



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PASURUAN

Katalog : 1399013.3514

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN PASURUAN

2025

VOLUME 7, 2026



pasuruankab.bps.go.id



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PASURUAN

Katalog : 1399013.3514

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN PASURUAN

2025

VOLUME 7, 2026



pasuruankab.bps.go.id

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pasuruan 2025 Volume 7, 2026

Katalog : 1399013.3514

ISBN : -

Nomor Publikasi : 35140.26001

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

Jumlah Halaman : xii +115 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Pasuruan

Penyunting:

BPS Kabupaten Pasuruan

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Pasuruan

Penerbit:

© BPS Kabupaten Pasuruan

Sumber Ilustrasi:

Canva

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

TIM PENYUSUN
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Pasuruan 2025
Volume 7, 2026

Pengarah

Yeni Setyowati S.Si, M.Si

Penanggung Jawab

Yeni Setyowati S.Si, M.Si

Penyunting

Supardi, S.Si, M.Ec.Dev.

Penulis Naskah

Afina Latifa S.Tr.Stat

Pengolah Data

Afina Latifa S.Tr.Stat

Penata Letak dan Infografis

Supardi, S.Si, M.Ec.Dev.

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Pasuruan, Januari 2026

Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Pasuruan



Yeni Setyowati S.Si, M.Si

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

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pasuruan 2025

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	25
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	26
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	27
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	32
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	33
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	33
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	34
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS	36
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	40
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	44
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	45
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS	46
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	51

5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data	51
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	52
5.4	Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	53
5.5	Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	54
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	55
5.7	Analisis Kepuasan Kualitas Data	56
6.1.	Kesimpulan	60
6.2.	Saran	62
Daftar Pustaka		64
Lampiran		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>GAP</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan.....	36
Tabel 3. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan.....	37

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Jenis Kelamin.....	22
Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	23
Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan menurut Pekerjaan Utama.....	24
Gambar 2. 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Instansi/Institusi	25
Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	26
Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Jenis Layanan	27
Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	28
Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan terhadap layanan.....	32
Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Terhadap Akses Data	33
Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan terhadap Sarana dan Prasana.....	34
Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>GAP</i> Pelayanan BPS di PST Kabupaten Pasuruan.....	35
Gambar 3. 5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan.....	38
Gambar 3. 6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS.....	40

Gambar 4. 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan	44
Gambar 4. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	46
Gambar 4. 3. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Pasuruan Tahun 2025	47
Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Level Data	51
Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST Kabupaten Pasuruan Menurut Periode Data.....	52
Gambar 5. 3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pasuruan dan Jenis Perolehan Datanya Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	53
Gambar 5. 4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Menurut Jenis Datanya.....	55
Gambar 5. 5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Menurut Sumber Datanya.....	55
Gambar 5. 6. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Pasuruan unruk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi.....	55
Gambar 5. 7. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pasuruan.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	68
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin ...	71
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	73
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	75
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	77
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	79
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	81
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	83
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	85
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	87
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	89
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	91
Lampiran 13 Surat Rekomendasi Pelayanan Publik.....	93
Lampiran 14 Rencana Tindak Lanjut SKD 2025.....	93
Lampiran 15 Kuesioner VKD25.....	93

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

Pendahuluan

Bab 1

Survei Kebutuhan Data (SKD)

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



Responden

Konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kabupaten Pasuruan sejak **1 Januari 2024 sampai dengan 25 Oktober 2024**.



Sampling

*Non
Probability
Sampling*

Pengumpulan Data

- ✓ **PAPI (Paper and Pencil Interview)**
Pencacahan manual dengan print out kuesioner
- ✓ **CAWI (Computer Asisted Web Interviewing)**

Pencacahan dengan sistem online melalui e-mail, online link dan WA blast.

Metode Analisis

Analisis deskriptif, tabulasi silang, analisis kesenjangan, analisis kuadran dan diperkaya dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).



Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode *Sampling*

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

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

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

3) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

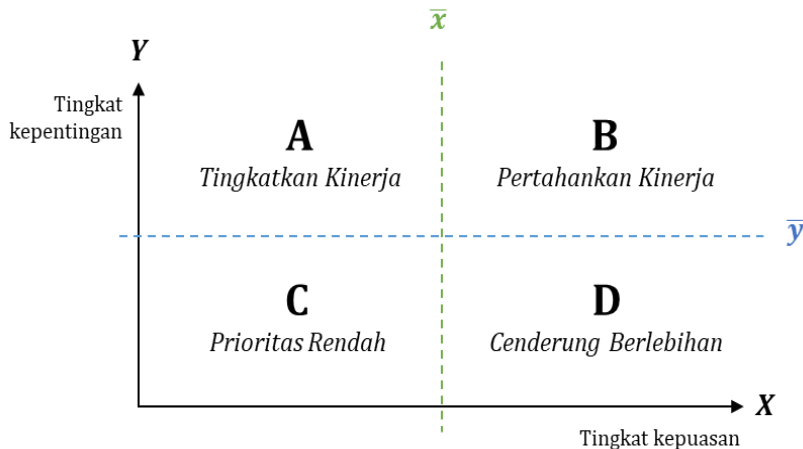
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

4) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2025 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

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

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i,$$

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

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2025
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan Blok I VKD24
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD24
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD24.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2025 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2025 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

Segmentasi Konsumen*

*Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2025

Bab 2

Karakteristik konsumen PST BPS Kabupaten Pasuruan

Jenis Kelamin

58,67
persen

Laki-laki



Tingkat Pendidikan

64,0
persen

Tamat S1/ sederajat



Profesi

ASN/TNI/POLRI
mendominasi yaitu
sebesar

61,33
persen



Sebagian besar menggunakan...



45,67
persen

Jenis layanan yang
digunakan oleh konsumen
data adalah Website

Fasilitas utama yang digunakan oleh
konsumen data dalam mengakses
produk BPS adalah Website BPS/Allstat
BPS.

45,77
persen

Konsumen data
menggunakan data BPS
untuk Perencanaan,
Monitoring, dan
Evaluasi Pembangunan

97,87
persen





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Pasuruan yang mengikuti survei adalah sebesar 49 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

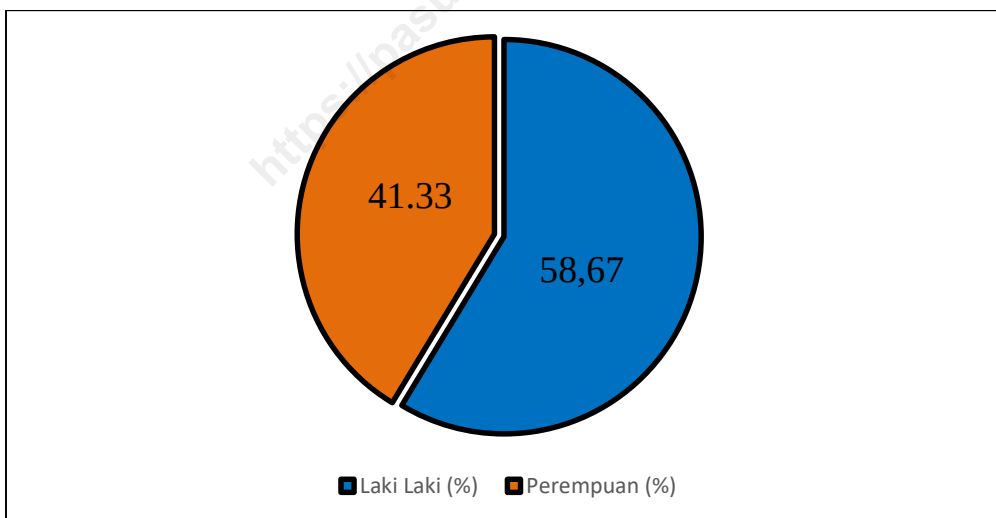
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media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

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Jenis Kelamin

Gambar 2.1 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Persentase konsumen Laki-laki di PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah sebesar 58.67 persen. Sementara itu, 41.33 persen konsumen PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah perempuan.

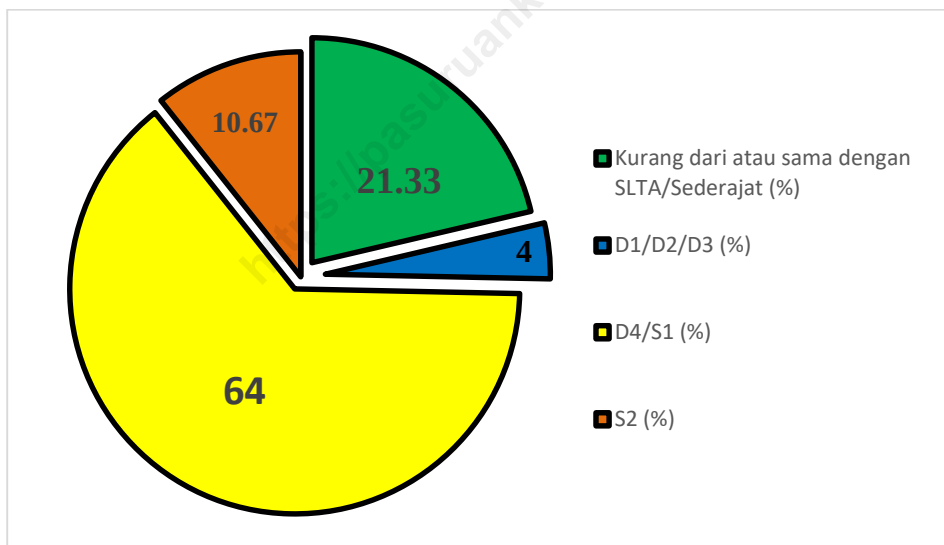


Gambar 2. 1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2025, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu <SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2

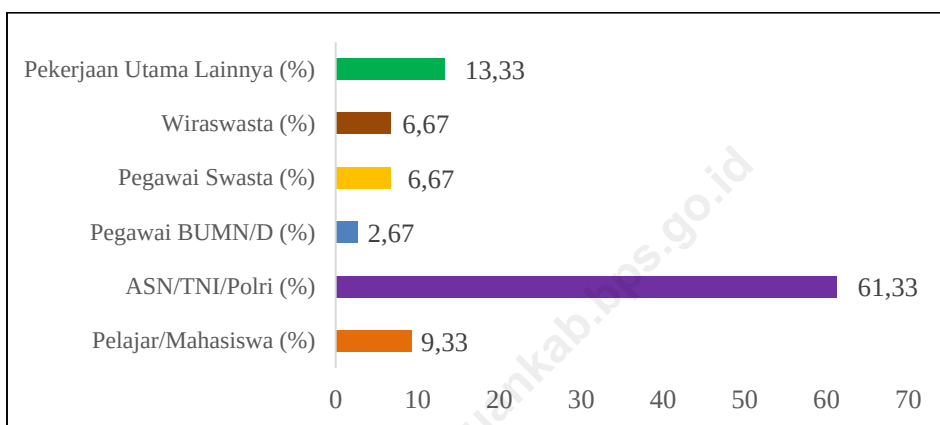
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 64 persen. Konsumen terbanyak kedua adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat sebesar 21.33 persen. Selanjutnya diikuti konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 10.67 persen. Sementara itu, persentase konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 memiliki nilai sebesar 4 persen & tingkat pendidikan S3 memiliki nilai yang sama sebesar 0 persen dan menjadi persentasi konsumen terendah di PST Kabupaten Pasuruan.



Gambar 2. 2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

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

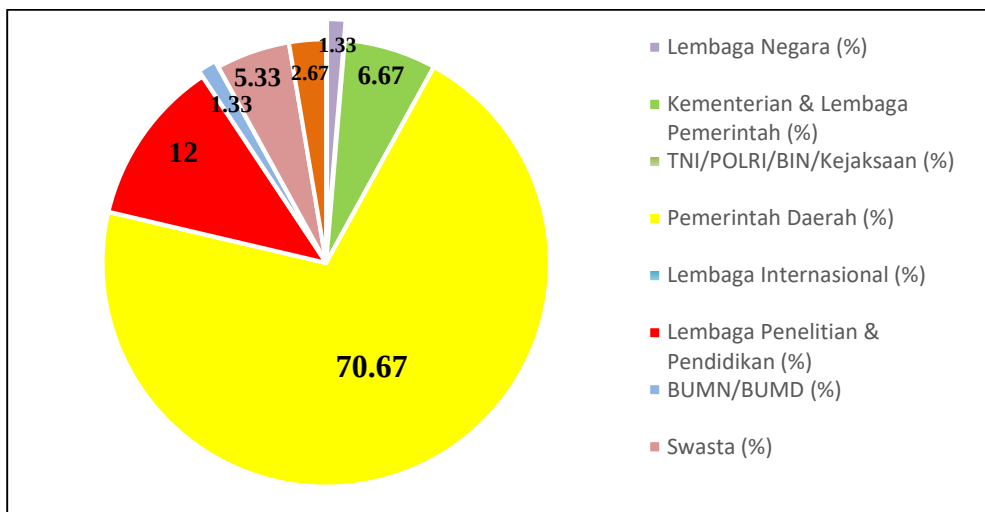


Gambar 2. 3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah ASN/TNI/Polri (61.33 persen) dan Pekerjaan utama lainnya (13.33 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi D4/S1 dan SLTA/ sederajat.

Instansi

Konsumen pada SKD 2025 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan berasal dari Pemerintah Daerah (70.67 persen). Konsumen yang bekerja di Lembaga Penelitian & Pendidikan pada posisi kedua dengan persentase sebesar (12 persen).

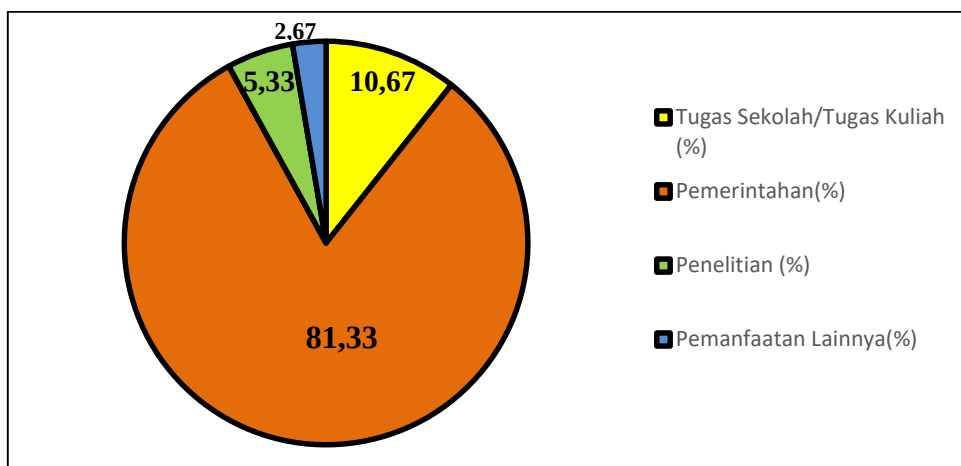


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Instansi/Institusi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.5, hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Pasuruan cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pasuruan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (73,47 persen). Pemanfaatan untuk Tugas Kuliah/Sekolah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 18,37 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan dan pendidikan.



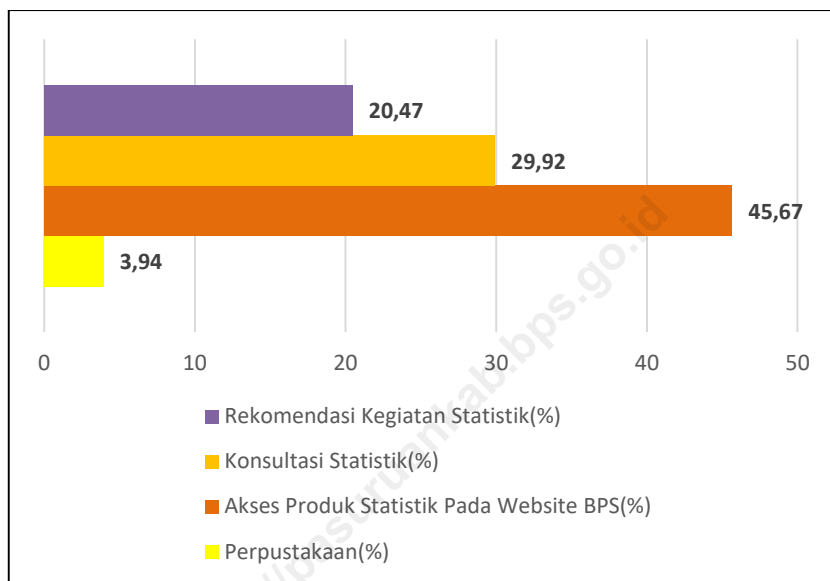
Gambar 2. 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.5, persentase konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Pasuruan didominasi oleh pemerintahan sebesar 81.33 persen. Sejalan dengan visi BPS 2020-2025, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Sebelumnya terdapat 6 (enam) jenis layanan yang disediakan BPS Kabupaten Pasuruan. Akan tetapi, berdasarkan review dan evaluasi yang dilaksanakan BPS Kabupaten Pasuruan dengan melibatkan Stakeholder/Masyarakat, jenis layanan dipangkas menjadi 4 (empat). Layanan tersebut meliputi Perpustakaan (sebelumnya adalah perpustakaan dan akses produk statistik pada website), Pembelian Produk BPS (sebelumnya adalah pembelian publikasi BPS dan pembelian data mikro dan peta BPS), Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

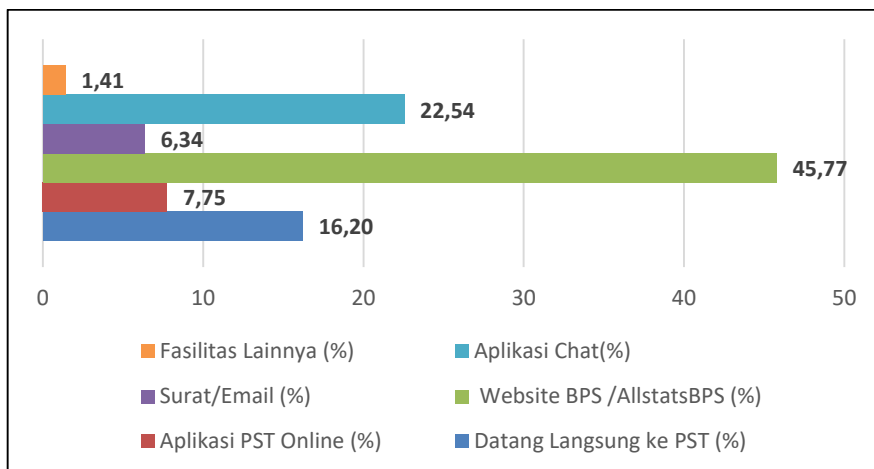
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada website BPS (45.67 persen) dan Konsultasi Statistik (29.92 persen). Sementara itu, layanan pembelian data mikro/ peta wilayah kerja statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan di tahun 2025, yakni 3.94 persen.



Gambar 2. 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2025. Fasilitas tersebut meliputi Datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Surat/Email, Aplikasi Chat dan Fasilitas lainnya.



Gambar 2. 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Berdasarkan Gambar 2.7, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS/AllstatsBPS dengan persentase sebesar 45.77 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan. Walaupun demikian, urutan kedua ditempati oleh konsumen menggunakan Aplikasi Chat dengan persentase 22.54 persen dan urutan ketiga ditempati oleh konsumen datang langsung ke PST sebesar 7.75 persen.

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

Analisis Kepuasan Layanan

Bab 3

IKK = 95,83

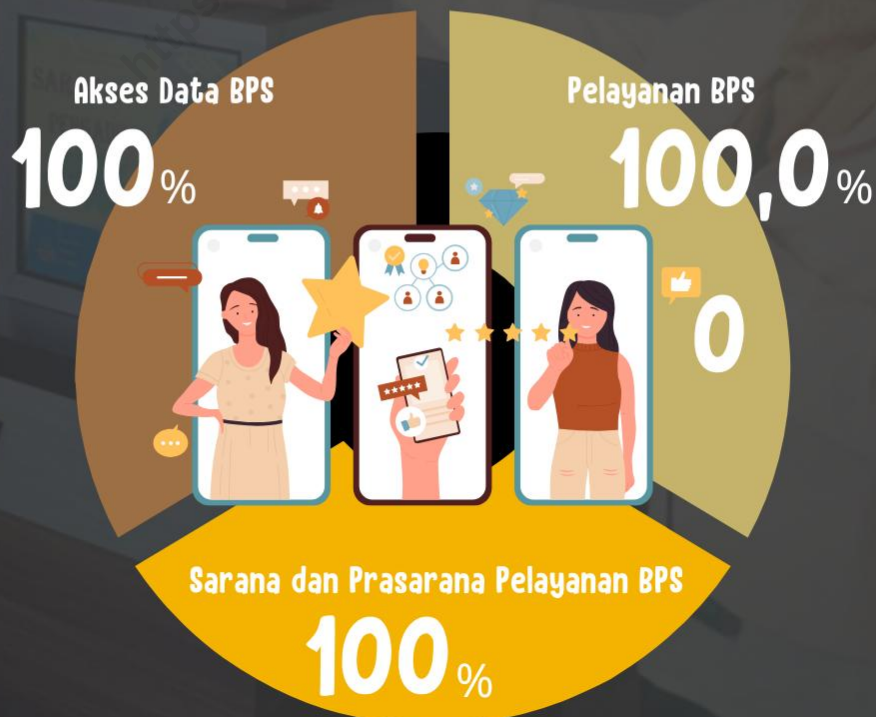
Indeks Kepuasan Konsumen

Merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Pasuruan dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Pasuruan pada tahun 2025.



IKK 95,83 menunjukkan kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pasuruan pada tahun 2025 termasuk **kategori sangat baik** (Skala 100).

Persentase Konsumen yang puas terhadap:





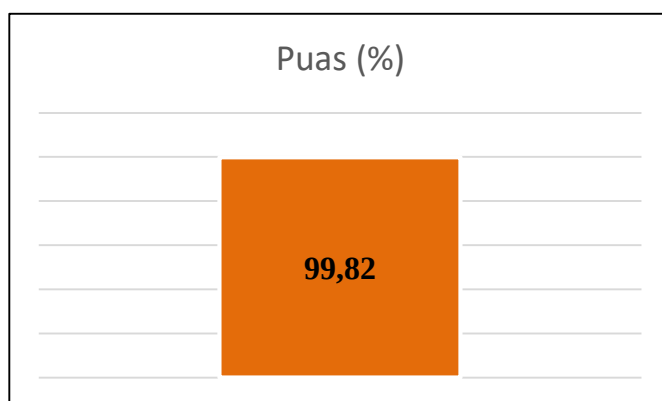
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

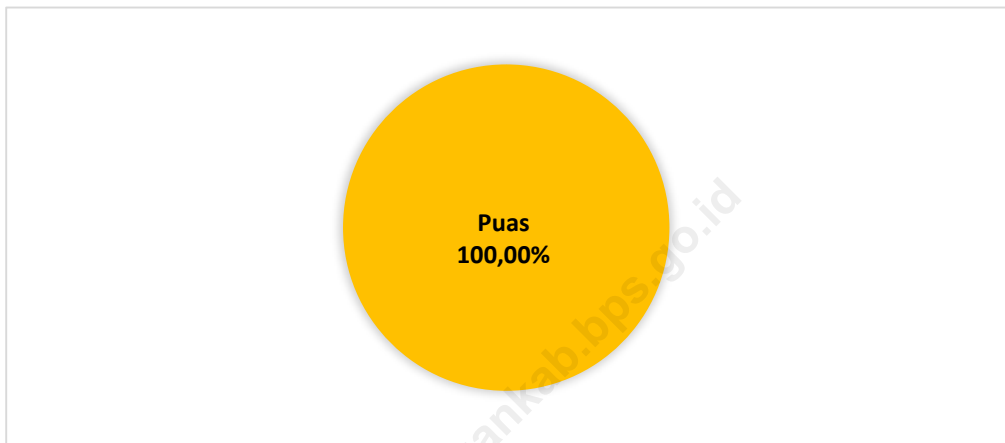
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan Tahun 2025 sebesar 99,82 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan sudah cukup baik..



Gambar 3. 1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan terhadap layanan

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

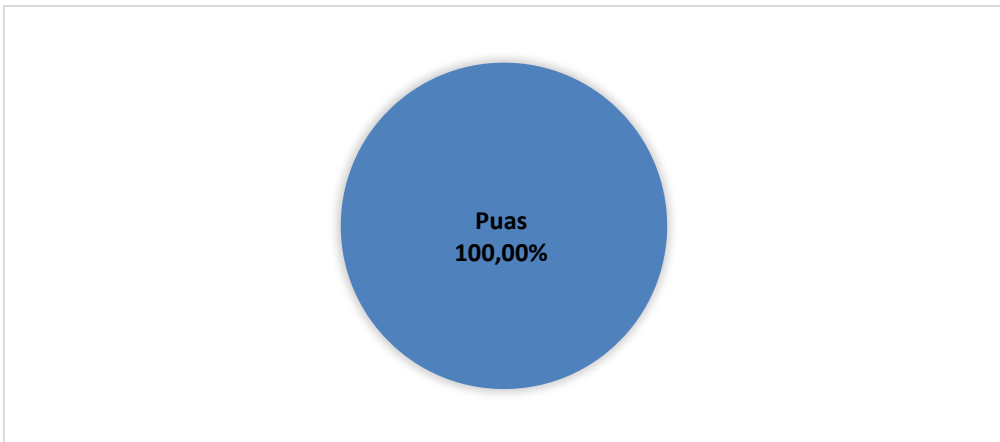
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3. 2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

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



Gambar 3. 3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan terhadap Sarana dan Prasarana

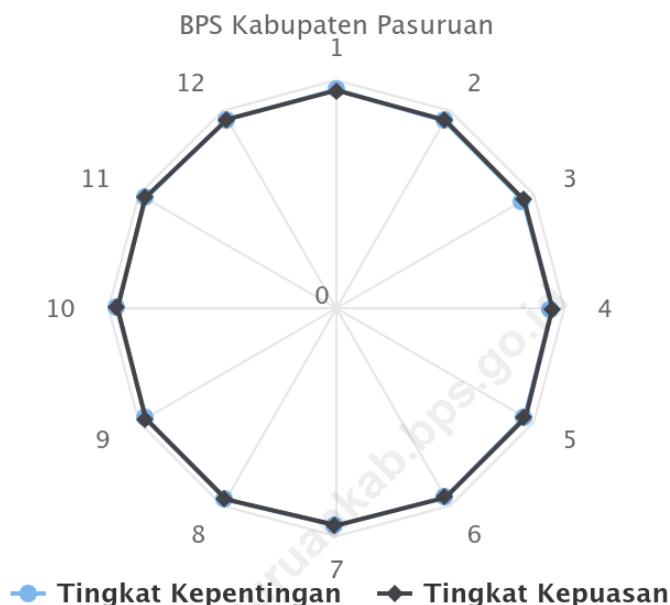
3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan. Dalam gap analysis, perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa secara umum atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).

Keterangan:

- | | |
|---|---|
| 1. Informasi Pelayanan Tersedia | 7. Sarana Prasarana |
| 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 8. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kemudahan Prosedur | 9. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i> |
| 5. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 6. Kesesuaian Produk Pelayanan | 12. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan |



Gambar 3. 4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *GAP* Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST Kabupaten Pasuruan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut dengan gap terbesar adalah atribut Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, dan Kesesuaian Biaya Pelayanan (0,04). Hal tersebut mengindikasikan bahwa gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sedangkan atribut yang bernilai negative adalah Informasi pelayanan tersedia dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan memiliki rentang gap -0,027 sampai 0,04. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam

kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun terdapat 1 (satu) atribut belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun atribut pelayanan tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3. 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *GAP* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.5600	9.5867	-0.027
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.5333	9.4933	0.04
3	Kemudahan Prosedur	9.5067	9.4667	0.04
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.4800	9.4667	0.013
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.5867	9.5467	0.04
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.5867	9.5733	0.013
7	Sarana Prasarana	9.5200	9.5333	-0.013
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.6800	9.6800	0
9	Respon Petugas Pelayanan	9.6667	9.6533	0.013
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.6000	9.6267	-0.027
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.6933	9.6667	0.027
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.5714	9.5714	0

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA

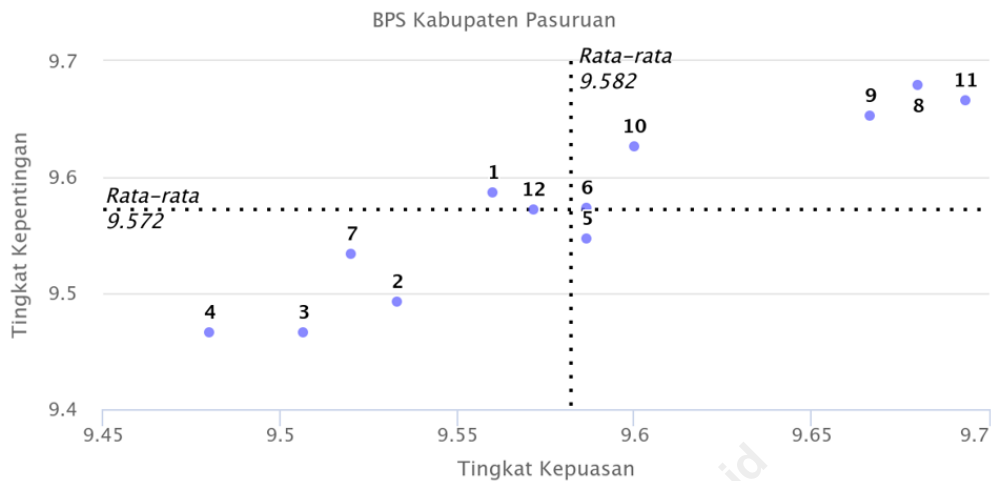
memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	9,56	9,59	99,69
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,53	9,49	100,42
3.	Kemudahan Prosedur	9,51	9,47	100,42
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,48	9,47	100,11
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,59	9,55	100,42
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,59	9,57	100,21
7.	Sarana Prasarana	9,52	9,53	99,90
8.	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,68	9,68	100,00
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,67	9,65	100,21
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,60	9,63	99,69
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,69	9,67	100,21
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,57	9,57	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian dari sebagian besar atribut bernilai $\geq 100,00\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kemudahan persyaratan layanan, kesesuaian biaya layanan, dan kemudahan

prosedur (100,42 persen), sedangkan atribut Kejelasan informasi petugas pelayanan online memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,69 persen).



Gambar 3. 5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan

Keterangan:

- | | |
|---|--|
| 1. Informasi Pelayanan Tersedia | 7. Sarana Prasarana |
| 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan | 8. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama |
| 3. Kemudahan Prosedur | 9. Respon Petugas Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online |
| 5. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan |
| 6. Kesesuaian Produk Pelayanan | 12. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan |

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

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
3. Respon Petugas Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
5. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

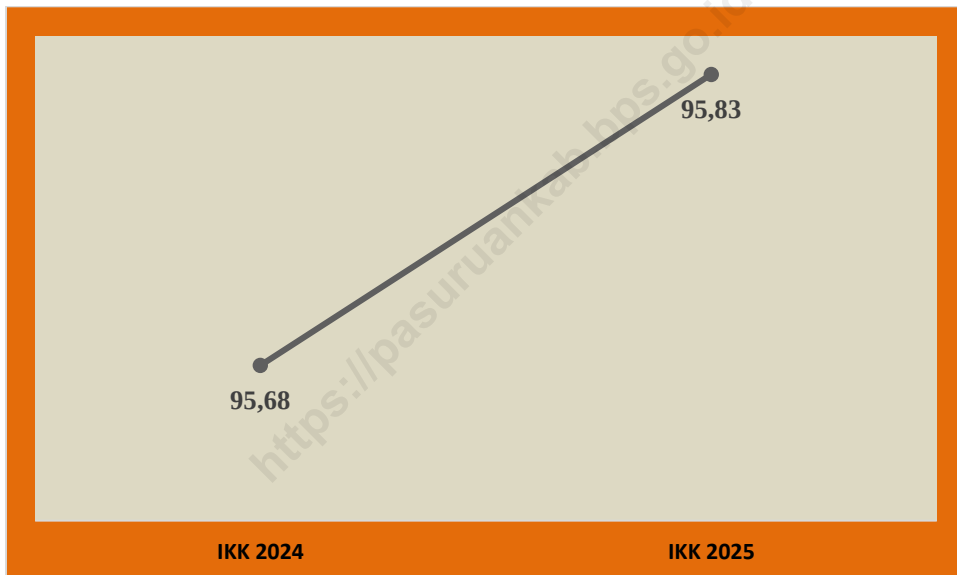
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan lain yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Pasuruan yang termasuk dalam kuadran D adalah: Kesesuaian Biaya Pelayanan

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Pasuruan tahun 2025 sebesar 95,83, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pasuruan masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan mengalami kenaikan sebesar 0,15 dari 95,68 pada tahun 2024 menjadi 95,83 pada tahun 2025. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Pasuruan.



Gambar 3. 6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Bab 4



IPAK

Adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada PST BPS Kabupaten Pasuruan pada tahun 2025.

Indeks Persepsi Anti Korupsi

IPAK = 98,69

menunjukkan perilaku Anti Korupsi **sangat diterapkan** dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan di tahun 2025.

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

1

2

Tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan berlaku dalam pelayanan

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

3

4

Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

SAY NO TO
CORRUPTION



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut pelayanan. Terdapat 5 (lima) atribut pelayanan anti korupsi yaitu: (1) Tidak ada diskriminasi pelayanan; (2) Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan; (3) Tidak ada penerimaan gratifikasi; (4) Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; serta (5) Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan Gambar 4.1, dapat dilihat bahwa 100% pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan tidak terindikasi adanya nilai-nilai pelanggaran perilaku anti korupsi pada kelima atribut.

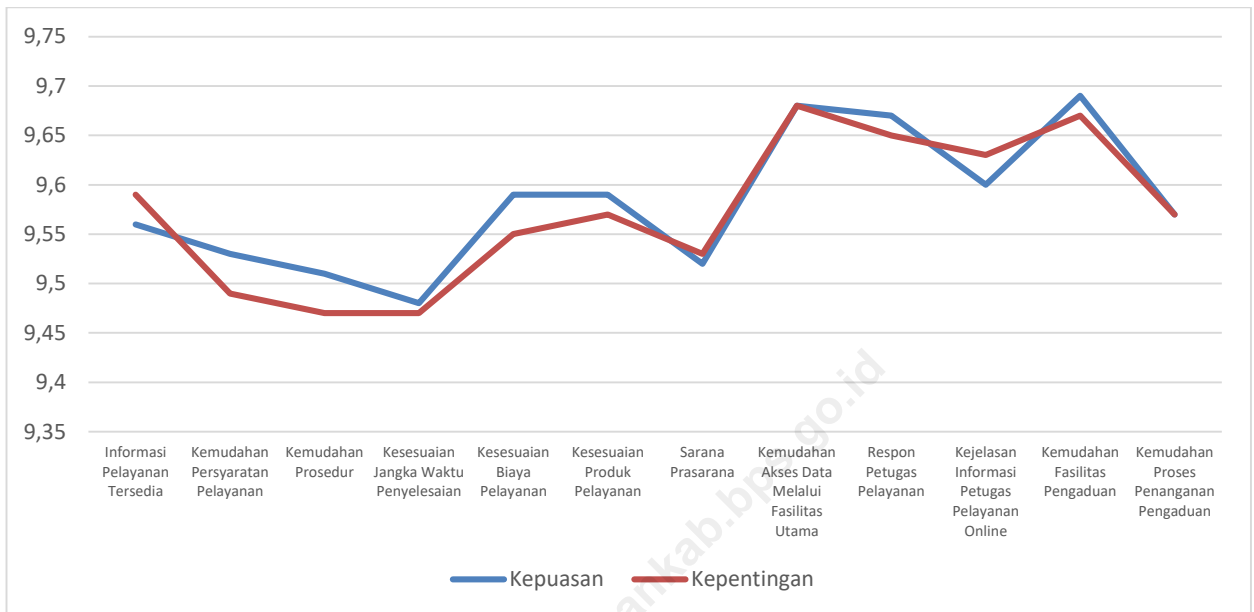


Gambar 4. 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan. Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS

Kabupaten Pasuruan sebagian besar memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



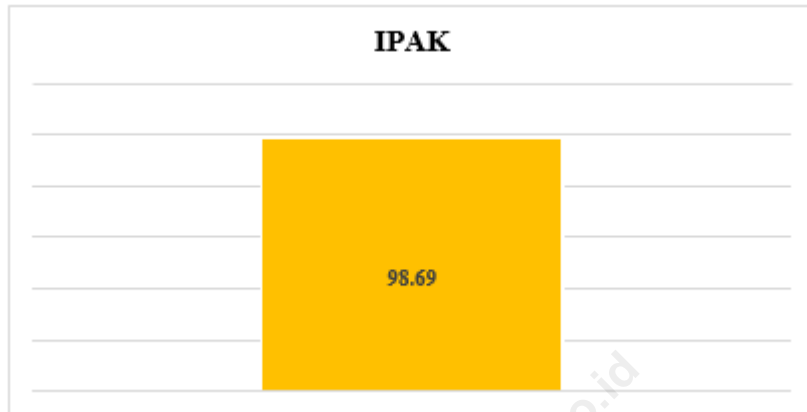
Gambar 4. 2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.3, IPAK pelayanan

BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan mendapatkan nilai sebesar 98,69 pada tahun 2025. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pasuruan.

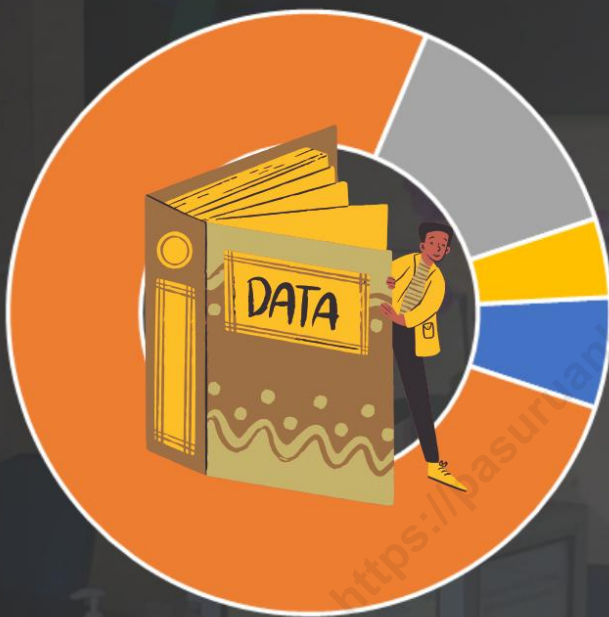


Gambar 4. 3. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Pasuruan Tahun 2025

Analisis Kebutuhan Data

Bab 5

Kebutuhan data berdasarkan level



73,98 %
Kabupaten/Kota

19,39 %
Kecamatan

0,00 %
Provinsi

6,63 %
Desa/Kelurahan

Kebutuhan data berdasarkan jenis perolehan

91,33 %
Diperoleh dan sesuai

2,55 %
Diperoleh tetapi tidak sesuai





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

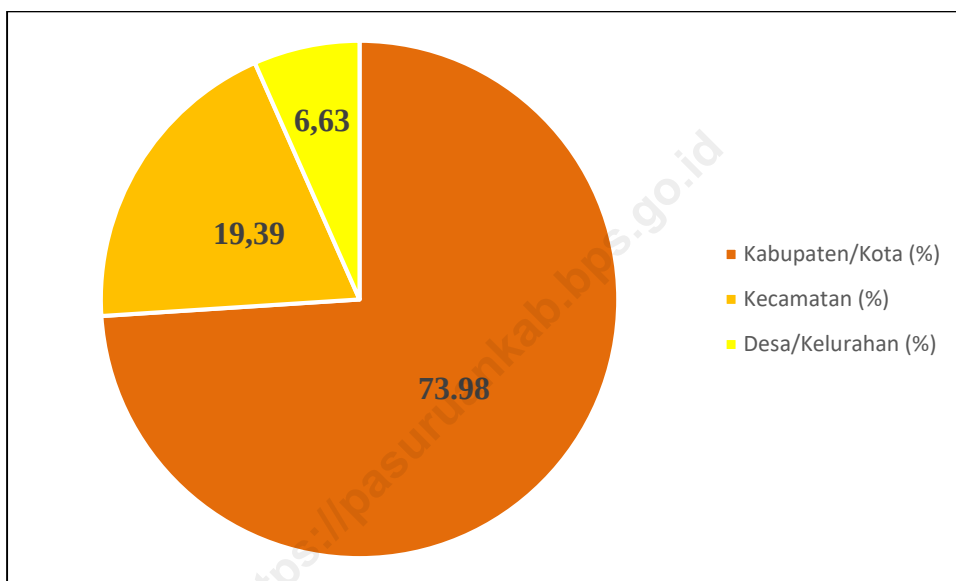
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Pasuruan dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pasuruan. Wilayah PST BPS Kabupaten Pasuruan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

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

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

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2025, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan. Secara umum, 73.98 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan mencari data pada level kabupaten/kota. Selanjutnya diikuti dengan data level kecamatan (19.39 persen) dan terakhir level desa/kelurahan sebesar 6.63 persen. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

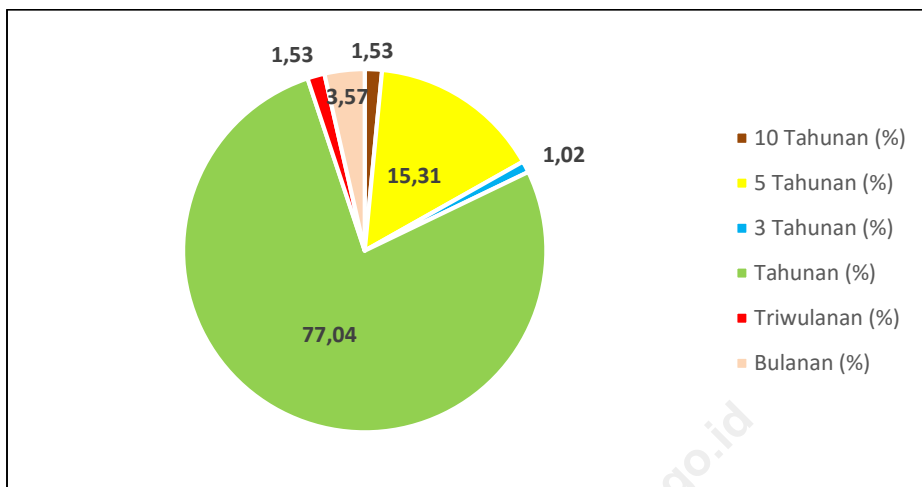


Gambar 5. 1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Pasuruan Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling dibutuhkan dengan persentase mencapai 77.04 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode lainnya, yaitu periode 5 Tahunan yang memiliki persentase 15.31 persen kemudian periode bulanan memiliki persentase 3.57 persen,

selanjutnya yaitu periode 10 tahunan dan triwulanan memiliki persentase yang sama yaitu 1.53 persen , serta yang terakhir yaitu periode 3 tahunan yang memiliki persentase sebesar 1.02 persen.



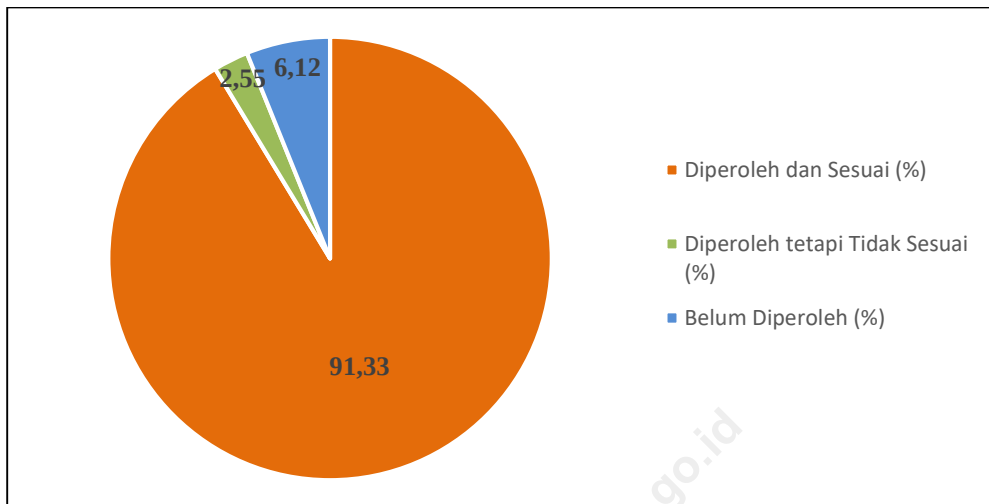
Gambar 5. 2. Persentase Pencarian Data di PST Kabupaten Pasuruan Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

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

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 91,33 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan dan 6,12 persen

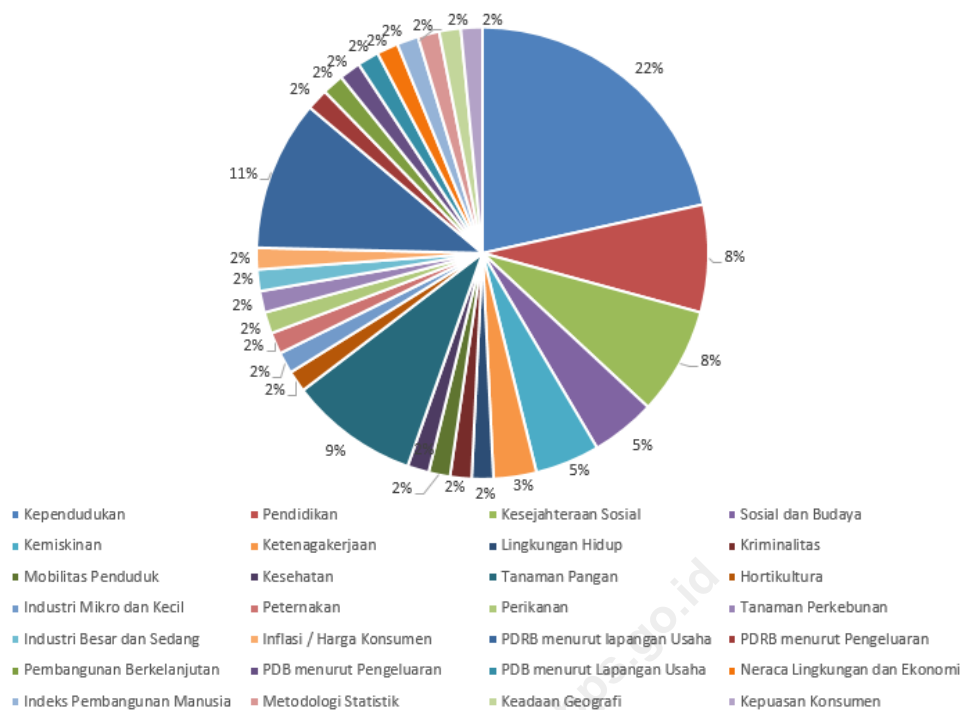
memperoleh data tetapi tidak sesuai serta ada konsumen yang belum memperoleh data memiliki persentase 2,55 persen.



Gambar 5. 3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pasuruan dan Jenis Perolehan Datanya Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

5.4 Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

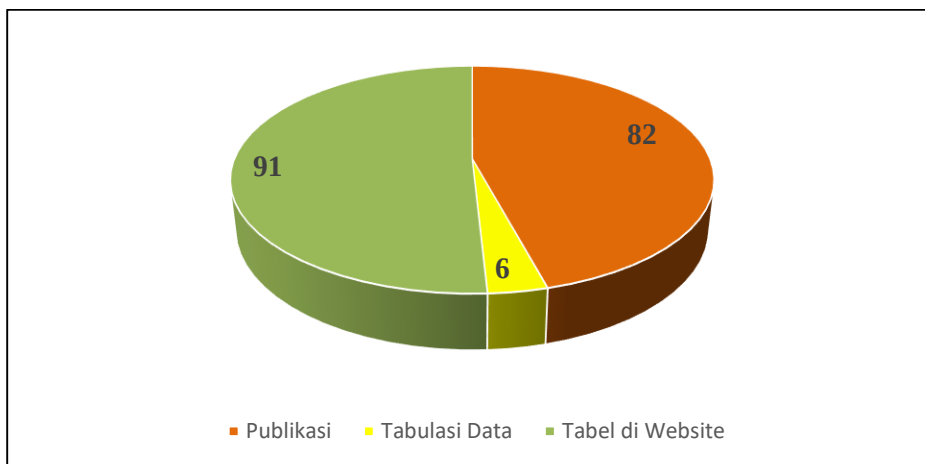
Data dikelompokkan menjadi beberapa jenis data. Konsumen data BPS melakukan pencarian terhadap berbagai jenis data yang berbeda. Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh pencarian data oleh responden SKD 2025, jenis data dengan pencarian terbanyak adalah data kependudukan mencapai 14, diikuti oleh data PDRB menurut lapangan usaha sebanyak 7, data tanaman pangan sebanyak 6, serta data Pendidikan dan Kesejahteraan Sosial sebanyak 5. Berikutnya diikuti dengan data Sosial dan Budaya dan Kemiskinan sebanyak 3. Selain itu, pencarian data Ketenagakerjaan sebanyak 2 dan juga pencarian data lainnya berada pada tingkat yang sama yakni masing-masing 1.



Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Data di PST BPS Kabupaten Pasuruan 2024

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

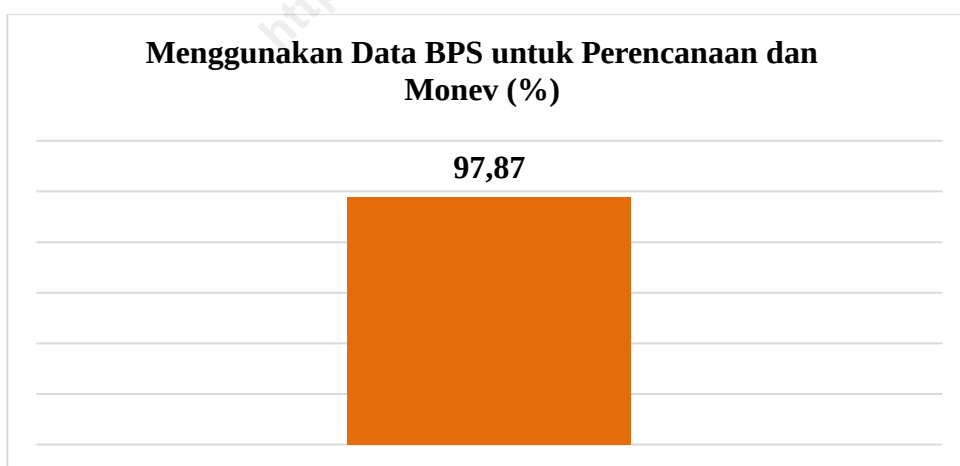
Jenis sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh konsumen data pada SKD 2025 terdiri dari beberapa bentuk, yaitu publikasi, tabel di website, tabulasi data, data mikro, dan peta. Berdasarkan Gambar 5.5, dari seluruh pencarian data, terdapat 91% konsumen mencari dan memperoleh data dari tabel di website BPS, 82% konsumen mencari dan memperoleh data dari produk publikasi BPS dan 6% konsumen mencari dan memperoleh data tabulasi data BPS.



Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Menurut Sumber Datanya

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

Salah satu penggunaan Data BPS Kabupaten Pasuruan menurut SKD 2025 digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi. Adapun penggunaan data di tahun 2025 dapat dilihat pada Gambar 5.6. Berdasarkan Gambar 5.6 diperoleh informasi bahwa sebesar 97.87 persen data digunakan oleh konsumen K/L/OPD PST BPS Kabupaten Pasuruan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

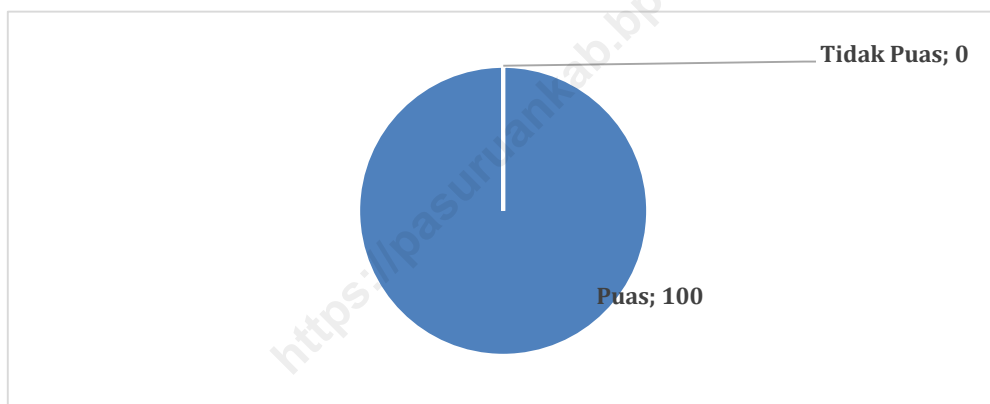


Gambar 5.6. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Pasuruan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi

5.7 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pasuruan disajikan dalam Gambar 5.7. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pasuruan dengan persentase mencapai 100 persen.



Gambar 5. 7. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pasuruan

Penutup Bab 6

Catatan Rekomendasi Tahun 2025



Prioritas Perbaikan rendah



Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian



Kesesuaian Produk Pelayanan

Kemudahan Proses Penanganan pengaduan





Bab 6

Kesimpulan Dan Saran

6.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Pasuruan secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Pasuruan yang melebihi target, yaitu 163,33%.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan didominasi oleh konsumen yang berasal dari instansi/institusi pemerintah daerah (70,67%) dan kementerian dan lembaga pemerintah (6,67%). Selain itu, pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (81,33%) dan Tugas Sekolah/Kuliah (10,67%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah ASN/TNI/Polri dan Pelajar/Mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (61,33%) dan Pelajar/Mahasiswa (9,33%).
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan banyak menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk Akses produk statistik pada *website* BPS. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan Konsultasi Publik di PST dan Akses produk pada *website* BPS Kabupaten Pasuruan memiliki persentase masing-masing sebesar 29,92% dan 45,67%. Sedangkan untuk jenis layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik 20,47% dan Perpustakaan sebesar 3,94%.
4. Penggunaan Data BPS Kabupaten Pasuruan menurut SKD 2025 digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi. Adapun penggunaan data

untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi di tahun 2025 memiliki persentase sebesar 97,87% oleh konsumen K/L/OPD. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi.

5. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pasuruan cukup beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (73,98%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (77,04%).
6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan mencapai 100%.
7. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,82 %. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan pada masing-masing atribut yang berkisar antara 0,00 hingga 0,12. Artinya, pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan sudah memuaskan konsumen, meski belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.
8. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Pasuruan tahun 2025 adalah 95,83. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan adalah baik.
9. Nilai IPAK di PST Kabupaten Pasuruan tahun 2025 sebesar 98,69, yang artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan.

6.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2025 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi publik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan hasil Importance and Performance Analysis (IPA), tidak terdapat satupun atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan,. Hal ini perlu dipertahankan pada tahun-tahun berikutnya.
2. Perbaikan perlu dilakukan pada atribut-atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Pasuruan dengan prioritas perbaikan rendah, yaitu:
 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
 2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
 3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan
 4. Kesesuaian Produk Pelayanan



Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2023. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023. Jakarta:Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.*
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. *Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA.* *Sustainability*, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand:Departement of Conservation.*
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.*
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.*
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service. New York: The Free Press.*
- [1] Poliakova, Adela. 2010. *Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801674X.*
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.*

LAMPIRAN

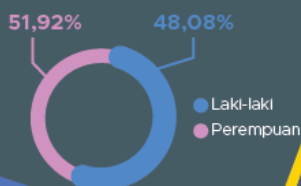


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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

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

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Pasuruan	75	0	0	0	75

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 <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) <i>Email</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i> . 3) <i>Link</i> ; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i> , aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 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 (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Kabupaten Pasuruan	58,67	41,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 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)
Kabupaten Pasuruan	9,33	0,00	61,33	2,67	6,67	6,67	13,33

Metadata Indikator

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

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kabupaten Pasuruan	10,67	81.33	0,00	5,33	2,67

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kabupaten Pasuruan	3,94	0	0	45,67	29,92	20,47

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kabupaten Pasuruan	97,87

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	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)
Kabupaten Pasuruan	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Pasuruan	100

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kabupaten Pasuruan	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Kabupaten Pasuruan	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kabupaten Pasuruan	95.83

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)
Kabupaten Pasuruan	98,69

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 x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian		

Lampiran 13 Surat Rekomendasi



Nomor : B-011.A/35140/VS.560/2025

Pasuruan, 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik

di BPS Kabupaten Pasuruan

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

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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Kepala BPS Kabupaten Pasuruan

Yani Setyawan S.Si, M.Si

Lampiran 1

Nomor : B-011.A/35140/VS.560/2025

Tanggal : 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2025

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

Lampiran 14 Rencana Tindak Lanjut SKD 2025

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	24	Tahun 2025												Penanggung Jawab	
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12
Prioritas Utama																	
1	Informasi pelayanan tersedia.																Supardi, S.Si., M.Ec.Dev.
Prioritas Rendah																	
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan																Supardi, S.Si., M.Ec.Dev.
2	Kemudahan Prosedur																Supardi, S.Si., M.Ec.Dev.
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian																Supardi, S.Si., M.Ec.Dev.
4	Sarana Prasarana																Supardi, S.Si., M.Ec.Dev.
5	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan																Supardi, S.Si., M.Ec.Dev.

Pasuruan, 15 Januari 2026

Kepala BPS Kabupaten Pasuruan



Yem Setiawati S.Si, M.Si

Lampiran 15 Kuesioner VKD25

	RAHASIA	SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025	VKDJS
Diklat Indukur: 1. UU No. 34 Tahun 2007 tentang Statistik 2. PP No. 31 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SD 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: - Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen; - Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS; - Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia; - Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan - 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.			

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____
	Tanggal : _____		
		Nomor Responden :	Kode Wilayah
			Nomor Unit

Blok 1. Keterangan Responden			
1 Nama		8 Nama Instansi	
2 E-mail		9 Fasilitasi utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	1 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5
3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei			
4 Jenis kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan		
5 Pendidikan tertinggi yangamatkan Pilih salah satu jawaban	1 S/STN/Sederajat 2 D/2/D2/D3 3 D/4/S1 4 S2 5 S3	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2025 s.d. saat pengisian kuisioner 10 Jenis layanan yang digunakan Pilih salah satu jawaban	1 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36 - 37 - 38 - 39 - 40 - 41 - 42 - 43 - 44 - 45 - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 51 - 52 - 53 - 54 - 55 - 56 - 57 - 58 - 59 - 60 - 61 - 62 - 63 - 64 - 65 - 66 - 67 - 68 - 69 - 70 - 71 - 72 - 73 - 74 - 75 - 76 - 77 - 78 - 79 - 80 - 81 - 82 - 83 - 84 - 85 - 86 - 87 - 88 - 89 - 90 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95 - 96 - 97 - 98 - 99 - 100 - 101 - 102 - 103 - 104 - 105 - 106 - 107 - 108 - 109 - 110 - 111 - 112 - 113 - 114 - 115 - 116 - 117 - 118 - 119 - 120 - 121 - 122 - 123 - 124 - 125 - 126 - 127 - 128 - 129 - 130 - 131 - 132 - 133 - 134 - 135 - 136 - 137 - 138 - 139 - 140 - 141 - 142 - 143 - 144 - 145 - 146 - 147 - 148 - 149 - 150 - 151 - 152 - 153 - 154 - 155 - 156 - 157 - 158 - 159 - 160 - 161 - 162 - 163 - 164 - 165 - 166 - 167 - 168 - 169 - 170 - 171 - 172 - 173 - 174 - 175 - 176 - 177 - 178 - 179 - 180 - 181 - 182 - 183 - 184 - 185 - 186 - 187 - 188 - 189 - 190 - 191 - 192 - 193 - 194 - 195 - 196 - 197 - 198 - 199 - 200 - 201 - 202 - 203 - 204 - 205 - 206 - 207 - 208 - 209 - 210 - 211 - 212 - 213 - 214 - 215 - 216 - 217 - 218 - 219 - 220 - 221 - 222 - 223 - 224 - 225 - 226 - 227 - 228 - 229 - 230 - 231 - 232 - 233 - 234 - 235 - 236 - 237 - 238 - 239 - 240 - 241 - 242 - 243 - 244 - 245 - 246 - 247 - 248 - 249 - 250 - 251 - 252 - 253 - 254 - 255 - 256 - 257 - 258 - 259 - 260 - 261 - 262 - 263 - 264 - 265 - 266 - 267 - 268 - 269 - 270 - 271 - 272 - 273 - 274 - 275 - 276 - 277 - 278 - 279 - 280 - 281 - 282 - 283 - 284 - 285 - 286 - 287 - 288 - 289 - 290 - 291 - 292 - 293 - 294 - 295 - 296 - 297 - 298 - 299 - 300 - 301 - 302 - 303 - 304 - 305 - 306 - 307 - 308 - 309 - 310 - 311 - 312 - 313 - 314 - 315 - 316 - 317 - 318 - 319 - 320 - 321 - 322 - 323 - 324 - 325 - 326 - 327 - 328 - 329 - 330 - 331 - 332 - 333 - 334 - 335 - 336 - 337 - 338 - 339 - 340 - 341 - 342 - 343 - 344 - 345 - 346 - 347 - 348 - 349 - 350 - 351 - 352 - 353 - 354 - 355 - 356 - 357 - 358 - 359 - 360 - 361 - 362 - 363 - 364 - 365 - 366 - 367 - 368 - 369 - 370 - 371 - 372 - 373 - 374 - 375 - 376 - 377 - 378 - 379 - 380 - 381 - 382 - 383 - 384 - 385 - 386 - 387 - 388 - 389 - 390 - 391 - 392 - 393 - 394 - 395 - 396 - 397 - 398 - 399 - 400 - 401 - 402 - 403 - 404 - 405 - 406 - 407 - 408 - 409 - 410 - 411 - 412 - 413 - 414 - 415 - 416 - 417 - 418 - 419 - 420 - 421 - 422 - 423 - 424 - 425 - 426 - 427 - 428 - 429 - 430 - 431 - 432 - 433 - 434 - 435 - 436 - 437 - 438 - 439 - 440 - 441 - 442 - 443 - 444 - 445 - 446 - 447 - 448 - 449 - 450 - 451 - 452 - 453 - 454 - 455 - 456 - 457 - 458 - 459 - 460 - 461 - 462 - 463 - 464 - 465 - 466 - 467 - 468 - 469 - 470 - 471 - 472 - 473 - 474 - 475 - 476 - 477 - 478 - 479 - 480 - 481 - 482 - 483 - 484 - 485 - 486 - 487 - 488 - 489 - 490 - 491 - 492 - 493 - 494 - 495 - 496 - 497 - 498 - 499 - 500 - 501 - 502 - 503 - 504 - 505 - 506 - 507 - 508 - 509 - 510 - 511 - 512 - 513 - 514 - 515 - 516 - 517 - 518 - 519 - 520 - 521 - 522 - 523 - 524 - 525 - 526 - 527 - 528 - 529 - 530 - 531 - 532 - 533 - 534 - 535 - 536 - 537 - 538 - 539 - 540 - 541

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:																					
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10																					
Sangat tidak penting /tidak puas																					
Sangat penting/puas																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan														
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan website: https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail: bps@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Blok III. Kebutuhan Data

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

Tuliskan Informasi mengenai data-data yang dibutuhkan dari/dikonsultasikan dengan BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.			
			Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) periode 1 atau 2)

[illegible]

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

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

BerAKHLAK
Berakhlak Melayani Akuntabel Kompeten
Harmonis Layak Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



**SENSUS
EKONOMI
2026**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PASURUAN**

Jalan Sultan Agung No.42, Pasuruan (67127)
Telp.: (0343) 423420 Email: bps3514@bps.go.id
Homepage: <https://pasuruankab.bps.go.id>