

# ANALISIS HASIL

## Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Bondowoso **2025**

Volume 7, 2026

wosokab.bps.go.id



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN BONDOWOSO**



# ANALISIS HASIL

## Survei Kebutuhan Data

BPS Kabupaten Bondowoso **2025**

Volume 7, 2026

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



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN BONDOWOSO**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bondowoso 2025**

**Katalog** : 1399013.3511

**ISSN** : 2776-8759

**Nomor Publikasi** : 35110.26001

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

**Jumlah Halaman** : xiv + 104 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kabupaten Bondowoso

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Bondowoso

**Pembuat Kover:**

BPS Kabupaten Bondowoso

**Penerbit:**

© BPS Kabupaten Bondowoso

**Sumber Ilustrasi:**

Emil Widlund on Unsplash

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

ISSN 2776-8759

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**Kabupaten Bondowoso 2025**

**Pengarah**

Mudji Setijo

**Penanggung Jawab**

Syaiful Nugroho Adi Saputro

**Penyunting**

Syaiful Nugroho Adi Saputro

**Penulis Naskah**

Xafrillah Agnes Nala Ayulia Wasa Hardiana

**Pengolah Data**

BPS RI

**Penata Letak dan Infografis**

Syaiful Nugroho Adi Saputro

Xafrillah Agnes Nala Ayulia Wasa Hardiana



## 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.

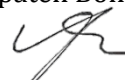
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

Bondowoso, Januari 2025  
Kepala BPS  
Kabupaten Bondowoso



Mudji Setijo, SST, M. Si.



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bondowoso 2025

|                                                                                               |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                  | <b>xiii</b> |
| <b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>                                                                | <b>1</b>    |
| 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          |
| <b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>                                                        | <b>19</b>   |
| 2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....                                                          | 21          |
| 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....                                        | 22          |
| 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan<br>26                                  |             |
| 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....                                                      | 27          |
| 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh<br>Pelayanan PST BPS .....              | 28          |
| <b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>                                                  | <b>31</b>   |
| 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....                                        | 33          |
| 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....                                               | 35          |
| 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....                                     | 36          |
| 3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap<br>Pelayanan PST BPS ..... | 37          |
| 3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap<br>Pelayanan PST BPS .....      | 39          |
| 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan<br>BPS .....                            | 42          |
| <b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>                                             | <b>45</b>   |
| 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST<br>BPS .....                           | 47          |

|                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS ..... | 48        |
| 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....                                                               | 50        |
| <b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>                                                                                            | <b>53</b> |
| 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....                                                                                           | 55        |
| 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....                                                                                          | 56        |
| 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....                                                                                       | 57        |
| 5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....                                                 | 58        |
| 5.5 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....                                                                                             | 59        |
| <b>Bab 6 Penutup .....</b>                                                                                                            | <b>61</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                                                                  | 63        |
| 6.2 Saran.....                                                                                                                        | 65        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>                                                                                                            | <b>67</b> |
| <b>Lampiran .....</b>                                                                                                                 | <b>69</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....                                                                                                       | 16 |
| Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, <i>Gap</i> menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso .....                         | 38 |
| Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso .....                 | 39 |
| Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso ..... | 50 |

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



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....                                               | 13 |
| Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Jenis Kelamin.....                            | 22 |
| Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....    | 23 |
| Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Pekerjaan Utama .....                         | 24 |
| Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Instansi/Institusi .....                      | 25 |
| Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....             | 26 |
| Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Jenis Layanan yang Digunakan .....            | 28 |
| Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan..... | 29 |
| Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Terhadap Layanan .....                       | 34 |
| Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Atribut Pelayanan .....             | 35 |
| Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Akses Data .....                    | 36 |
| Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Sarana dan Prasarana.....           | 36 |
| Gambar 3.5. Perbandingan Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan.....                       | 37 |
| Gambar 3.6. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan.....                                  | 41 |
| Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso Tahun 2021–2025.....                                | 43 |

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso .....                                        | 47 |
| Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi PST BPS Kabupaten Bondowoso Tahun 2021 – 2025.....                                                                   | 48 |
| Gambar 4.3. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi ..... | 49 |
| Gambar 4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Bondowoso.....                                                                              | 51 |
| Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Level Data .....                                                                 | 56 |
| Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Periode Data.....                                                                | 57 |
| Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Perolehan Data.....                                                              | 58 |
| Gambar 5.4. Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....                                                       | 58 |
| Gambar 5.5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso yang Puas Terhadap Kualitas Data .....                                                            | 59 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                                                                                                                         |     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1  | Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....                                                        | 73  |
| Lampiran 2  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....                                                                         | 75  |
| Lampiran 3  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....                                                                       | 77  |
| Lampiran 4  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....                                                           | 79  |
| Lampiran 5  | Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....                                                          | 81  |
| Lampiran 6  | Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST ..... | 83  |
| Lampiran 7  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data .....                                                | 85  |
| Lampiran 8  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....                             | 87  |
| Lampiran 9  | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....                                                             | 89  |
| Lampiran 10 | Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....                                                   | 91  |
| Lampiran 11 | Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....                                                         | 93  |
| Lampiran 12 | Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST ...                                                                             | 95  |
| Lampiran 13 | Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik .....                                                                                      | 97  |
| Lampiran 14 | RTL Berdasarkan Hasil SKD 2025 .....                                                                                                    | 99  |
| Lampiran 15 | Kuesioner VKD25 .....                                                                                                                   | 100 |



# BAB PENDAHULUAN

# 1

## 68 responden

**Capaian responden  
PST BPS Kabupaten Bondowoso  
pada SKD 2024**







# 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 Kabupaten Bondowoso, 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 Kabupaten Bondowoso 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 Kabupaten Bondowoso tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

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

#### **1) Persyaratan**

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

#### **2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

#### **3) Waktu Penyelesaian**

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

#### **4) Biaya/Tarif**

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

#### **5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

#### **6) Kompetensi Pelaksana**

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

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

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

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

2) Di PST BPS Kabupaten Bondowoso:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

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

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

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

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

### **3) Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

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

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

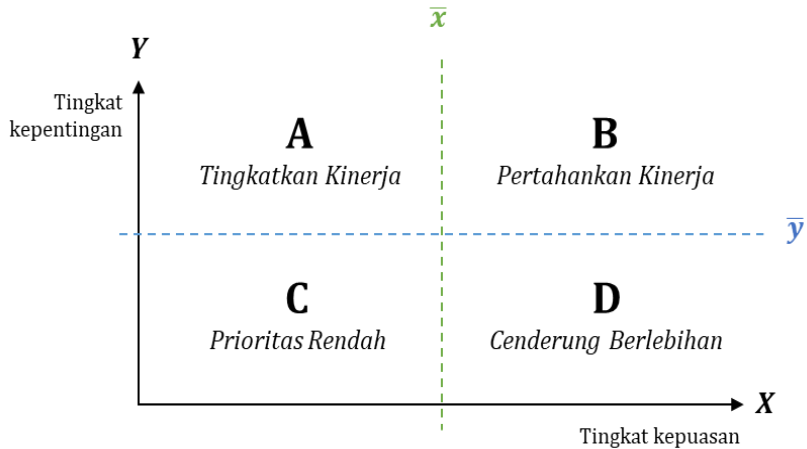
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2025 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2025.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = 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 Kabupaten Bondowoso yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan Blok I VKD25
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan Blok II VKD25
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan Blok II VKD25
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD25.
- **Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2025 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2025 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso.

# BAB

## SEGMENTASI KONSUMEN

# 2

**42,65 %**

Mayoritas pengunjung memiliki pendidikan tertinggi D4/S1

**55,88 %**

Persentase pengunjung laki-laki lebih banyak dibandingkan pengunjung perempuan





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Bondowoso. 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 minimal 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 Bondowoso yang mengikuti survei adalah sebesar 68 responden atau 226,67 persen. Jumlah ini melebihi target minimal responden yang harus dipenuhi yaitu 30 responden. Semua responden ini menjawab kuesioner dengan lengkap.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode *Link* lebih banyak digunakan pada penyelenggara PST di Kabupaten Bondowoso. 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);

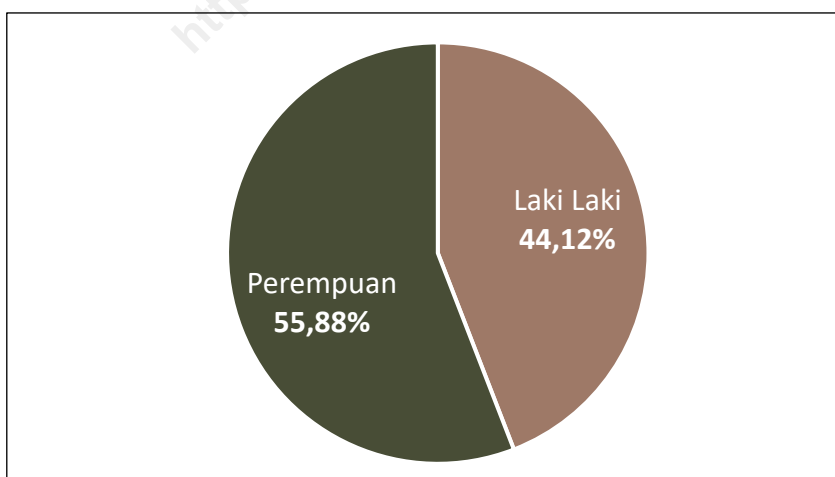
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden 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

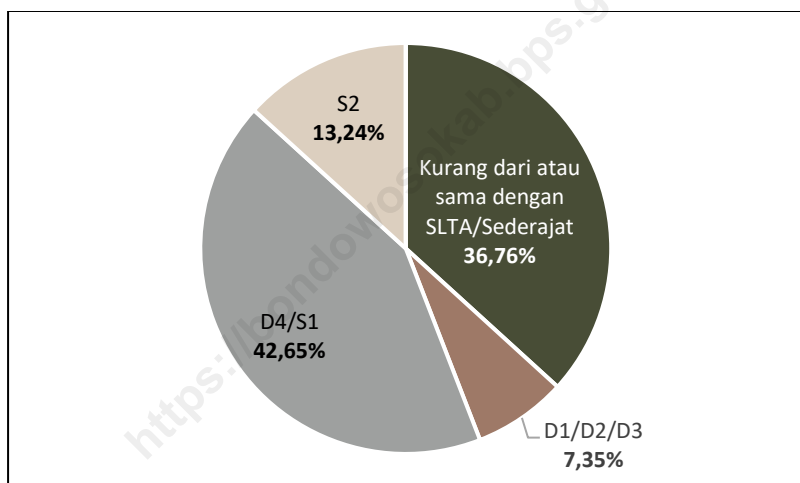
Gambar 2.1 menunjukkan perbandingan konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut jenis kelamin. Mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso pada tahun 2025 berjenis kelamin perempuan dengan persentase mencapai 55,88%. Sementara itu, persentase konsumen dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 44,12%.



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Gambar 2.2 menunjukkan karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso berpendidikan D4/S1 dengan persentase mencapai 42,65%. Sementara itu, konsumen terbanyak kedua adalah konsumen berpendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat dengan persentase sebesar 36,76%. Pada tahun 2025 ini, PST BPS Kabupaten Bondowoso juga dikunjungi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dengan persentase sebesar 7,35% serta konsumen dengan tingkat pendidikan S2 dengan persentase sebesar 13,24%. Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan ini dapat dijadikan acuan untuk menyusun strategi promosi dan upaya peningkatan pelayanan sesuai target yang diharapkan.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

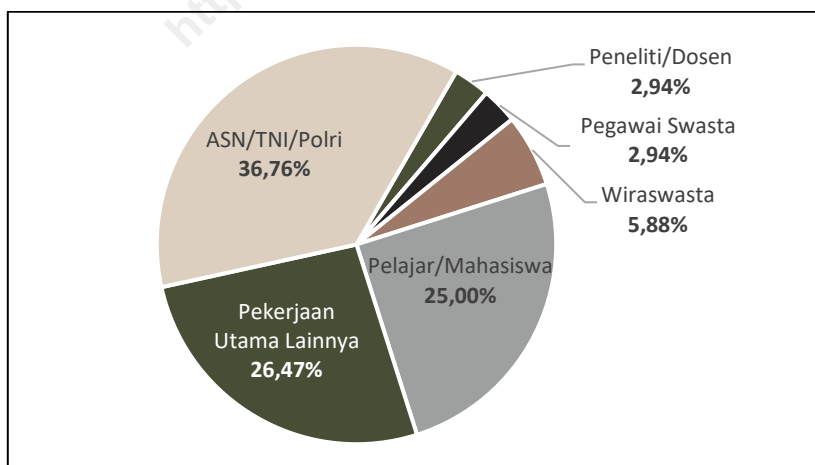
### Pekerjaan Utama

Gambar 2.3 menunjukkan karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan pekerjaan utama. Terdapat tujuh kategori pekerjaan utama yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, Pegawai BUMN/BUMD, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Pekerjaan utama yang menjadi cakupan pada SKD 2025 adalah pekerjaan utama konsumen saat pencacahan.

Berdasarkan hasil SKD 2025, mayoritas konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso memiliki pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri dengan persentase mencapai 36,76%. Kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bondowoso oleh konsumen berprofesi ASN/TNI/Polri umumnya berkaitan dengan monitoring, evaluasi, dan pengambilan kebijakan pembangunan. Konsumen terbanyak kedua berasal dari konsumen dengan pekerjaan utama lainnya yang memiliki persentase sebesar 26,47%. Apabila dianalisis lebih mendalam, konsumen dengan pekerjaan utama lainnya ini masih berkaitan dengan ASN/TNI/Polri atau bidang pemerintahan. Konsumen pada kelompok ini sebagian besar adalah pegawai honorer baik di kecamatan maupun K/L/D/I yang ada di Kabupaten Bondowoso.

Sementara itu, dengan selisih yang tidak terlalu jauh dengan persentase konsumen berprofesi pekerjaan utama lainnya adalah konsumen yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa. Persentase kelompok ini mencapai 25,00%. Umumnya, tujuan kunjungan oleh pelajar/mahasiswa berkaitan dengan penyelesaian tugas sekolah/kuliah.

Selain ketiga kelompok tadi, ada juga konsumen dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta yang memiliki persentase sebesar 5,88%. Sedangkan untuk konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dan Peneliti/Dosen memiliki persentase yang sama sebesar 2,94%.



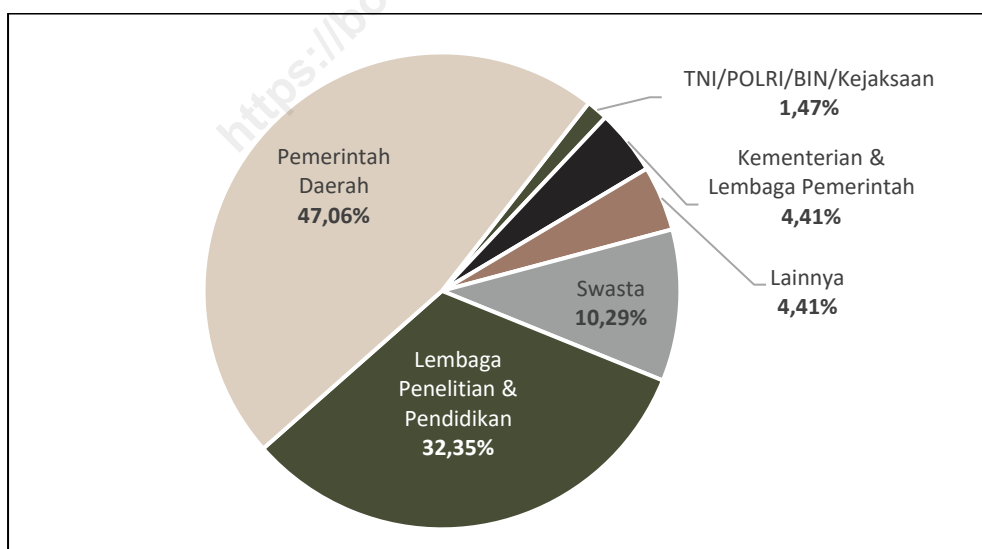
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Pekerjaan Utama

## Instansi

Konsumen SKD 2025 pada PST BPS Kabupaten didominasi oleh konsumen dari instansi pemerintahan daerah dengan persentase mencapai 47,06%. Instansi pemerintahan daerah sangat membutuhkan data-data BPS untuk membuat perencanaan, pengambilan kebijakan, dan melakukan evaluasi dari kebijakan yang telah dijalankan. Selain itu, kolaborasi penyelenggaraan SDI di level kabupaten/kota juga mendorong meningkatnya kunjungan dan pemanfaatan berbagai layanan dari PST BPS Kabupaten Bondowoso.

Posisi kedua terbanyak ditempati oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan dengan persentase sebesar 32,35%. Adanya program Pojok Statistik mendorong meningkatnya peran BPS sebagai pembina data statistik serta pemanfaatan layanan BPS pada lembaga pendidikan seperti universitas-universitas yang ada di kabupaten Bondowoso.

Sementara itu, dengan persentase sebesar 10,29% adalah konsumen yang berasal dari lembaga swasta seperti pabrik, yayasan, koperasi, dan usaha perorangan. Pada tahun 2025 ini, terdapat juga konsumen yang berasal dari Kementrian dan Lembaga Pemerintah serta Lainnya dengan persentase sama yaitu sebesar 4,41% dan TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan sebesar 1,47%.

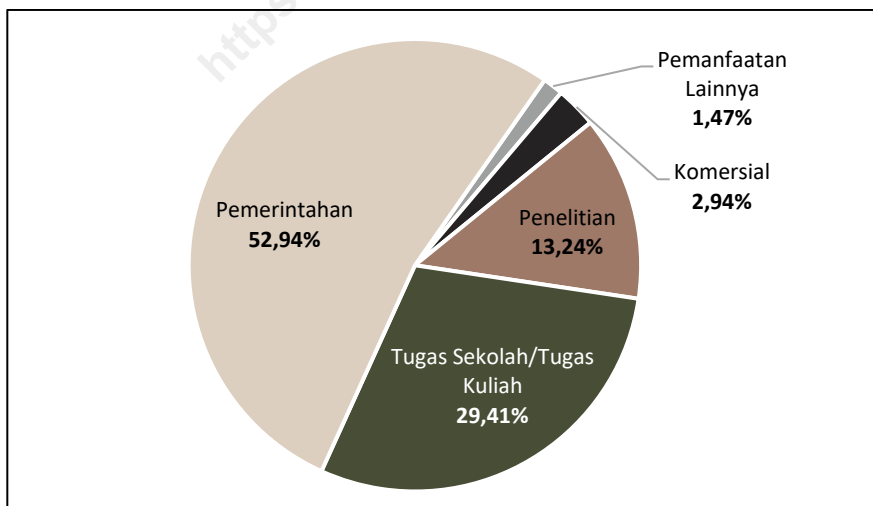


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Instansi/Institusi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bondowoso menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen. Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Pemanfaatan dalam bidang Pemerintahan menjadi yang terbesar dengan persentase mencapai 52,94%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan untuk mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kebijakan. Kolaborasi SDI level kabupaten/kota juga mendorong meningkatnya pemanfaatan hasil kunjungan di bidang pemerintahan.

Sementara itu, pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati peringkat kedua dengan persentase sebesar 29,41%. Pemanfaatan utama untuk Penelitian berada di peringkat ketiga dengan persentase sebesar 13,24%. Hal ini berbanding lurus dengan persentase konsumen menurut intansi pada bahasan sebelumnya yang menjelaskan bahwa mayoritas konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso berasal dari Pemerintah Daerah serta Lembaga Pendidikan dan Penelitian.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

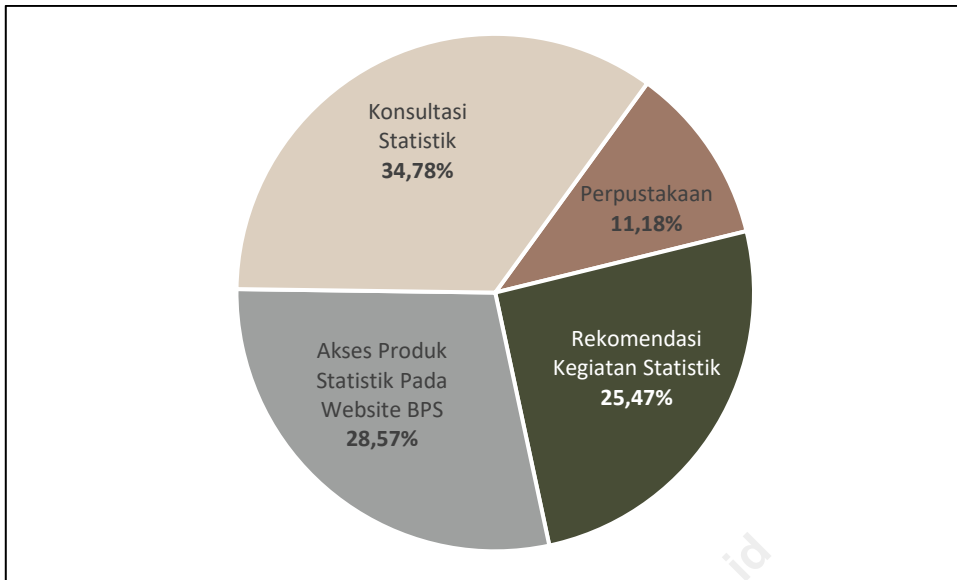
## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, PST BPS Kabupaten Bondososo terus berupaya memberikan pelayanan terbaik. Salah satu upaya BPS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan jenis layanan yang beragam. Pada SKD 2025, terdapat enam jenis layanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso yaitu Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah Konsultasi Statistik dengan persentase mencapai 34,78%. Layanan Konsultasi Statistik yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso tidak hanya terbatas kepada mahasiswa/pelajar yang sedang mengerjakan tugas. Namun, juga kepada K/L/D/I dalam rangka menjalankan tugas BPS sebagai Pembina Data dalam kolaborasi SDI level kabupaten/kota.

Peringkat kedua tertinggi ditempati oleh Akses Produk Statistik pada Website BPS dengan persentase sebesar 28,57%. *Website* BPS telah menampilkan berbagai macam produk BPS yang dapat diakses dengan mudah dan gratis. Pada tahun 2024 kemarin, BPS merilis perwajahan *website* yang baru.

Selaras dengan banyaknya konsultasi statistik oleh K/L/D/I, persentase konsumen yang mengakses layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik menjadi peringkat ketiga dengan persentase mencapai 25,47%. PP Nomor 51 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Statistik menyebutkan bahwa penyelenggara kegiatan statistik sektoral wajib menyampaikan kegiatannya pada BPS dan mengikuti rekomendasi yang diberikan oleh BPS.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

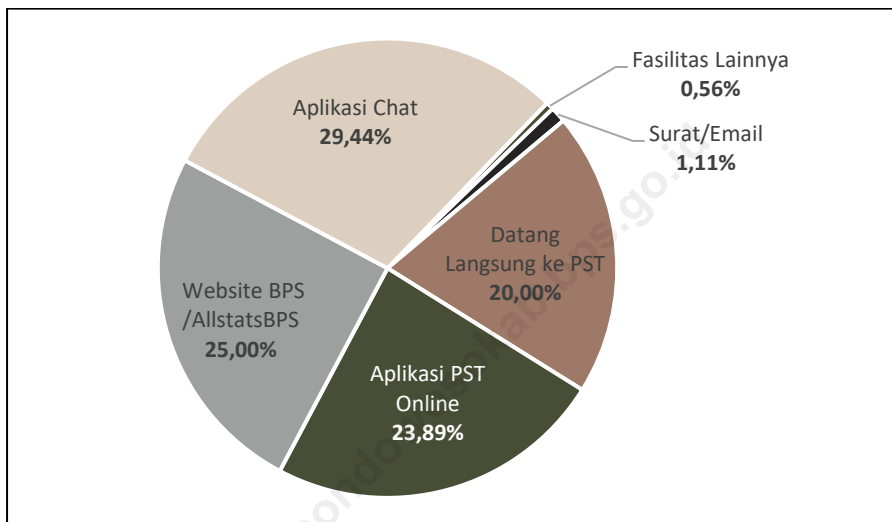
Pada tahun 2025 ini, konsumen yang mengakses layanan Perpustakaan (datang langsung) hanya sebesar 11,18%. Sementara itu, tidak ada Pembelian Publikasi BPS dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik pada tahun 2025.

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Untuk memudahkan konsumen dalam memperoleh layanan, PST BPS Kabupaten Bondowoso menyediakan berbagai cara untuk memperoleh layanan. Pada SKD 2025 ini, terdapat enam kategori cara untuk memperoleh pelayanan yaitu Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/AllstatsBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan fasilitas lainnya.

Fasilitas yang paling banyak digunakan oleh konsumen untuk memperoleh pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah melalui Aplikasi Chat. Persentase konsumen yang menggunakan Aplikasi Chat dalam memperoleh layanan adalah sebesar 29,44%. Aplikasi chat yang paling banyak digunakan adalah chat melalui WhatsApp dan Instagram.

Website BPS/Allstats BPS menjadi fasilitas terbanyak kedua yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh pelayanan PST Kabupaten Bondowoso dengan persentase sebesar 25,00%. Website BPS dapat diakses dimanapun dan kapanpun melalui gawai masing-masing. Selain chat dan website, PST BPS Kabupaten Bondowoso juga menyediakan layanan PST Online yang menjadi fasilitas nomor tiga terbanyak yang digunakan dengan persentase sebesar 23,89%. Ketiga fasilitas online tersebut menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso memberikan kemudahan dalam fasilitas pelayanan.



Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan

Meskipun sudah banyak konsumen yang memilih akses pelayanan secara online, namun jumlah konsumen yang hadir langsung ke PST BPS Kabupaten Bondowoso juga masih cukup banyak. Persentase konsumen yang memperoleh layanan dengan cara datang langsung ke PST mencapai 20,00%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana serta petugas layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso memberikan kejelasan dan kenyamanan bagi para konsumen yang datang langsung ke PST. PST BPS Kabupaten Bondowoso juga mendapatkan konsumen yang mengakses layanan melalui Surat/Email sebesar 1,11% dan Fasilitas Lainnya sebesar 0,56%.





# BAB

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

# 3

Persentase kepuasan terhadap layanan

**100 %**

**100 %**

Persentase kepuasan terhadap akses data dan sarpras





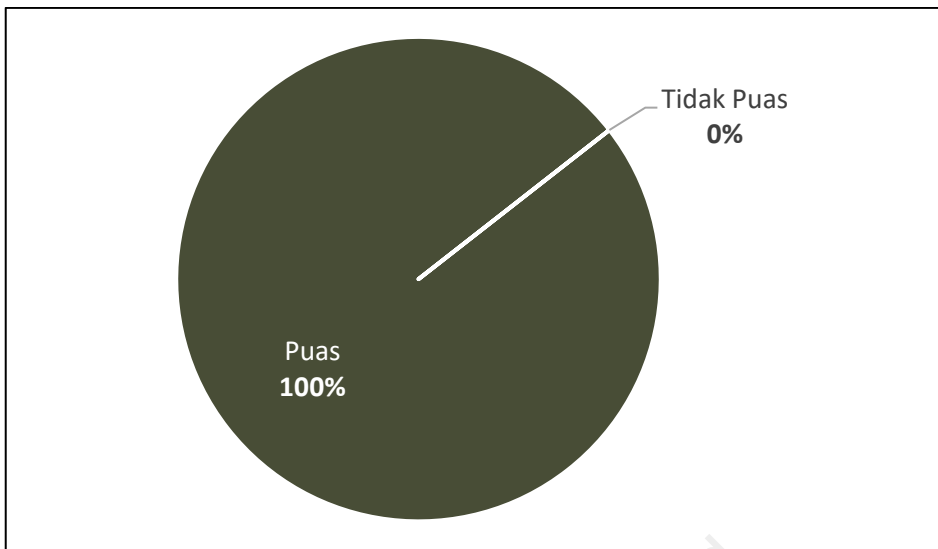
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

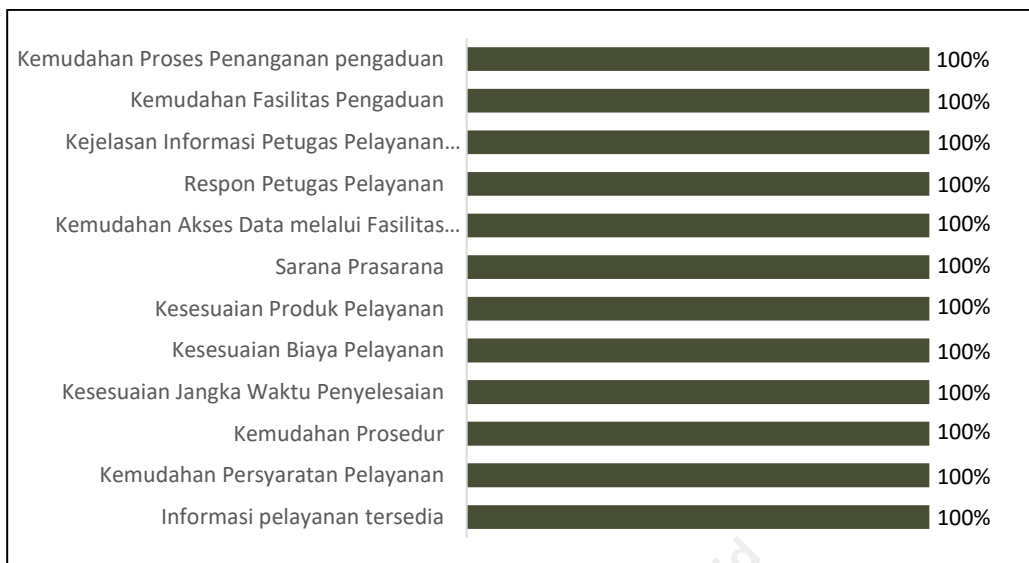
Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah persentase konsumen yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diterima dari PST BPS Kabupaten Bondowoso. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa 100,00% konsumen menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso. Kepuasan konsumen ditunjukkan dengan pemberian nilai 8 ke atas dalam skala 1 – 10, tanpa mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atributnya. Pada awal tahun 2025 ini dilakukan *Knowledge Sharing* terkait Budaya Pelayanan Prima kepada pegawai BPS Kabupaten Bondowoso. Selain itu, dilaksanakan juga *Knowledge Sharing* terkait berbagai jenis layanan yang bisa diakses di PST BPS Kabupaten Bondowoso serta bagaimana tindak lanjut dari setiap jenis layanan. Untuk lebih mengakomodasi harapan dari konsumen, PST BPS Kabupaten Bondowoso juga mengadakan FGD Standar Pelayanan Publik. Melalui FGD ini, PST BPS Kabupaten Bondowoso mendapatkan banyak sekali saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan pelayanan PST kedepannya.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Terhadap Layanan

Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan tersedia, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana dan prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan, kemudahan fasilitas pengaduan, kemudahan proses penanganan pengaduan.

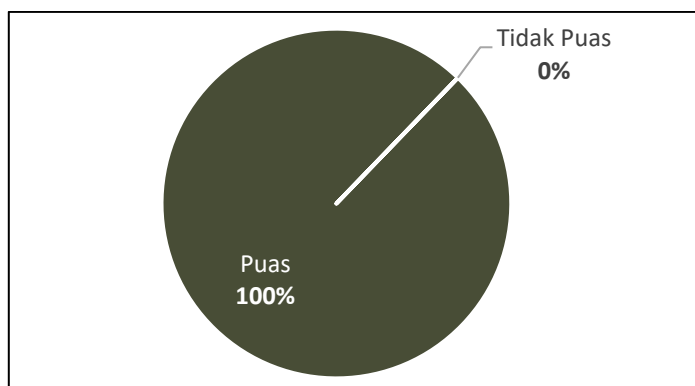
Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa semua atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mendapatkan penilaian 100% puas dari konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso mampu memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap konsumen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Atribut Pelayanan

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

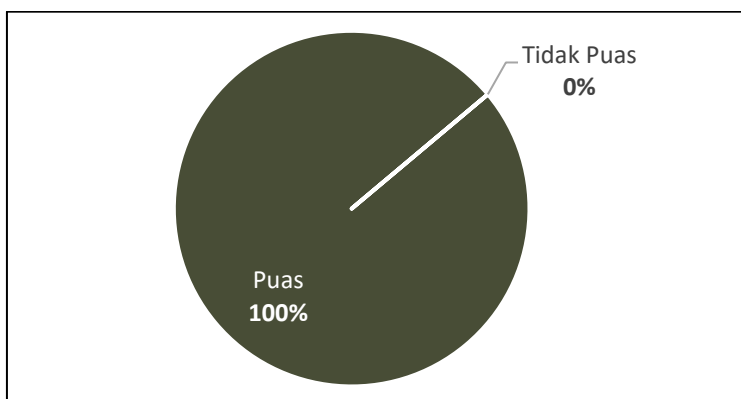
PST BPS Kabupaten Bondowoso terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses data dengan menyediakan berbagai fasilitas dan jenis layanan. Rilis data dan publikasi juga dilakukan dengan tepat waktu sehingga konsumen dapat memperoleh data secara *up to date*. Penyebarluasan informasi rilis dilakukan melalui berbagai media. PST BPS Kabupaten Bondowoso juga terus berupaya menyederhanakan prosedur akses data sehingga para konsumen dapat memperoleh data dengan mudah, namun tetap memberikan edukasi dan konsultasi terkait kerahasiaan data-data jenis tertentu. Untuk menampung saran dan masukan dari berbagai *stakeholder* pengguna layanan, PST BPS Kabupaten Bondowoso juga menyelenggarakan FGD Standar Pelayanan Publik. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap akses data BPS mencapai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso telah menerapkan nilai-nilai keterbukaan informasi publik dengan cukup baik.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Akses Data

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

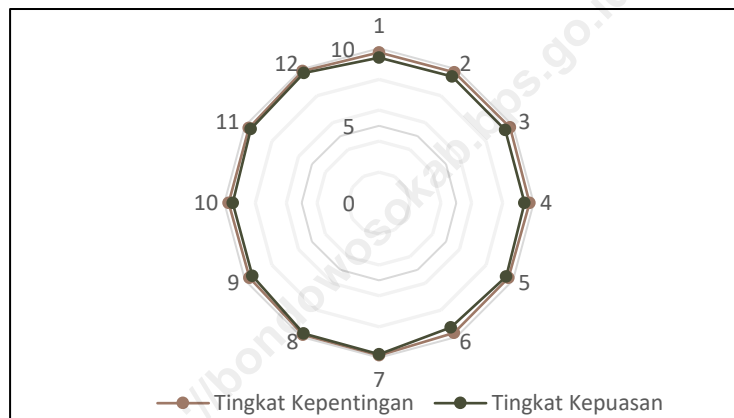
Indikator kepuasan terhadap sarana dan prasarana ditunjukkan melalui nilai indikator persentase konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Indikator ini tidak hanya diperoleh dari penilaian kepuasan pada atribut sarana dan prasarana namun juga mengikutsertakan atribut keberadaan fasilitas pengaduan. PST BPS Kabupaten Bondowoso bukanlah sekedar perpustakaan berisi buku semata, namun terdapat ruang bermain dan literasi anak, ruang laktasi, mesin *fotocopy*, sarana pengaduan, sarana berkebutuhan khusus, dan lain-lain. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 100%.



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Sarana dan Prasarana

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

Perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan suatu atribut pelayanan sangat penting untuk menunjukkan atribut apa yang menurut konsumen penting penting namun belum memenuhi ekspektasi ataupun harapan dari konsumen. Tingkat kepentingan konsumen bermanfaat untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso. Tingkat kepentingan memberikan gambaran mengenai atribut apa yang paling diharapkan konsumen untuk ditingkatkan kualitasnya. Adanya indikator tingkat kepentingan ini juga memudahkan PST BPS kabupaten Bondowoso dalam membuat prioritas perbaikan pelayanan.



Gambar 3.5. Perbandingan Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan

Berdasarkan atribut pelayanan, tingkat kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen paling tinggi adalah pada atribut kesesuaian produk pelayanan dengan kesenjangan sebesar  $-0,3971$ . Nilai negatif menunjukkan bahwa secara rata-rata konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso merasa bahwa kesesuaian produk pelayanan yang disediakan masih belum memenuhi harapan dan ekspektasi konsumen. Hal ini menjadi rekomendasi bagi PST BPS Kabupaten Bondowoso agar melakukan perbaikan terkait kesesuaian produk pelayanan yang tersedia. Kesesuaian produk pelayanan yang dimaksud dalam

hal ini adalah produk pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan standar dan janji yang telah ditetapkan.

Selain kesesuaian produk pelayanan, atribut lain yang memiliki kesejangan cukup tinggi adalah kemudahan prosedur dengan nilai kesenjangan sebesar  $-0,3529$ . Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan masih belum memenuhi ekspektasi konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso. Kesenjangan pada atribut kemudahan prosedur pelayanan ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi tentang alur prosedur pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu melakukan sosialisasi yang lebih luas seperti di media sosial.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, *Gap* menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

| No  | Atribut Pelayanan                            | Kepentingan | Kepuasan | Gap     |
|-----|----------------------------------------------|-------------|----------|---------|
| (1) | (2)                                          | (3)         | (4)      | (5)     |
| 1   | Informasi pelayanan tersedia                 | 9,7353      | 9,3971   | -0,3382 |
| 2   | Kemudahan persyaratan pelayanan              | 9,7500      | 9,4412   | -0,3088 |
| 3   | Kemudahan prosedur                           | 9,7794      | 9,4265   | -0,3529 |
| 4   | Kesesuaian jangka waktu penyelesaian         | 9,7353      | 9,4118   | -0,3235 |
| 5   | Kesesuaian biaya pelayanan                   | 9,6765      | 9,5000   | -0,1765 |
| 6   | Kesesuaian produk pelayanan                  | 9,6912      | 9,2941   | -0,3971 |
| 7   | Sarana dan prasarana                         | 9,8529      | 9,7794   | -0,0735 |
| 8   | Kemudahan akses data melalui fasilitas utama | 9,8382      | 9,7500   | -0,0882 |
| 9   | Respon petugas pelayanan                     | 9,6765      | 9,4412   | -0,2353 |
| 10  | Kejelasan informasi petugas pelayanan online | 9,7206      | 9,4559   | -0,2647 |
| 11  | Kemudahan fasilitas pengaduan                | 9,7059      | 9,5735   | -0,1324 |
| 12  | Kemudahan proses penanganan pengaduan        | 9,8571      | 9,7143   | -0,1428 |

Sementara itu, atribut dengan kesenjangan terkecil adalah sarana dan prasarana dengan nilai kesenjangan sebesar  $-0,0735$ . Artinya, persepsi konsumen hampir mendekati apa yang diharapkan oleh konsumen. Nilai kesenjangan yang kecil pada atribut ini selaras dengan kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana PST yang mencapai 100%.

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

Tabel 3.2. menyajikan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari responden menurut atribut pelayanan. Sejalan dengan nilai kesenjangan pada bahasan sebelumnya, atribut dengan nilai kesesuaian paling tinggi adalah sarana dan prasarana dengan persentase kesesuaian mencapai 99,25%. Sementara itu, atribut dengan nilai kesesuaian paling rendah adalah kesesuaian produk pelayanan dengan persentase sekitar 95,90%.

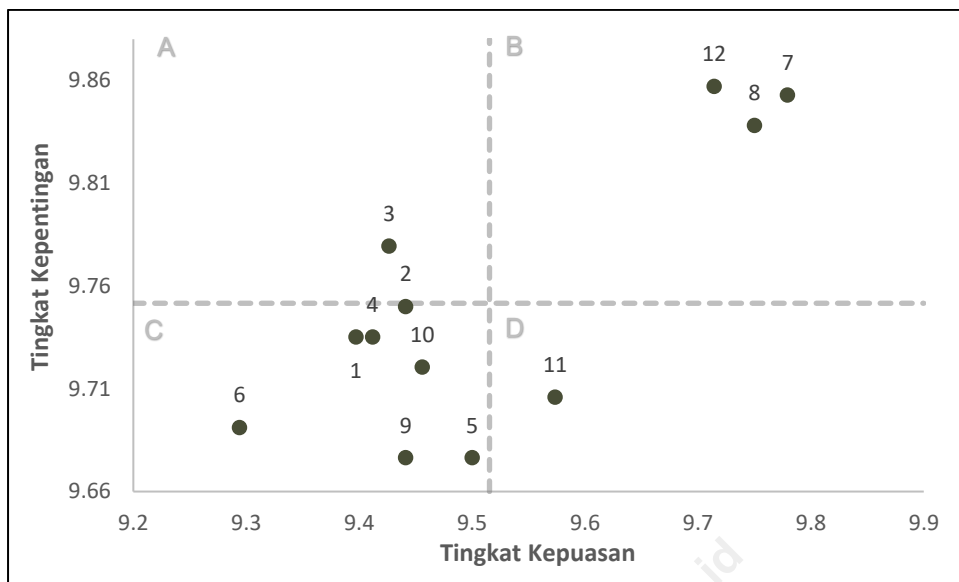
Secara umum, semua atribut sudah menunjukkan nilai yang sangat baik. Seluruh atribut pelayanan telah mendapatkan nilai kesesuaian di atas 95%. Namun PST BPS Kabupaten Bondowoso masih perlu melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut perlu dilakukan agar ekspektasi dan harapan konsumen semakin terpenuhi. Analisis kesenjangan dan kesesuaian sangat bermanfaat bagi PST BPS Kabupaten Bondowoso dalam memetakan dan membuat prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

| No  | Atribut Pelayanan               | Kepentingan | Kepuasan | Kesesuaian |
|-----|---------------------------------|-------------|----------|------------|
| (1) | (2)                             | (3)         | (4)      | (5)        |
| 1   | Informasi pelayanan tersedia    | 9,7353      | 9,3971   | 96,53      |
| 2   | Kemudahan persyaratan pelayanan | 9,7500      | 9,4412   | 96,83      |

| No  | Atribut Pelayanan                            | Kepentingan | Kepuasan | Kesesuaian |
|-----|----------------------------------------------|-------------|----------|------------|
| (1) | (2)                                          | (3)         | (4)      | (5)        |
| 3   | Kemudahan prosedur                           | 9,7794      | 9,4265   | 96,39      |
| 4   | Kesesuaian jangka waktu penyelesaian         | 9,7353      | 9,4118   | 96,68      |
| 5   | Kesesuaian biaya pelayanan                   | 9,6765      | 9,5000   | 98,18      |
| 6   | Kesesuaian produk pelayanan                  | 9,6912      | 9,2941   | 95,90      |
| 7   | Sarana dan prasarana                         | 9,8529      | 9,7794   | 99,25      |
| 8   | Kemudahan akses data melalui fasilitas utama | 9,8382      | 9,7500   | 99,10      |
| 9   | Respon petugas pelayanan                     | 9,6765      | 9,4412   | 97,57      |
| 10  | Kejelasan informasi petugas pelayanan online | 9,7206      | 9,4559   | 97,28      |
| 11  | Kemudahan fasilitas pengaduan                | 9,7059      | 9,5735   | 98,64      |
| 12  | Kemudahan proses penanganan pengaduan        | 9,8571      | 9,7143   | 98,55      |

Untuk melakukan analisis lebih lanjut, dilakukan analisis IPA (*Importance and Performance Analysis*). Analisis IPA membagi 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.



Gambar 3.6. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata namun nilai kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pada kuadran ini menjadi prioritas dalam perbaikan. Berdasarkan hasil SKD 2025 atribut kemudahan prosedur masuk ke kuadran A.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan di atas rata-rata sehingga dapat dikatakan telah memenuhi harapan konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan hasil SKD 2025 atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran B adalah:

- Sarana dan prasarana
- Kemudahan akses melalui fasilitas utama
- Kemudahan proses penanganan pengaduan

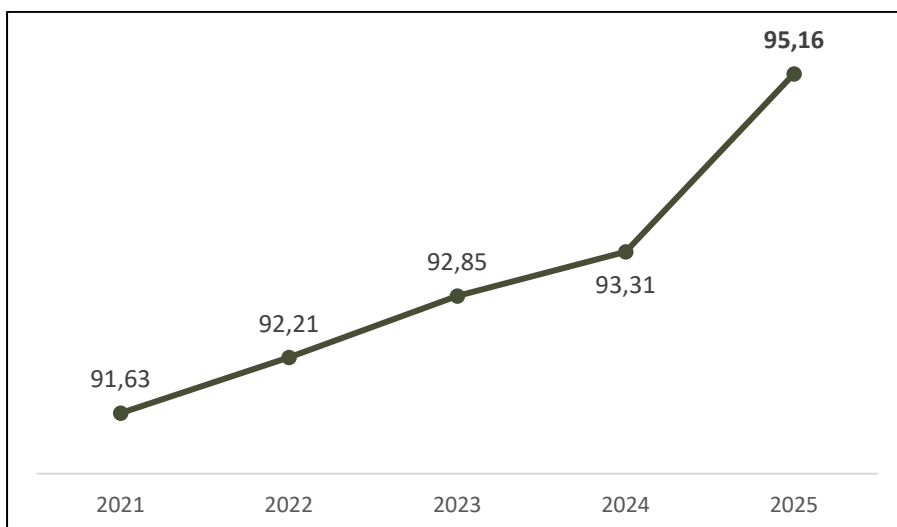
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang ada pada kuadran ini masih perlu ditingkatkan kualitasnya, namun secara prioritas masih di bawah atribut yang berada pada kuadran A. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kualitasnya namun tergolong prioritas rendah adalah:

- Informasi pelayanan tersedia
- Kemudahan persyaratan pelayanan
- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- Kesesuaian biaya pelayanan
- Kesesuaian produk pelayanan
- Respon petugas pelayanan
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata, namun tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang ada pada kuadran ini sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hasil SKD 2025, atribut kemudahan fasilitas pengaduan masuk ke kuadran D.

### **3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau biasa disebut juga *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Bondowoso secara keseluruhan. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2025, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 95,16. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dibandingkan dengan tahun 2024, IKK PST BPS Kabupaten Bondowoso mengalami kenaikan sebesar 1,85 poin.



Gambar 3.7. Indeks Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso Tahun 2021–2025



# BAB

## ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

# 4

A man with dark hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and blue tie, is talking on a mobile phone. He is standing in an office environment. In the background, there is a whiteboard with some papers and a pink sticky note, a wooden shelf with a potted plant and a framed picture, and a desk with a laptop and some papers. A watermark URL is visible across the image.

97,32

**Indeks Persepsi Anti Korupsi  
PST BPS Kabupaten Bondowoso**





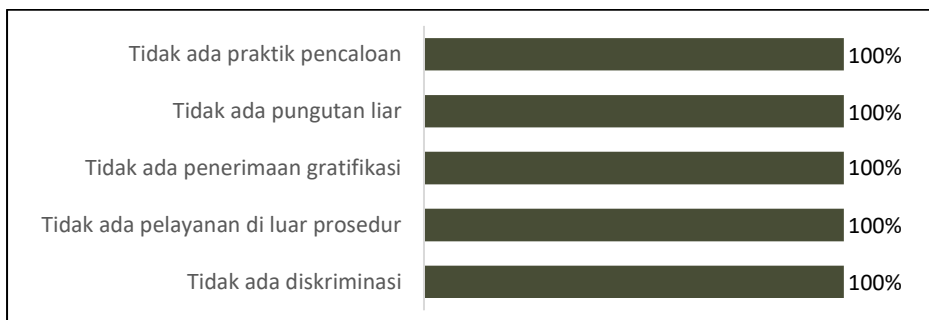
## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

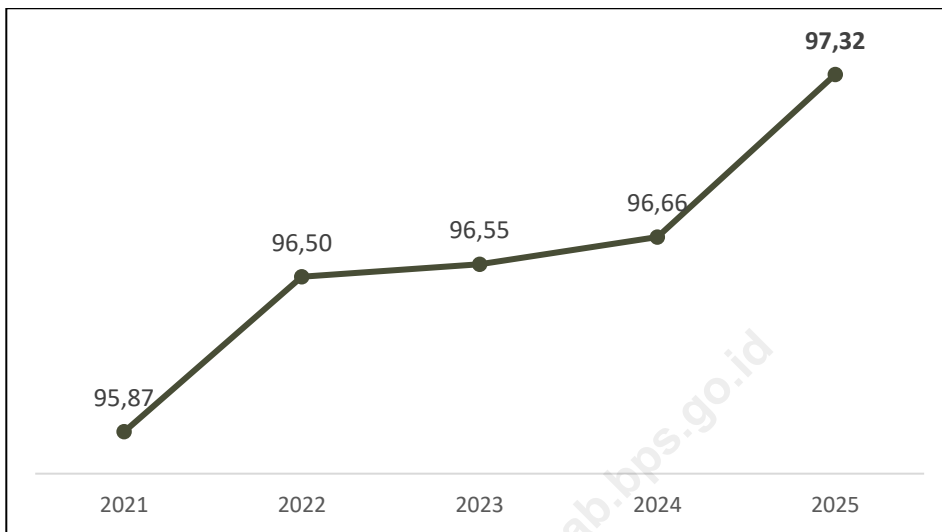
### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 97,32. Semua atribut perilaku anti korupsi mendapatkan nilai 100% dari konsumen. Hal ini menggambarkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat menerapkan perilaku anti korupsi pada pelaksanaan pelayanan kepada para konsumen. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut perilaku anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup. Pertama, tidak terdapat praktik pencaloan. Kedua, tidak ada pungutan liar (pungli). Ketiga, tidak ada penerimaan gratifikasi. Keempat, tidak ada pelayanan di luar prosedur. Terakhir, tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh BPS.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso

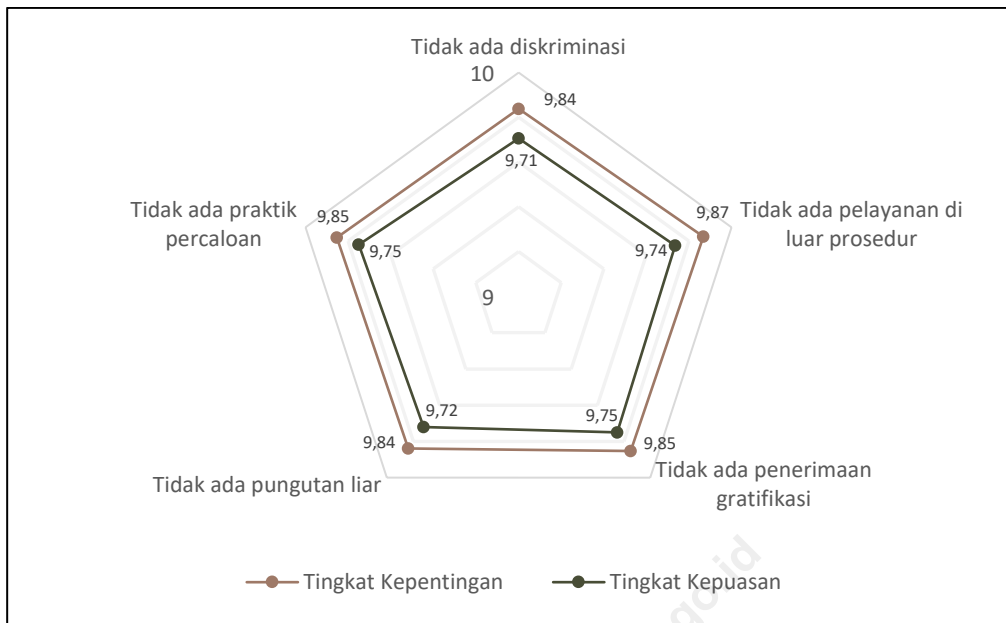
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi PST BPS Kabupaten Bondowoso selama lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso senantiasa melakukan peningkatan kesadaran terhadap perilaku anti korupsi secara terus-menerus.



Gambar 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi PST BPS Kabupaten Bondowoso Tahun 2021 – 2025

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso berkorelasi dengan tingkat kepentingan konsumen. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini akan dilakukan analisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.



Gambar 4.3. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

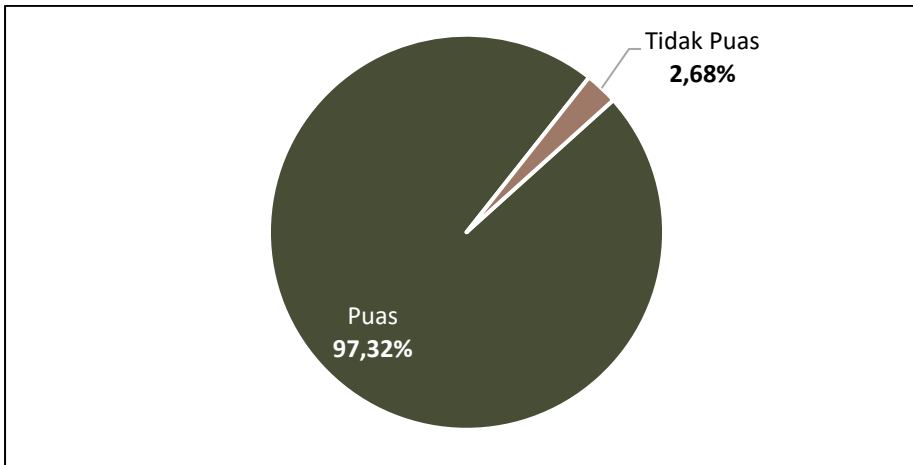
*Gap analysis* dapat menunjukkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kepuasan konsumen terhadap penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa nilai *gap analysis* adalah negatif dan kecil pada semua atribut. Hal tersebut menunjukkan penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso hampir memenuhi harapan konsumen. Apabila dilihat lebih detail, atribut dengan gap paling tinggi adalah tidak adanya diskriminasi dan tidak adanya pelayanan di luar prosedur dengan nilai kesenjangan yang sama sebesar  $-0,1323$ . Hal ini perlu menjadi poin perhatian bagi PST BPS Kabupaten Bondowoso untuk semakin adil dan proporsional dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen. Sementara itu, atribut perilaku anti korupsi dengan nilai gap terkecil adalah tidak ada penerimaan gratifikasi dan praktik percaloan dengan nilai kesenjangan sebesar  $-0,1029$ . Nilai kesenjangan yang negatif menggambarkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu terus melakukan perbaikan agar harapan terhadap atribut-atribut yang menurut konsumen itu penting dapat terpenuhi.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Bondowoso

| No  | Atribut Pelayanan                    | Kepentingan | Kepuasan | Gap     |
|-----|--------------------------------------|-------------|----------|---------|
| (1) | (2)                                  | (3)         | (4)      | (5)     |
| 1   | Tidak ada diskriminasi               | 9,8382      | 9,7059   | -0,1323 |
| 2   | Tidak ada pelayanan di luar prosedur | 9,8676      | 9,7353   | -0,1323 |
| 3   | Tidak ada penerimaan gratifikasi     | 9,8529      | 9,7500   | -0,1029 |
| 4   | Tidak ada pungutan liar              | 9,8382      | 9,7206   | -0,1176 |
| 5   | Tidak ada praktik percaloan          | 9,8529      | 9,7500   | -0,1029 |

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antaratribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan hasil SKD 2025 mencapai 97,32 . Nilai ini menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. IPAK PST BPS Kabupaten Bondowoso mengalami peningkatan sebesar 0,66 poin dibandingkan SKD 2024. Perilaku anti korupsi sangat mendukung upaya dari BPS Kabupaten Bondowoso untuk menjadi satuan kerja berpredikat WBK.



Gambar 4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Bondowoso

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



# BAB

## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

# 5

**97,88%**

Data yang paling dibutuhkan menurut periode waktu adalah data tahunan

**82,01%**

Data yang paling dibutuhkan menurut level adalah data level kabupaten/kota

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



## 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 Bondowoso dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso. Wilayah PST BPS Kabupaten Bondowoso digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Bondowoso. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang–data.

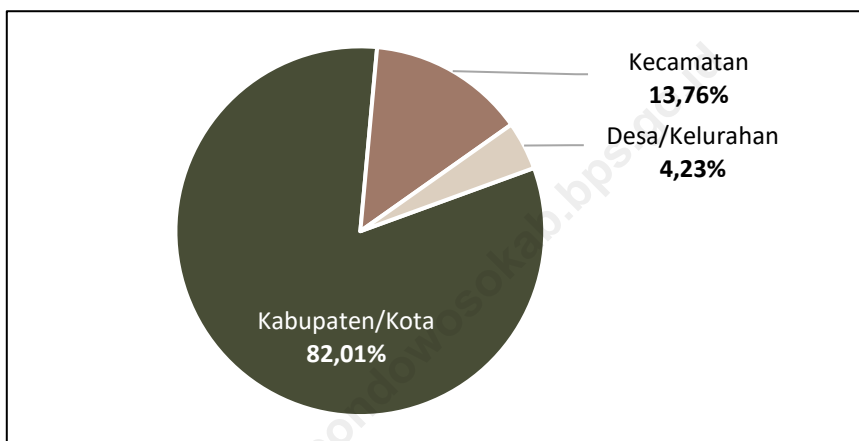
**Orang–data** adalah pasangan satu–satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang–data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

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

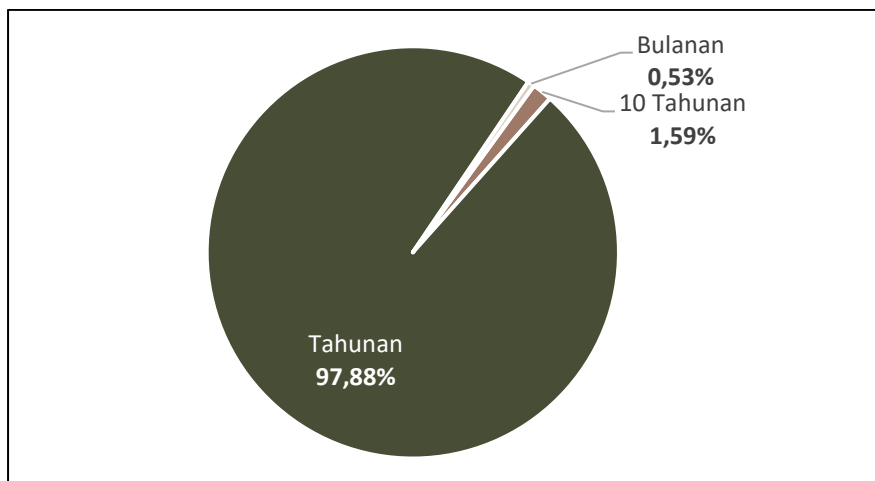
mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya. Level data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah level kabupaten/kota dengan persentase sebesar 82,01%. Sementara itu, persentase konsumen yang membutuhkan data level kecamatan ada sebanyak 13,76%. Pada SKD 2025 ini, PST BPS Kabupaten Bondowoso juga melayani permintaan data pada level desa/kelurahan sebesar 4,23%. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya data. PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu melakukan evaluasi terkait penyediaan data hingga level yang terkecil seperti level SLS dan individu.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

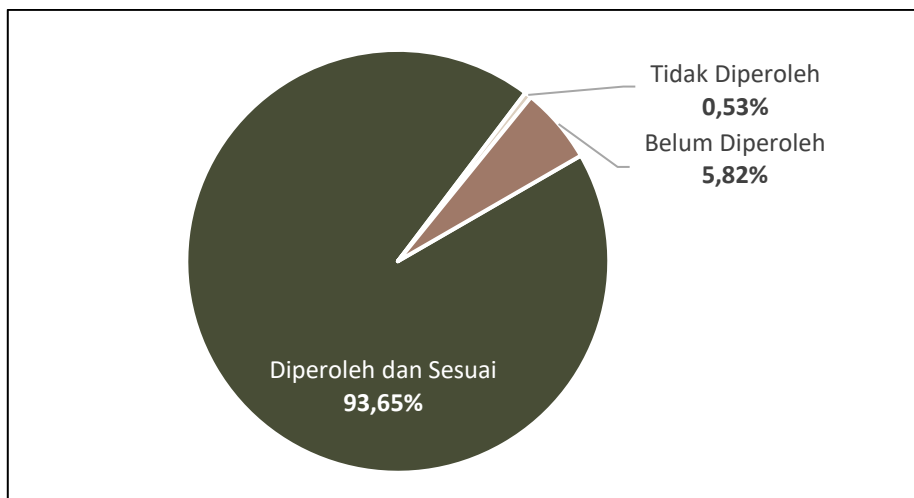
Periode data yang dicakup dalam SKD 2025 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa kebutuhan data menurut periode didominasi oleh data tahunan dengan persentase mencapai 97,88%. Sementara itu, untuk data periode 10 tahunan juga dibutuhkan oleh konsumen dengan persentase sebesar 1,59% diikuti dengan periode bulanan sebesar 0,53%. Hal ini menunjukkan bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu mengevaluasi terkait penyediaan data pada periode selain tahunan.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

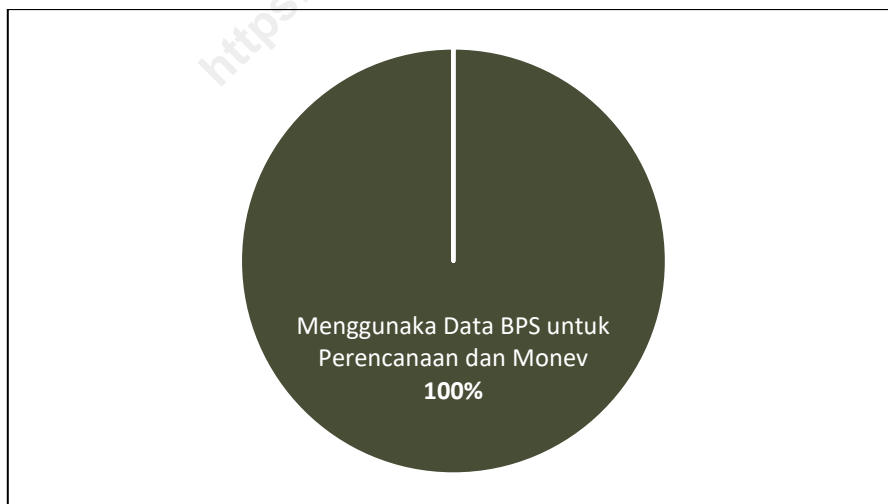
SKD 2025 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu Diperoleh dan Sesuai, Diperoleh tetapi Tidak Sesuai, Tidak Diperoleh, dan Belum Diperoleh. Mayoritas konsumen mendapatkan data sesuai kriteria dan kebutuhannya. Persentase konsumen yang memperoleh data sesuai dengan kriteria dan kebutuhannya mencapai 93,65%. Sebaliknya, persentase konsumen yang belum memperoleh data ada sekitar 5,82% dan yang tidak memperoleh data hanya sekitar 0,53%. Kondisi “Belum Diperoleh” memiliki arti bahwa proses pencarian dan kompilasi data belum selesai dilakukan dan akan ditindaklanjuti kepada konsumen apabila data sudah lengkap. Kondisi “Tidak Diperoleh” memiliki arti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar belum didapatkan oleh konsumen. PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu melakukan identifikasi jenis-jenis data apa saja yang “Belum Diperoleh” dan “Tidak Diperoleh” oleh konsumen. Selanjutnya, ketersediaan data-data tersebut harus menjadi perhatian untuk tahun-tahun berikutnya. Apabila PST BPS Kabupaten Bondowoso benar-benar tidak dapat menyediakan data yang dibutuhkan oleh konsumen, maka PST BPS Bondowoso akan memberikan rekomendasi dan arahan terkait alternatif data lain sebagai pendekatan atau K/L/D/I lain yang mungkin menghasilkan data tersebut.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Bondowoso menurut Perolehan Data

#### 5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Data BPS memiliki peranan vital dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Pada SKD 2025 ini, seluruh konsumen data yang berasal dari K/L/D/I memanfaatkan data BPS sebagai bahan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan (100%). Hal ini sejalan dengan visi BPS sebagai “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”.

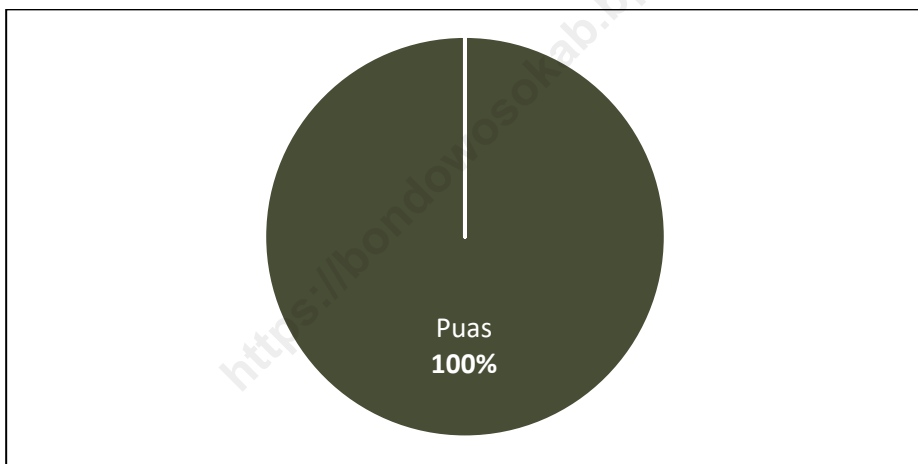


Gambar 5.4. Persentase Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

## 5.5 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso. 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 kualitas data yang diperoleh dari penyedia data digambarkan melalui Gambar 6.1. Grafik pada Gambar 6.1 merupakan hasil perhitungan dari tiga aspek yakni kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data. Hasil SKD 2025 menunjukkan bahwa 100% konsumen merasa puas terhadap kualitas data BPS.



Gambar 5.5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso yang Puas Terhadap Kualitas Data



# BAB PENUTUP

# 6



**95,16**

**Indeks Kepuasan Konsumen  
PST BPS Kabupaten Bondowoso  
termasuk kategori Sangat Baik**





## Bab 6 Penutup

### 6.1 Kesimpulan

Cakupan responden SKD 2025 adalah konsumen yang pernah menerima layanan PST BPS Kabupaten Bondowoso selama 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pencacahan. Jumlah responden SKD 2025 di BPS Kabupaten Bondowoso adalah 68 responden dari target 30 responden. Pengumpulan data SKD 2025 dilakukan dalam kurun waktu 1 Maret – 31 Desember 2025. Sebanyak 66 responden mengisi melalui *Link* sedangkan sisanya sebanyak dua responden mengisi melalui PST.

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

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Bondowoso secara umum berjalan dengan lancar. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang melebihi target (226,67%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan konsumen berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 55,88% berbanding 44,12%.
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang berpendidikan tertinggi D4/S1 ada sebesar 42,65% sedangkan yang berpendidikan kurang dari atau

sama dengan SLTA/Sederajat ada sebesar 36,76%. Kedua jenis pendidikan ini memiliki persentase kunjungan tertinggi jika dibandingkan konsumen berpendidikan D1/D2/D3 dan S2 yang masing-masing persentasenya hanya sebesar 7,35% dan 13,24%.

4. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/POLRI (36,76%). Konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai Pekerjaan Utama Lainnya memiliki persentase sebesar 26,47% berbeda tipis dengan konsumen yang berkategori Pelajar/Mahasiswa (25,00%). Sementara itu, berdasarkan asal instansi, hampir setengah konsumen PST BPS Bondowoso berasal dari Pemerintah Daerah (47,06%). Sementara itu, kunjungan konsumen dari Lembaga Penelitian dan Pendidikan juga tergolong tinggi dengan persentase sebesar 32,35%.
5. Banyaknya konsumen dari Pemerintah Daerah serta Lembaga Penelitian dan Pendidikan berimplikasi pada persentase pemanfaatan hasil kunjungan. Pada SKD 2025 ini, persentase terbesar pemanfaatan hasil kunjungan adalah untuk keperluan Pemerintahan (52,94%), Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (29,41%), serta Penelitian (13,24%).
6. Konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso cenderung memilih fasilitas yang menyediakan data secara *online* dan digital atau *softcopy*. Alasannya adalah karena layanan ini bisa diakses mudah, kapan saja, dan di mana saja. Fasilitas utama akses data secara *online* yang paling banyak digunakan adalah melalui aplikasi *Chat* (29,44%), *website* BPS (25,00%), dan aplikasi PST *online* (23,89%). Meskipun mayoritas konsumen memilih akses secara digital, namun persentase konsumen yang mencari data dengan datang langsung ke PST BPS Kabupaten Bondowoso masih cukup banyak (20,00%).
7. Jenis layanan yang paling banyak diakses oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah konsultasi statistik (34,78%) yang menjadi tugas dan fungsi BPS sebagai Pembina Data. Selain itu, Akses Produk Statistik pada *Website* juga menjadi layanan yang paling banyak diakses konsumen dengan

persentase sebesar 34,81% diikuti dengan memberikan Rekomendasi Kegiatan Statistik (25,47%).

8. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai nilai 95,16 dan masuk kategori Sangat Baik
9. Kepuasan terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 100%. Semua atribut pelayanan mendapat penilaian sangat memuaskan dari konsumen.
10. Kisaran kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah -0,0735 sampai -0,3971.
11. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Bondowoso mencapai 97,32 yang berarti bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat menerapkan nilai-nilai anti korupsi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
12. Data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah data periode tahunan dengan persentase mencapai 97,88%. Ditinjau dari levelnya, data yang paling banyak diakses adalah level kabupaten/kota (82,01%) dan kecamatan (13,76%).
13. Konsumen yang berkunjung ke PST BPS Kabupaten Bondowoso dan memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya mencapai 93,65%.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2025 terdapat empat atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu:

- Sarana dan prasarana
- Kemudahan akses melalui fasilitas utama
- Kemudahan fasilitas pengaduan
- Kemudahan proses penanganan pengaduan.

Untuk perbaikan pelayanan kedepan, PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu meningkatkan kualitas pada delapan atribut yaitu:

- Informasi pelayanan tersedia

- Kemudahan persyaratan pelayanan
- Kemudahan prosedur
- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- Kesesuaian biaya pelayanan
- Kesesuaian produk pelayanan
- Respon petugas pelayanan
- Kemudahan proses penanganan pengaduan

Untuk menindaklanjuti hasil SKD 2025 ini perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian. Perlu dilakukan monitoring terhadap perkembangan perbaikan pelayanan PST. Perbaikan tersebut kemudian disampaikan ke publik agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kabupaten Bondowoso telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang nyata sebagai tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen PST BPS Kabupaten Bondowoso.

PST BPS Kabupaten Bondowoso perlu mengadakan diskusi publik untuk mendengar saran dan masukan terkait standar pelayanan yang disediakan. Sosialisasi dan penyebarluasan informasi terkait pelayanan apa saja yang disediakan. Untuk meningkatkan respon petugas pelayanan, perlu diadakan *capacity building* terkait pelayan publik yang prima kepada setiap petugas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Selain itu, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan agar pengaduan dari konsumen dapat direspon dengan lebih cepat dan tanggap.



## Daftar Pustaka

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

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

# LAMPIRAN

## Metadata

Informasi dalam bentuk struktur dan format baku untuk menggambarkan data, menjelaskan data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi data



# Metadata Kegiatan

Sekumpulan atribut informasi yang memberikan gambaran/dokumentasi dari penyelenggaraan kegiatan statistik

# Metadata Variabel

Sekumpulan atribut informasi yang memberikan gambaran/dokumentasi dari penyusunan suatu variabel, standar ukuran dan satuan yang digunakan, aturan pengisian, bentuk pertanyaan yang digunakan, dan informasi statistik lain yang mendukung dasar pemilihan suatu variabel dalam kegiatan statistik

# Metadata Indikator

Sekumpulan atribut informasi yang memberikan gambaran/dokumentasi dasar terbentuknya suatu indikator, interpretasi terhadap suatu indikator, variabel pembentuk indikator, rumus yang digunakan dalam metode penghitungan indikator, dan informasi lain yang perlu untuk diketahui dalam upaya memberikan pemahaman dan penggunaan secara tepat suatu indikator



**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 Bondowoso | 68               | 0                       | 2   | 0     | 66   |

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

## **Metadata Indikator**

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

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

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

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

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

Penghitungan

Dengan:

$Y$  = Total jumlah responden

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

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

**Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

| Satker PST          | Jenis Kelamin |           |
|---------------------|---------------|-----------|
|                     | Laki-Laki     | Perempuan |
| (1)                 | (2)           | (3)       |
| Kabupaten Bondowoso | 44,12         | 55,88     |

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama**

| Satker PST             | Pekerjaan Utama       |                    |                   |                   |                   |                 |              |
|------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------|
|                        | Pelajar/<br>Mahasiswa | Peneliti/<br>Dosen | ASN/TNI<br>/Polri | Pegawai<br>BUMN/D | Pegawai<br>Swasta | Wira-<br>swasta | Lain-<br>nya |
| (1)                    | (2)                   | (3)                | (4)               | (5)               | (6)               | (7)             | (8)          |
| Kabupaten<br>Bondowoso | 27,00                 | 2,94               | 36,76             | 0,00              | 2,94              | 5,88            | 26,47        |

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

### **Metadata Indikator**

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama indikator | : Persentase Konsumen                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Konsep         | : Konsumen                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Definisi       | : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.                                                         |
| Interpretasi   | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.                                                                                                                                                 |
| Rumus          | : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$                                                                                                                                                                                                                                         |
| Penghitungan   | Dengan:<br>$P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- $i$<br>$x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- $i$<br>$y$ = Jumlah seluruh konsumen                                                                                                       |
| Ukuran         | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Satuan         | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Klasifikasi    | : 1. Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penyajian      | 2. Kelompok umur<br>3. Jenis kelamin<br>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan<br>5. Pekerjaan utama<br>6. Kategori instansi<br>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan<br>8. Jenis layanan yang digunakan<br>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/<br>Tugas Kuliah | Pemerintahan | Komersial | Penelitian | Lainnya |
| (1)                 | (2)                            | (3)          | (4)       | (5)        | (6)     |
| Kabupaten Bondowoso | 29,41                          | 52,94        | 2,94      | 13,24      | 1,47    |

### **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:<br>$P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- $i$<br>$x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- $i$<br>$y$ = Jumlah seluruh konsumen                                                                                                       |
| Ukuran         | : | Persentase                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Satuan         | : | Persen                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Klasifikasi    | : | 1. Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Penyajian      |   | 2. Kelompok umur<br>3. Jenis kelamin<br>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan<br>5. Pekerjaan utama<br>6. Kategori instansi<br>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan<br>8. Jenis layanan yang digunakan<br>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-<br>takaan | Pembe-<br>-lian<br>Publik<br>asi<br>BPS | Pembelian<br>Data Mikro<br>/ Peta<br>Wilayah<br>Kerja<br>Statistik | Akses<br>Produk<br>Statistik<br>Pada<br>Website | Konsulta-<br>si<br>Statistik | Rekomen<br>dasi<br>Kegiatan<br>Statistik |
| (1)                 | (2)               | (3)                                     | (4)                                                                | (5)                                             | (6)                          | (7)                                      |
| Kabupaten Bondowoso | 11,18             | 0,00                                    | 0,00                                                               | 28,57                                           | 34,78                        | 25,47                                    |

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

### **Metadata Indikator**

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

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

### **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<br>Penghitungan | : | $P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p> |
| Ukuran                | : | Persentase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Satuan                | : | Persen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 Bondowoso | 100                                       |

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

## **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   | <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan</p>                                                                                                                                                            |
| Ukuran         | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Satuan         | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Klasifikasi    | : 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 Bondowoso | 100                                       |

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

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

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

### **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:<br>P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS<br>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS<br>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 Bondowoso | 100                                              |

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

### **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<br>Penghitungan | : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ukuran                | : Persentase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Satuan                | : Persen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Klasifikasi           | : 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 Bondowoso | 95,16                      |

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

### **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:<br>1) 25,00–64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik;<br>2) 65,00–76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik;<br>3) 76,61–88,30 : Kualitas pelayanan baik;<br>4) 88,31–100 : Kualitas pelayanan sangat baik                                                                  |
| Rumus Penghitungan | : $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus:<br/><math>\bar{x}_i</math> = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i<br/><math>w_i</math> = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,<br/><math>y</math> = skala maksimum penilaian (10)<br/><math>i = 1, 2, \dots, 12</math> = 12 atribut pelayanan PST BPS</p>                                                   |
| 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 Bondowoso | 97,32                        |

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

## **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<br>Penghitungan | $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i</p> <p><math>x_i</math> = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i</p> <p>y = skala maksimum penilaian (10)</p> <p>i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p> |
| Ukuran                | : Indeks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Satuan                | : – (skala 100)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klasifikasi           | : Wilayah PST BPS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penyajian             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Lampiran 13 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



Nomor : B-0017.1/35116/VS.560/2026

Bondowoso, 15 Januari 2025

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik  
di BPS Kabupaten Bondowoso

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 Bondowoso



Lampiran 1

Nomor : B-0017.1/35116/VS.560/2026

Tanggal : 15 Januari 2025

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

**Catatan Rekomendasi Tahun 2025**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pertahankan Kinerja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sarana Prasarana</li><li>2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama</li><li>3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan</li><li>4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan</li></ol>                                                                                                                                                                   |
| <b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Prioritas Utama</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan Prosedur</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Aspek Pelayanan Lain</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi pelayanan tersedia.</li><li>2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan</li><li>3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian</li><li>4. Kesesuaian Biaya Pelayanan</li><li>5. Kesesuaian Produk Pelayanan</li><li>6. Respon Petugas Pelayanan</li><li>7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i></li></ol> |

## Lampiran 14 RTL Berdasarkan Hasil 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 |                                      |
| Prioritas Utama                                                  |                                      |                                                                                                                                             |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |                                      |
| 1                                                                | Kemudahan Prosedur                   | Menyosialisasikan Standar Pelayanan serta Perka PNPB dan Nol Rupiah                                                                         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
|                                                                  |                                      | Melaksanakan FGD Standar pelayanan agar informasi tersampaikan secara lebih luas serta mendapat saran dan masukan dari berbagai stakeholder |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| Prioritas Rendah                                                 |                                      |                                                                                                                                             |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |                                      |
| 1                                                                | Informasi pelayanan tersedia.        | Melaksanakan FGD Standar pelayanan agar informasi tersampaikan secara lebih luas serta mendapat saran dan masukan dari berbagai stakeholder |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
|                                                                  |                                      | Menyosialisasikan Standar Pelayanan serta Perka PNPB dan Nol Rupiah                                                                         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| 2                                                                | Kemudahan Persyaratan Pelayanan      | Menyosialisasikan Standar Pelayanan serta Perka PNPB dan Nol Rupiah                                                                         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| 3                                                                | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | Melaksanakan FGD Standar pelayanan agar informasi tersampaikan secara lebih luas serta mendapat saran dan masukan dari berbagai stakeholder |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
|                                                                  |                                      | Menyosialisasikan Standar Pelayanan melalui berbagai media                                                                                  |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| 4                                                                | Kesesuaian Biaya Pelayanan           | Menyosialisasikan Standar Pelayanan serta Perka PNPB dan Nol Rupiah                                                                         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| 5                                                                | Kesesuaian Produk Pelayanan          | Menyosialisasikan Standar Pelayanan melalui berbagai media                                                                                  |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| 6                                                                | Respon Petugas Pelayanan             | Melaksanakan Knowledge Sharing Budaya Pelayanan Prima                                                                                       |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |
| 7                                                                | Kejelasan Informasi Petugas          | Menyosialisasikan nomor call center pelayanan dan jam aktif layanan PST BPS                                                                 |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Tim Pengolahan dan                   |

| No | Prioritas Unsur  | Program/Kegiatan                                      | 24 Tahun 2025 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Penanggung Jawab                     |
|----|------------------|-------------------------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--------------------------------------|
|    |                  |                                                       | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |                                      |
|    | Pelayanan Online | Kabupaten Bondowoso pada berbagai media               |               |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Layanan Statistik                    |
|    |                  | Melaksanakan Knowledge Sharing Budaya Pelayanan Prima |               |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Tim Pengolahan dan Layanan Statistik |

Bondowoso, 22 Januari 2025  
 Kepala BPS Kabupaten Bondowoso  
  
 Mudi S., SST., M. Si.

Lampiran 15 Kuesioner VKD25

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <div>RAHASIA</div> <div>Dasar hukum:<br/>1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik<br/>2. UU No. 31 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik<br/>3. Peraturan Menteri PANRB No. 101 Tahun 2010 tentang Pedoman SKM User Pelayanan Publik<br/>4. Peraturan Kepala BPS No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div> <b>SURVEI KEBUTUHAN DATA<br/>TAHUN 2025</b></div> <div>VKD25</div> |
| <p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;</li><li>2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;</li><li>3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;</li><li>4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan</li><li>5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.</li></ol> <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.</p> <div>Pengantar</div> |                                                                          |



**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

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/disampaikan 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: .....<br>(sesuai Blok 1 Rincian 11).                                                                                                                                                               | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 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 <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui.<br>(contoh: Kotak saran dan pengaduan website: <a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a> , e-mail: <a href="mailto:bphq@bps.go.id">bphq@bps.go.id</a> ) | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 12 | <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1)</i><br>Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> 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 percaloan 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 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.

[illegible]

#### **Blok IV. Catatan**

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

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



# DATA

## ENLIGHTEN THE NATION



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN BONDOWOSO**  
**BPS-STATISTIC BONDOWOSO REGENCY**

Jalan Santawi No.114 Telp. & Fax : (0332) 421775  
Homepage : <https://bondowosokab.bps.go.id>  
E-mail : [bps3511@bps.go.id](mailto:bps3511@bps.go.id)

