pusat yang melebihi target (120,00 %) dan selesai tepat waktu.
- Konsumen di PST BPS Pusat, yang digambarkan melalui responden SKD 2025, didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga penelitian dan pendidikan (51,11 %) dan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (35,56 %). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari akademisi. Hal tersebut diperkuat

- dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (46,67 %).
- c. Layanan Perpustakaan merupakan jenis layanan terbanyak yang digunakan oleh konsumen PST BPS Pusat yaitu sebesar 29,37 %. Layanan perpustakaan ini merupakan salah satu jenis layanan PST BPS yang tidak berbayar yang memberikan akses secara gratis kepada publikasi statistik terbitan BPS dari berbagai kategori, yaitu kependudukan, sosial, sosial ekonomi, pertanian, dan lain lain.
 - d. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Pusat pada SKD 2025 tergolong sangat tinggi, dengan persentase konsumen yang menyatakan puas mencapai 96,45 %. Di sisi lain, sebanyak 96,94 % pengguna merasa puas terhadap sarana prasarana, serta sebanyak 95,56 % merasa puas terhadap akses data yang disediakan. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan akses data yang telah mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna layanan.
 - e. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Pusat juga tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang mencapai 94,69, yang berada pada kategori sangat baik. Jika dilihat dari jenis layanan, nilai IKK tertinggi ada pada Layanan Perpustakaan yaitu sebesar 96,96 dan nilai IKK terendah pada Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik yaitu sebesar 92,19.
 - f. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Pusat digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan hasil SKD 2025, nilai IPAK PST BPS Pusat adalah 97,62. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Pusat
 - g. Konsumen di PST BPS Pusat sebagian besar membutuhkan data dengan level nasional (38,13 %), periode data tahunan (70,40 %), dan ragam data Statistik Sosial (42,00 %).

- h. Jenis data BPS Pusat yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen untuk setiap ragam sosial, produksi, distribusi, neraca dan analisis statistik, serta metodologi dan informasi statistik secara berturut-turut adalah kependudukan, tanaman pangan, inflasi/harga konsumen, PDRB menurut lapangan usaha, dan metadata statistik.
- i. Tabel di *website* merupakan jenis sumber data yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam memperoleh data dari BPS Pusat yaitu sebesar 41,50 %, diikuti oleh publikasi sebesar 40,33 %. Publikasi yang paling banyak dibutuhkan yaitu Publikasi Statistik Indonesia. Sedangkan data mikro yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah data mikro SUSENAS-KOR.
- j. Berdasarkan persepsi pengguna data, persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS Pusat adalah sebesar 99,91 %. Berdasarkan perolehan data yang dikategorikan menurut ragam data, didapatkan bahwa seluruh konsumen yang mencari dan memperoleh data dari Kedeputian Neraca dan Analisis Statistik serta Kedeputian Metodologi dan Informasi Statistik memberikan penilaian puas terhadap kualitas data BPS.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKD 2025, peningkatan kualitas pelayanan PST BPS masih diperlukan, dengan prioritas utama pada perbaikan aspek ketersediaan informasi layanan. Ketersediaan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam mendukung kemudahan konsumen dalam memperoleh layanan dan data yang dibutuhkan. Oleh karena itu, informasi terkait layanan PST perlu disajikan secara lebih terstruktur dan diperbarui secara berkala.

Tidak hanya informasi layanan, hasil SKD 2025 juga perlu disebarluaskan di berbagai tempat dan media informasi seperti area ruang PST BPS, media sosial, *website*, dan lain-lain. Selain itu, hasil SKD 2025 perlu disosialisasikan ke unit kerja terkait di BPS. Dalam menindaklanjuti hasil SKD



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

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



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.
- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches, Third Edition*. California: SAGE Publications, Inc.
- Guest, Greg, Arwen Bunce, & Laura Johnson. 2006. *How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability*. Field Methods, Vol. 18, No. 1, 59-82.
- Indonesia. 1997. *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- 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.
- Saunders, Mark, Philip Lewis, & Adrian Thornhill. 2016. *Research Methods for*

LAMPIRAN



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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data						
		Manual	PST	Email	Online Link	API-Romantik	API-Silastik	API-Perpustakaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Pusat	180	4	13	-	77	15	38	33
Provinsi								
Aceh	101	93	-	-	4	-	4	-
Sumatera Utara	125	1	26	4	90	-	4	-
Sumatera Barat	118	29	1	-	85	1	2	-
Riau	75	-	-	-	73	-	2	-
Jambi	136	18	27	-	86	1	4	-
Sumatera Selatan	70	1	10	2	51	1	5	-
Bengkulu	89	-	1	-	87	1	-	-
Lampung	96	81	-	-	15	-	-	-
Kepulauan Bangka Belitung	95	-	-	-	91	4	-	-
Kepulauan Riau	84	74	-	-	-	10	-	-
DKI Jakarta	105	15	1	3	83	3	-	-
Jawa Barat	102	40	-	-	49	7	6	-
Jawa Tengah	88	24	27	1	36	-	-	-
DI Yogyakarta	87	57	1	-	28	-	1	-
Jawa Timur	120	12	22	-	65	12	9	-
Banten	77	13	51	-	7	6	-	-
Bali	95	-	4	-	91	-	-	-
Nusa Tenggara Barat	70	-	-	-	70	-	-	-
Nusa Tenggara Timur	132	13	-	-	118	-	1	-
Kalimantan Barat	77	-	-	-	75	2	-	-
Kalimantan Tengah	102	47	2	-	53	-	-	-
Kalimantan Selatan	90	-	1	-	88	1	-	-
Kalimantan Timur	93	31	-	22	40	-	-	-

Lanjutan Lampiran 1

Satker PST	Jumlah Respon- den	Metode Pengumpulan Data						
		Manual	PST	Email	Online Link	API- Roman- tik	API- Silas- tik	API- Perpusta- kaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Kalimantan Utara	74	43	–	1	27	3	–	–
Sulawesi Utara	84	48	9	–	25	2	–	–
Sulawesi Tengah	88	10	36	–	42	–	–	–
Sulawesi Selatan	109	52	2	–	55	–	–	–
Sulawesi Tenggara	128	27	12	–	88	–	1	–
Gorontalo	75	–	1	–	73	1	–	–
Sulawesi Barat	70	–	–	–	69	1	–	–
Maluku	73	52	1	–	20	–	–	–
Maluku Utara	70	21	27	8	14	–	–	–
Papua Barat	70	32	–	–	38	–	–	–
Papua	74	1	2	–	71	–	–	–

Metadata Indikator

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden
Konsep : Responden
Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

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

Rumus :
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Penghitungan

Dengan:

Y = Total jumlah responden

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

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Pusat	55,56	44,44
Provinsi		
Aceh	25,74	74,26
Sumatera Utara	40,80	59,20
Sumatera Barat	33,05	66,95
Riau	40,00	60,00
Jambi	37,50	62,50
Sumatera Selatan	42,86	57,14
Bengkulu	39,33	60,67
Lampung	37,50	62,50
Kepulauan Bangka Belitung	47,37	52,63
Kepulauan Riau	45,24	54,76
DKI Jakarta	54,29	45,71
Jawa Barat	45,10	54,90
Jawa Tengah	54,55	45,45
DI Yogyakarta	39,08	60,92
Jawa Timur	41,67	58,33
Banten	38,96	61,04
Bali	31,58	68,42
Nusa Tenggara Barat	51,43	48,57
Nusa Tenggara Timur	35,61	64,39
Kalimantan Barat	42,86	57,14
Kalimantan Tengah	35,29	64,71
Kalimantan Selatan	40,00	60,00
Kalimantan Timur	41,94	58,06
Kalimantan Utara	47,30	52,70
Sulawesi Utara	36,90	63,10
Sulawesi Tengah	39,77	60,23
Sulawesi Selatan	29,36	70,64
Sulawesi Tenggara	37,50	62,50
Gorontalo	46,67	53,33
Sulawesi Barat	60,00	40,00
Maluku	53,42	46,58
Maluku Utara	44,29	55,71
Papua Barat	55,71	44,29
Papua	56,76	43,24

Metadata Indikator

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

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Pusat	46,67	5,00	30,56	1,11	15,00	1,67	-
Provinsi							
Aceh	80,20	3,96	7,92	0,99	-	0,99	5,94
Sumatera Utara	53,60	8,80	33,60	-	2,40	0,80	0,80
Sumatera Barat	59,32	0,85	33,90	-	0,85	1,69	3,39
Riau	33,33	4,00	58,67	-	2,67	-	1,33
Jambi	56,62	0,74	36,03	0,74	-	-	5,88
Sumatera Selatan	22,86	2,86	60,00	4,29	2,86	4,29	2,86
Bengkulu	33,71	5,62	56,18	1,12	1,12	-	2,25
Lampung	43,75	2,08	40,63	-	7,29	1,04	5,21
Kepulauan Bangka Belitung	50,53	-	42,11	-	5,26	-	2,11
Kepulauan Riau	32,14	3,57	59,52	3,57	1,19	-	-
DKI Jakarta	45,71	0,95	40,00	1,90	5,71	4,76	0,95
Jawa Barat	40,20	-	54,90	-	3,92	-	0,98
Jawa Tengah	40,91	1,14	39,77	3,41	6,82	-	7,95
DI Yogyakarta	35,63	3,45	56,32	1,15	2,30	-	1,15
Jawa Timur	50,83	5,00	28,33	0,83	10,83	3,33	0,83
Banten	81,82	-	16,88	-	-	-	1,30
Bali	51,58	1,05	38,95	-	5,26	-	3,16
Nusa Tenggara Barat	24,29	8,57	51,43	1,43	4,29	-	10,00
Nusa Tenggara Timur	50,00	0,76	37,12	2,27	3,03	-	6,82
Kalimantan Barat	35,06	2,60	51,95	1,30	5,19	1,30	2,60
Kalimantan Tengah	40,20	3,92	50,98	-	1,96	0,98	1,96
Kalimantan Selatan	40,00	5,56	38,89	1,11	3,33	1,11	10,00
Kalimantan Timur	51,61	6,45	27,96	-	8,60	1,08	4,30
Kalimantan Utara	25,68	2,70	62,16	1,35	-	-	8,11
Sulawesi Utara	25,00	1,19	63,10	2,38	4,76	1,19	2,38
Sulawesi Tengah	40,91	1,14	51,14	1,14	3,41	-	2,27
Sulawesi Selatan	46,79	3,67	39,45	0,92	2,75	-	6,42
Sulawesi Tenggara	50,00	1,56	42,97	-	2,34	-	3,13
Gorontalo	37,33	5,33	45,33	-	-	1,33	10,67
Sulawesi Barat	10,00	2,86	71,43	1,43	5,71	1,43	7,14
Maluku	54,79	13,70	26,03	1,37	1,37	2,74	-
Maluku Utara	30,00	5,71	60,00	1,43	1,43	-	1,43

Lanjutan Lampiran 3

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Papua Barat	21,43	4,29	67,14	–	1,43	–	5,71
Papua	14,86	–	79,73	–	2,70	–	2,70

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pusat	35,56	30,00	8,33	23,89	2,22
Provinsi					
Aceh	80,20	7,92	1,98	4,95	4,95
Sumatera Utara	44,00	31,20	-	23,20	1,60
Sumatera Barat	57,63	34,75	1,69	3,39	2,54
Riau	25,33	57,33	1,33	14,67	1,33
Jambi	43,38	41,91	-	14,71	-
Sumatera Selatan	12,86	57,14	2,86	14,29	12,86
Bengkulu	28,09	49,44	1,12	21,35	-
Lampung	44,79	43,75	2,08	5,21	4,17
Kepulauan Bangka Belitung	28,42	34,74	-	34,74	2,11
Kepulauan Riau	23,81	61,90	1,19	13,10	-
DKI Jakarta	40,00	39,05	8,57	10,48	1,90
Jawa Barat	36,27	51,96	-	7,84	3,92
Jawa Tengah	38,64	47,73	9,09	4,55	-
DI Yogyakarta	23,26	55,81	-	18,60	2,33
Jawa Timur	32,50	26,67	10,83	26,67	3,33
Banten	72,73	16,88	-	10,39	-
Bali	36,84	34,74	3,16	25,26	-
Nusa Tenggara Barat	18,57	64,29	1,43	14,29	1,43
Nusa Tenggara Timur	37,12	40,91	1,52	18,18	2,27
Kalimantan Barat	22,08	53,25	3,90	19,48	1,30
Kalimantan Tengah	39,22	50,98	1,96	5,88	1,96
Kalimantan Selatan	34,44	45,56	2,22	15,56	2,22
Kalimantan Timur	45,16	30,11	1,08	22,58	1,08
Kalimantan Utara	24,32	66,22	-	8,11	1,35
Sulawesi Utara	19,05	64,29	-	13,10	3,57
Sulawesi Tengah	40,91	53,41	1,14	2,27	2,27
Sulawesi Selatan	18,35	44,04	-	33,95	3,67
Sulawesi Tenggara	41,41	43,75	0,78	11,72	2,34
Gorontalo	26,67	56,00	1,33	16,00	-
Sulawesi Barat	10,00	80,00	7,14	2,86	-
Maluku	53,42	28,77	2,74	15,07	-
Maluku Utara	25,71	64,29	1,43	8,57	-
Papua Barat	21,43	72,86	1,43	4,29	-
Papua	6,76	77,03	-	12,16	4,05

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomen- dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Pusat	29,37	2,45	13,99	19,23	24,83	10,14
Provinsi						
Aceh	40,40	1,32	1,99	35,10	16,56	4,64
Sumatera Utara	30,45	1,82	2,27	24,09	37,27	4,09
Sumatera Barat	31,15	1,23	3,69	36,07	24,18	3,69
Riau	8,25	–	7,22	34,02	29,90	20,62
Jambi	9,42	0,52	1,57	40,31	44,50	3,66
Sumatera Selatan	19,78	2,20	2,20	41,76	23,08	10,99
Bengkulu	17,58	7,27	10,30	29,09	26,67	9,09
Lampung	17,93	1,38	4,83	46,90	21,38	7,59
Kepulauan Bangka Belitung	11,25	–	–	38,13	41,88	8,75
Kepulauan Riau	5,88	–	3,92	28,43	48,04	13,73
DKI Jakarta	6,71	–	1,34	42,28	35,57	14,09
Jawa Barat	16,11	2,84	6,64	30,81	28,44	15,17
Jawa Tengah	9,70	–	4,24	46,06	35,76	4,24
DI Yogyakarta	23,28	2,59	5,17	35,34	27,59	6,03
Jawa Timur	8,43	2,41	4,82	27,71	42,77	13,86
Banten	10,62	0,89	4,42	54,87	23,01	6,19
Bali	6,54	–	4,58	40,52	44,44	3,92
Nusa Tenggara Barat	12,16	2,70	2,70	39,86	36,49	6,08
Nusa Tenggara Timur	7,08	–	2,83	41,04	41,51	7,55
Kalimantan Barat	8,70	0,87	0,87	43,48	32,17	13,91
Kalimantan Tengah	10,87	–	1,45	21,01	50,00	16,67

Lanjutan Lampiran 5

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomen- dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kalimantan Selatan	14,81	1,48	5,19	28,89	44,44	5,19
Kalimantan Timur	6,80	0,68	6,12	44,90	30,61	10,88
Kalimantan Utara	2,46	–	0,82	43,44	29,51	23,77
Sulawesi Utara	17,36	–	3,31	35,54	40,50	3,31
Sulawesi Tengah	26,86	–	4,00	29,71	34,86	4,57
Sulawesi Selatan	26,09	–	3,73	37,27	25,47	7,45
Sulawesi Tenggara	16,58	–	1,04	36,27	39,90	6,22
Gorontalo	8,73	–	0,79	47,62	38,10	4,76
Sulawesi Barat	–	–	2,88	53,85	35,58	7,69
Maluku	29,41	1,47	0,74	41,18	24,26	2,94
Maluku Utara	36,22	0,79	–	16,54	37,01	9,45
Papua Barat	4,76	–	2,86	32,38	60,00	–
Papua	9,57	1,74	–	34,78	46,96	6,96

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Pusat	87,10
Provinsi	
Aceh	100,00
Sumatera Utara	100,00
Sumatera Barat	100,00
Riau	100,00
Jambi	98,04
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	100,00
Lampung	100,00
Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kepulauan Riau	97,14
DKI Jakarta	100,00
Jawa Barat	100,00
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	100,00
Jawa Timur	100,00
Banten	100,00
Bali	100,00
Nusa Tenggara Barat	97,73
Nusa Tenggara Timur	97,62
Kalimantan Barat	100,00
Kalimantan Tengah	100,00
Kalimantan Selatan	91,43
Kalimantan Timur	96,30
Kalimantan Utara	100,00
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	100,00
Sulawesi Tenggara	98,08
Gorontalo	100,00
Sulawesi Barat	100,00
Maluku	100,00
Maluku Utara	97,56
Papua Barat	84,31
Papua	98,25

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, <i>monitoring</i> , 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, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, <i>monitoring</i> , dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Pusat	99,91
Provinsi	
Aceh	99,8
Sumatera Utara	98,8
Sumatera Barat	100
Riau	100
Jambi	99,88
Sumatera Selatan	99,55
Bengkulu	100
Lampung	99,51
Kepulauan Bangka Belitung	100
Kepulauan Riau	100
DKI Jakarta	100
Jawa Barat	99,83
Jawa Tengah	99,52
DI Yogyakarta	99,26
Jawa Timur	100
Banten	100
Bali	99,79
Nusa Tenggara Barat	100
Nusa Tenggara Timur	100
Kalimantan Barat	100
Kalimantan Tengah	96,99
Kalimantan Selatan	100
Kalimantan Timur	100
Kalimantan Utara	98,99
Sulawesi Utara	100
Sulawesi Tengah	98,9
Sulawesi Selatan	98,84
Sulawesi Tenggara	100
Gorontalo	100
Sulawesi Barat	100
Maluku	100
Maluku Utara	100
Papua Barat	100
Papua	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Pusat	96,45
Provinsi	
Aceh	99,82
Sumatera Utara	99,86
Sumatera Barat	99,77
Riau	97,36
Jambi	97,95
Sumatera Selatan	99,61
Bengkulu	96,85
Lampung	99,91
Kepulauan Bangka Belitung	99,91
Kepulauan Riau	100,00
DKI Jakarta	97,94
Jawa Barat	100,00
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	98,86
Jawa Timur	99,62
Banten	99,77
Bali	100,00
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	98,56
Kalimantan Barat	100,00
Kalimantan Tengah	98,14
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	99,22
Kalimantan Utara	98,65
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	96,93
Sulawesi Tenggara	98,87
Gorontalo	99,88
Sulawesi Barat	98,45
Maluku	100,00
Maluku Utara	100,00
Papua Barat	99,48
Papua	98,78

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Pusat	95,56
Provinsi	
Aceh	100,00
Sumatera Utara	100,00
Sumatera Barat	100,00
Riau	97,33
Jambi	98,53
Sumatera Selatan	98,57
Bengkulu	96,63
Lampung	100,00
Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kepulauan Riau	100,00
DKI Jakarta	98,10
Jawa Barat	100,00
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	100,00
Jawa Timur	100,00
Banten	100,00
Bali	100,00
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	98,48
Kalimantan Barat	100,00
Kalimantan Tengah	98,04
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	100,00
Kalimantan Utara	97,30
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	99,08
Sulawesi Tenggara	98,44
Gorontalo	100,00
Sulawesi Barat	98,57
Maluku	100,00
Maluku Utara	100,00
Papua Barat	100,00
Papua	98,65

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Pusat	96,94
Provinsi	
Aceh	100,00
Sumatera Utara	100,00
Sumatera Barat	99,58
Riau	97,33
Jambi	98,53
Sumatera Selatan	100,00
Bengkulu	98,31
Lampung	99,48
Kepulauan Bangka Belitung	100,00
Kepulauan Riau	100,00
DKI Jakarta	98,57
Jawa Barat	100,00
Jawa Tengah	100,00
DI Yogyakarta	98,28
Jawa Timur	99,58
Banten	98,70
Bali	100,00
Nusa Tenggara Barat	100,00
Nusa Tenggara Timur	98,86
Kalimantan Barat	100,00
Kalimantan Tengah	97,55
Kalimantan Selatan	100,00
Kalimantan Timur	99,46
Kalimantan Utara	97,97
Sulawesi Utara	100,00
Sulawesi Tengah	100,00
Sulawesi Selatan	95,87
Sulawesi Tenggara	98,44
Gorontalo	100,00
Sulawesi Barat	98,57
Maluku	100,00
Maluku Utara	100,00
Papua Barat	100,00
Papua	98,65

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Pusat	94,69
Provinsi	
Aceh	97,98
Sumatera Utara	97,64
Sumatera Barat	97,00
Riau	95,67
Jambi	97,24
Sumatera Selatan	99,40
Bengkulu	91,84
Lampung	97,87
Kepulauan Bangka Belitung	96,72
Kepulauan Riau	99,87
DKI Jakarta	94,85
Jawa Barat	98,55
Jawa Tengah	97,01
DI Yogyakarta	95,15
Jawa Timur	98,46
Banten	97,06
Bali	92,51
Nusa Tenggara Barat	98,89
Nusa Tenggara Timur	97,41
Kalimantan Barat	97,35
Kalimantan Tengah	95,73
Kalimantan Selatan	98,54
Kalimantan Timur	95,56
Kalimantan Utara	92,75
Sulawesi Utara	98,13
Sulawesi Tengah	96,65
Sulawesi Selatan	95,13
Sulawesi Tenggara	95,57
Gorontalo	96,89
Sulawesi Barat	94,20
Maluku	98,83
Maluku Utara	98,18
Papua Barat	94,96
Papua	98,10

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Pusat	97,62
Provinsi	
Aceh	98,97
Sumatera Utara	98,62
Sumatera Barat	97,87
Riau	96,48
Jambi	98,31
Sumatera Selatan	99,51
Bengkulu	90,79
Lampung	98,42
Kepulauan Bangka Belitung	97,20
Kepulauan Riau	99,91
DKI Jakarta	96,76
Jawa Barat	99,27
Jawa Tengah	98,80
DI Yogyakarta	97,43
Jawa Timur	98,50
Banten	98,16
Bali	95,12
Nusa Tenggara Barat	99,12
Nusa Tenggara Timur	98,56
Kalimantan Barat	98,00
Kalimantan Tengah	97,14
Kalimantan Selatan	98,82
Kalimantan Timur	98,37
Kalimantan Utara	94,85
Sulawesi Utara	99,00
Sulawesi Tengah	98,25
Sulawesi Selatan	97,30
Sulawesi Tenggara	96,78
Gorontalo	97,98
Sulawesi Barat	95,71
Maluku	99,73
Maluku Utara	99,06
Papua Barat	95,66
Papua	98,78

Metadata Indikator

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

RAHASIA		VKD25
Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Kepala BPS No. 39 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS		
Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk: 1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen; 2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS; 3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia; 4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan 5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.		
Pengantar		

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2025**

VKD25

Dasar hukum:

1. UU No. 18 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Kepala BPS No. 14 Tahun 2010 tentang Pedoman SMI Unit Pelaporan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SLD di Lingkungan BPS

Pencacah		Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nama	Tanggal	Nomor Responden :	Kode Wilayah	Nomor Unit
Keterangan Pencacahan (disisi oleh petugas)									
1. Nama	:								
2. E-mail	:								
3. Nomor handphone *	:								
* untuk keperluan survei									
4. Jenis kelamin	:	Laki-laki	- 1						
		Perempuan	- 2						
5. Pendidikan tertinggi yang ditematkan	:	≤ SLTA/Sederajat	- 1						
		D1/D2/D3	- 2						
		D4/S1	- 3						
		S2	- 4						
		S3	- 5						
6. Pekerjaan utama	:	Pelajar/Mahasiswa	- 1						
		Peneliti/Dosen	- 2						
		ASN/TNI/Polri	- 3						
		Pegawai BUMN/BUMD	- 4						
		Pegawai Swasta	- 5						
		Wiraswasta	- 6						
		Lainnya (.....)	- 7						
7. Kategori instansi	:	Lembaga Negara	- 1						
		Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 2						
		TNI/Polri/DIN/Kejaksaan	- 3						
		Pemerintahan Daerah	- 4						
		Lembaga Internasional	- 5						
		Lembaga Penelitian & Pendidikan	- 6						
		BUMN/BUMD	- 7						
		Swasta	- 8						
		Lainnya (.....)	- 9						

Blok I. Keterangan Responden

8. Nama instansi : _____

9. Pemanfaatan utama hasil
kunjungan dan/atau akses layanan
Pilih salah satu jawaban

Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1

Pemerintahan - 2

Komersial - 3

Penelitian - 4

Lainnya (.....) - 5

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

10. Jenis layanan yang digunakan
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

Perpustakaan - 1

Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS - 2

Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah - 4

Akses produk statistik pada Website BPS - 8

Konsultasi Statistik - 16

Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11. Surana yang digunakan untuk
memperoleh layanan BPS
Boleh pilih lebih dari satu jawaban

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1

Website BPS / AllStats BPS - 2

Surat/E-mail - 4

Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 8

Lainnya (.....) - 16

12. Apakah pernah melakukan
pengaduan Pelayanan Statistik
(PST)?

Ya - 1

Tidak - 2

Lanjutan Lampiran 13

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?																
Ungkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:																
Sangat tidak penting / tidak puas Sangat penting / puas																
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan									
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.															
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.															
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.															
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.															
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.															
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.															
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.															
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).															
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.															
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.															
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan website: https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail bphq@bps.go.id)															
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BRI2 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.															
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.															
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.															
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.															
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.															
17	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.															

[illegible]

Lanjutan Lampiran 13

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

Jalan dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710, Telp. (021) 3841195, 3842508, 3810291-4,
Fax. (021) 3857046, Homepage: <http://www.bps.go.id> E-mail: bpsHQ@bps.go.id

Nomor : B-77/03200/VS.560/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik
Hasil Survei Kebutuhan Data Tahun 2025

Jakarta, 15 Januari 2026

Yth.

1. Ketua Tim Layanan Konsultasi
2. Ketua Tim Layanan Perpustakaan
3. Ketua Tim Layanan Produk Statistik Berbayar
4. Ketua Tim Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

di

BPS Pusat

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 tim pelaksana layanan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Direktur Diseminasi Statistik,

Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

Lanjutan Lampiran 14

-2-

Lampiran Surat
Nomor : B-77/03200/VS.560/2026
Tanggal : 15 Januari 2026

Catatan Rekomendasi Perbaikan Hasil Survei Kebutuhan Data Tahun 2025

Pertahankan Kinerja
1. Kesesuaian Biaya Pelayanan 2. Kesesuaian Produk Pelayanan 3. Sarana Prasarana 4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama 5. Respon Petugas Pelayanan 6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> 7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama Informasi pelayanan tersedia. Aspek Pelayanan Lain 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan 2. Kemudahan Prosedur 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian 4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025 PADA UNIT PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS RI

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama															
1	Informasi pelayanan tersedia.	Informasi telah disediakan pada berbagai media offline dan online, untuk itu perlu dilakukan pendekatan aktif/langsung/personal dengan memberikan informasi ketika pengguna layanan akan mengakses PST BPS.													1. Tim Layanan Perpustakaan 2. Tim Layanan Konsultasi Statistik 3. Tim Layanan Produk Statistik Berbayar 4. Tim Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik
Prioritas Rendah															
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	1) Melakukan review dan FGD Standar Pelayanan khususnya berkaitan dengan persyaratan pelayanan yang tersedia. 2) Sosialisasi standar pelayanan tematik terkait kemudahan persyaratan pelayanan kepada pelaksana layanan dan pengguna layanan.													1. Tim Layanan Perpustakaan 2. Tim Layanan Konsultasi Statistik 3. Tim Layanan Produk Statistik Berbayar 4. Tim Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Tim Standarisasi PST

Lanjutan Lampiran 15

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2	Kemudahan Prosedur	1) Melakukan review dan FGD Standar Pelayanan khususnya berkaitan dengan prosedur layanan yang tersedia													1. Tim Layanan Perpustakaan 2. Tim Layanan Konsultasi Statistik 3. Tim Layanan Produk Statistik Berbayar 4. Tim Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Tim Standarisasi PST
		2) Sosialisasi standar pelayanan tematik terkait kemudahan prosedur kepada pelaksana layanan dan pengguna layanan.													
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	1) Melakukan review dan FGD Standar Pelayanan khususnya berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan													1. Tim Layanan Perpustakaan 2. Tim Layanan Konsultasi Statistik 3. Tim Layanan Produk Statistik Berbayar 4. Tim Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Tim Standarisasi PST
		2) Sosialisasi standar pelayanan tematik terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan kepada pelaksana layanan dan pengguna layanan.													

Lanjutan Lampiran 15

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
4	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	1) Melakukan review dan FGD Standar Pelayanan khususnya berkaitan dengan prosedur penanganan pengaduan yang tersedia													Tim Standarisasi PST
		2) Sosialisasi Standar Pelayanan tematik terkait proses penanganan pengaduan kepada pelaksana layanan dan pengguna layanan.													Tim Standarisasi PST

Jakarta, 22 Januari 2026

Direktur Diseminasi, Pemberdayaan, dan Evaluasi Penyelenggaraan Statistik



Dwi Retno Wuljeng Wahyu Utami



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710

Telp: (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Faks (021) 3857046

Homepage: <https://www.bps.go.id> Email : bpsHQ@bps.go.id

ISSN 2302-7738



9 772302 773005