

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

**TRIWULAN II
2026**



BADAN PUSAT STATISTIK



LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

**TRIWULAN II
2026**



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. Ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan oleh pengguna data perlu dikaji guna menghasilkan data dan informasi statistik yang berkualitas serta mencapai visi BPS sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

Laporan hasil pelaksanaan SKD2026 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Indikator yang disajikan dalam laporan Triwulan II Tahun 2026 mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Martapura, 08 Juli 2026

Kepala BPS Kabupaten Ogan
Komering Ulu Timur



Zaenal Abidin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR LAMPIRAN	4
BAB 1 PENDAHULUAN	5
1.1. Umum	7
1.2. Tujuan	8
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana	8
BAB 2 METODOLOGI	11
2.1. Metode Pengambilan Sampel	13
2.2. Metode Pengumpulan Data	14
2.3. Metode Analisis Data	14
2.4. Cakupan Responden	18
2.5. Target Responden	19
2.6. Variabel yang Dikumpulkan	20
2.7. Jadwal Kegiatan	21
BAB 3 PENGUMPULAN DATA	23
3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara	25
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (<i>Self-enumeration</i>)	25
3.3. Aplikasi SKD2026	26
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	31
4.1. Tabulasi Data	33
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	33
4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	36
4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	36
BAB 5 ANALISIS DATA	39
5.1. Realisasi Pengumpulan Data	41
5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	42

5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	42
5.2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	43
5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	44
BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT	46
6.1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	48
6.2. Analisis Kuadran (<i>Quadrant Analysis</i>)	50
6.3. Rencana Tindak Lanjut	52
BAB 7 HASIL TINDAK LANJUT	55
a. Analisis Kesenjangan (<i>gap analysis</i>)	57
b. Importance and Performance Analysis (IPA)	59
c. Rencana Tindak Lanjut	61
d. Hasil Tindak Lanjut	62
BAB 8 PENUTUP	64
8.1. Kesimpulan	66
8.2. Rekomendasi Perbaikan	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden	15
Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2026	17
Tabel 3. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS	29
Tabel 4. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026	9
Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	22
Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	23
Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	24
Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	24
Gambar 6. Halaman <i>Beranda</i> Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	25
Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	26
Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 BPS RI	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD26	47
-----------------------------	----



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Umum

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

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

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

Sebagai upaya peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pemantauan tersebut dapat memberikan informasi mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbarui sehingga peningkatan pelayanan publik dapat tercapai. Pemantauan ini dilakukan melalui Survei Kebutuhan Data (SKD). SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS

provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota. Dari sisi metode pengumpulan data, pada tahun 2019 SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) untuk pertama kalinya. Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi berbasis *website*.

1.2. Tujuan

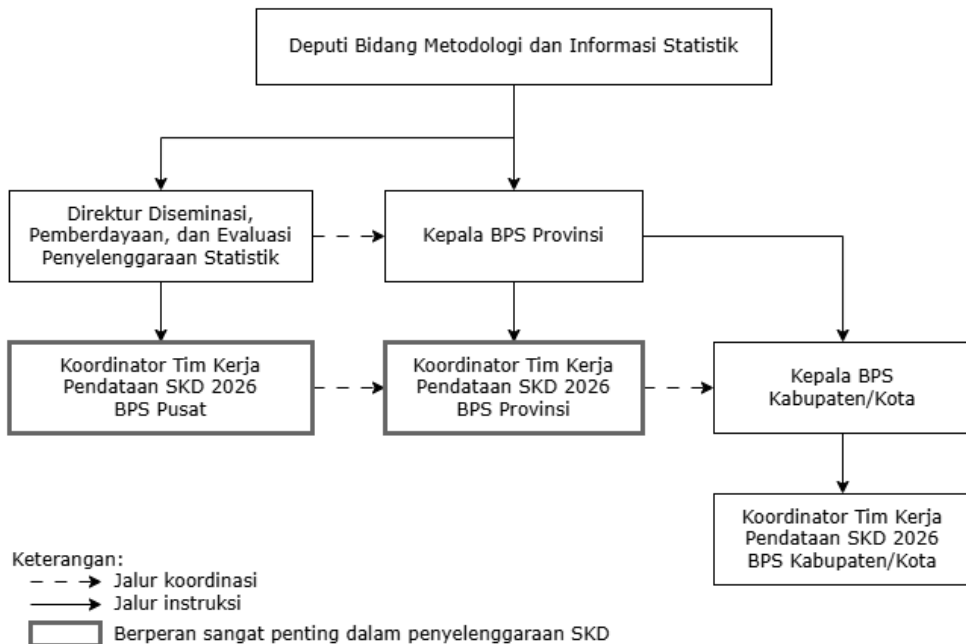
Secara umum, tujuan SKD 2026 adalah mendapatkan persepsi pengguna layanan tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data pengguna layanan. Hasil SKD 2026 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2026 pada satuan kerja (satker) BPS Pusat adalah Direktur Diseminasi Statistik, pada BPS Provinsi adalah Kepala BPS Provinsi, dan pada BPS Kabupaten/Kota adalah Kepala BPS Kabupaten/Kota. Masing-masing penanggung jawab membentuk tim kerja pendataan SKD 2026 di masing-masing satkernya yang mencakup:

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di masing-masing satker mengingat pengumpulan data dapat dilakukan secara CAWI atau PAPI. Untuk menjaga kualitas data yang dihasilkan, petugas pencacah harus berbeda dengan petugas pemeriksa dan/atau koordinator tim. Namun, jika ada keterbatasan jumlah SDM di masing-masing satker, maka petugas pemeriksa dan koordinator tim dimungkinkan orang yang sama.



Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026

Alur koordinasi pelaksanaan SKD 2026 disusun dengan tujuan agar (a) pengawasan dan pemeriksaan lapangan dapat dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan; (b) setiap pelaksana mengetahui dengan jelas mengenai tugas, tanggung jawab, wewenang dan haknya masing-masing; dan (c) pelaksanaan SKD 2026 dapat berjalan dengan baik.



BAB 2

METODOLOGI

Pengumpulan data SKD 2026 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 20 Januari - 31 Desember 2026, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2026 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2026 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 2026 adalah pengguna layanan yang menerima layanan di unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar pengguna layanan yang menerima layanan mulai 1 Januari 2026 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2026). Daftar pengguna layanan dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

1. Buku tamu PST (baik manual maupun *online* melalui pst.bps.go.id).
Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (*subject matter*), semua pengguna layanan tersebut dicakup dalam daftar pengguna layanan;
2. Pengguna *website* yang mengunduh publikasi;
3. Pengguna aplikasi *Chat Us*; dan
4. Pengguna aplikasi layanan statistik lainnya yang ada di masing-masing satker BPS.

Selain itu, sampel juga dapat berasal dari pengguna layanan yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2026 dengan mengakses *link* kuesioner yang tersedia pada layanan *online*.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing sakter BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III Kolom 1-10 VKD26. Namun, jika tidak memungkinkan untuk wawancara (misal karena tidak bisa ditemui secara tatap muka atau telepon), maka pengumpulan data dapat dilakukan melalui pendataan mandiri/swacacah dengan cara responden diminta untuk mengisi kuesioner sendiri. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan dan data BPS yang ada pada Blok II dan Blok III Kolom 11 VKD26.

Moda pengumpulan data SKD 2026 melalui:

1. *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Dalam SKD 2026, penggunaan moda ini dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *online-PST*, *online-email*, dan *online-link* yang akan dijelaskan pada Subbab 3.2.
2. *Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk media kertas (*hardcopy*). Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, atau operasional teknologi di lapangan. Moda PAPI juga dapat digunakan untuk pengguna layanan yang datang langsung ke PST dan tidak bisa mengakses secara *online*.

2.3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab Analysis*)

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.

b. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan Pengguna layanan 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 atau negatif. *Gap* positif diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Jika nilai *gap* positif semakin besar, maka Pengguna layanan semakin puas. Nilai *gap* negatif diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Jika nilai *gap* negatif semakin kecil, maka Pengguna layanan semakin tidak puas.

c. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

Analisis kuadran yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi pengguna layanan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi 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).

Metode IPA dalam laporan ini menggunakan pendekatan target kinerja (*importance*) dan realisasi kinerja (*performance*) dengan metode analisis sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan capaian dan target kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

$\bar{x}$ = rata-rata realisasi kinerja pelayanan,

$\bar{y}$ = rata-rata target kinerja pelayanan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

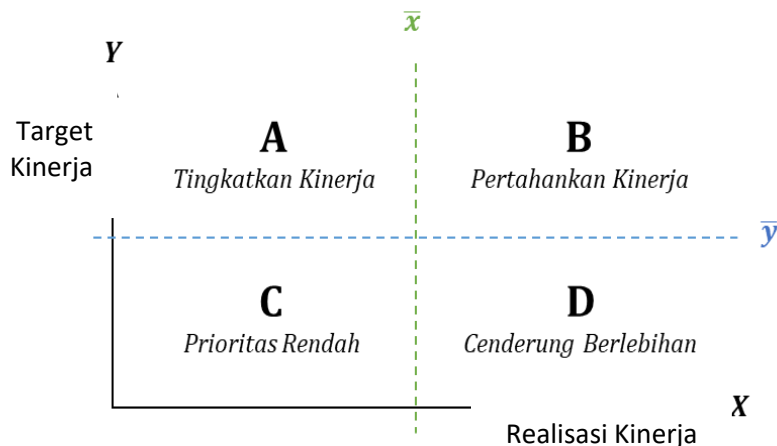
TK > 100% : capaian melebihi target kinerja pelayanan,

TK = 100% : capaian sesuai target kinerja pelayanan,

TK < 100% : capaian belum sesuai target kinerja pelayanan.

2. Diagram cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara target dan realisasi kinerja pelayanan. 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 realisasi kinerja pelayanan dan $\bar{y}$ adalah rata-rata target kinerja pelayanan.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Realisasi dan Target Kinerja Pelayanan

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang berarti bahwa prioritas utama dari suatu atribut pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang ditargetkan penting oleh penyelenggara layanan, tetapi realisasi kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan target kinerja yang ditetapkan penyelenggara layanan. Dengan kata lain, realisasi kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari target kinerja atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi target kinerja yang ditetapkan penyelenggara layanan. Cara yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa realisasi kinerja suatu atribut pelayanan sudah dapat memenuhi target kinerja pelayanan dan penyelenggara layanan harus berusaha

mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang ditargetkan penting oleh penyelenggara layanan dan realisasi kinerja atribut pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan dianggap sudah sesuai, sehingga realisasi kinerja atribut pelayanan relatif tinggi. Kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

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

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

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini bukan menjadi prioritas utama, sehingga dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D

Kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti realisasi kinerja atribut pelayanan yang relatif tinggi namun ditargetkan kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh penyelenggara layanan. Kinerja atribut pelayanan dalam kuadran ini dapat dikurangi agar penyelenggara layanan dapat melakukan penghematan sumber daya.

2.4. Cakupan Responden

Responden SKD 2026 adalah pengguna layanan yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2026 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2026). Pelayanan yang diberikan dari Unit PST BPS dapat melalui tatap muka yaitu pengguna layanan datang langsung ke Unit PST BPS; tanpa tatap muka melalui media telepon, *faksimile*, dan surat; atau melalui media daring (*online*)

seperti *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, *PST Online*, e-mail, atau media layanan lainnya. Ketentuan responden SKD 2026 dapat dilihat pada Tabel 1.

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2026 secara nasional sebanyak 17.620 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 2). Penghitungan jumlah sampel pengguna layanan/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

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

dengan:

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

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

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1. Target Responden

No.	Wilayah PST	Jumlah Unit PST	Target Responden per Unit (orang)	Target Responden (orang)
1.	BPS Pusat	1	150	150
2.	BPS Provinsi	34	70	2.380
3.	BPS Kabupaten/Kota	503	30	15.090
Jumlah Responden				17.620

Kegiatan survei yang menggunakan metode *non-probability sampling* tidak mensyaratkan adanya ukuran sampel minimum karena disesuaikan dengan kebutuhan peneliti/pelaksana survei. Namun demikian, menurut beberapa penelitian, ukuran sampel yang dikatakan cukup untuk survei dengan metode *sampling non-probability sampling* adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013,

dan Saunders, 2016). Ukuran sampel yang dibutuhkan akan lebih besar seiring dengan semakin heterogen keadaan populasinya (Saunders, 2016, dan Guest, et al, 2006). Hal ini juga terkait dengan semakin luas wilayah cakupan responden.

2.6. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2026 meliputi:

- **Keterangan Pencacahan**
- **Blok I. Keterangan Responden**, meliputi nama, *e-mail*, nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, umur, penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas, pekerjaan utama, kategori instansi/institusi, nama instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, dan sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.
- **Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**, mencakup 16 rincian kondisi pelayanan BPS, yaitu penilaian terhadap pelayanan BPS terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- **Blok III. Kebutuhan Data**, meliputi data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan (jenis, tahun, level, dan periode data), perolehan data, sumber data (jenis, judul, dan tahun sumber data), penggunaan data yang diperoleh untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah, serta tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas data.
- **Blok IV. Catatan**, berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

2.7. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2026 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2026

Kegiatan	Waktu
1. Identifikasi Kebutuhan Data	M2-M3 Desember 2025
2. Perancangan	M3 Desember 2025 – M1 Januari 2026
3. Implementasi Rancangan	M1 Januari – M4 Februari 2026
3.1 Refreshing Petugas	24 Februari 2026
4. Pengumpulan Data	
4.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	Januari – Desember 2026
4.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	Januari – Desember 2026
5. Pengolahan Data	
5.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2026 M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2027
5.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M1-M2 Januari 2027
6. Analisis Data	
6.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2026 M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2027
6.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M2-M4 Januari 2027
7. Diseminasi Data	
7.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 April 2026 M2 Juli 2026 M2 Oktober 2026 M2 Januari 2027
7.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M4 Januari 2027

Kegiatan	Waktu
8. Evaluasi	
8.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 – M3 Juli 2027 M2 – M3 Januari 2027
8.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M3 – M4 Januari 2027

BAB 3

PENGUMPULAN DATA

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner VKD26 dalam bentuk *hardcopy*. Wawancara dilakukan setelah responden selesai mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri untuk pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi, yaitu pada Blok II dan Blok III Kolom 11.

3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (*Self-enumeration*)

Pencacahan elektronik (*online*) merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website*, yaitu Aplikasi SKD2026. Secara garis besar, ada tiga cara bagi responden dalam mengakses kuesioner VKD26 *online*, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD26 melalui tautan (*link*) yang diberikan *via e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD26 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD26 melalui *link* yang terdapat pada aplikasi layanan statistik BPS (seperti: *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, *PST Online*, *Sirusa*, *e-mail*, maupun media layanan lainnya). Contoh: fitur *running text* pada *website* BPS.

3.3. Aplikasi SKD2026

Aplikasi SKD2026 merupakan aplikasi berbasis *website (online)* yang dibuat untuk memudahkan perekaman dan pemantauan jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner SKD 2026.

RAHASIA

Blok 1 Blok 2 Blok 3 Blok 4 VKD26

Pencacah: pilih pencacah
Tanggal Cacah: pilih tanggal

Pemeriksa: pilih pemeriksa
Tanggal Periksa: pilih tanggal

Daerah: 0000
Nomor:

1 Nama
2 e-mail
3 Nomer Handphone

4 Jenis Kelamin: 1: Laki-laki 2: Perempuan
5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan: 1: SLTA/Sederajat 2: D1/D2/D3 3: D4/S1 4: S2 5: S3
6 Umur: 1: di bawah 17 tahun 2: 17 - 25 tahun 3: 26 - 34 tahun 4: 35 - 44 tahun 5: 45 - 54 tahun 6: 55 - 65 tahun 7: 65 tahun dan di atas
7 Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? 1: Ya 2: Tidak
8 Jika YA, Apa jenis disabilitas yang Anda miliki/dampingi? 1: Disabilitas Fisik 2: Disabilitas Intelektual 3: Disabilitas Mental 4: Disabilitas Sensorik
9 Pekerjaan Utama: 1: Pelajar/Mahasiswa 2: Peneliti/Dosen 3: ASN/TH/Polri 4: Pegawai BUMN/BUMD 5: Pegawai Swasta 6: Wiraswasta 7: Lainnya
10 Kategori Instansi: 1: Lembaga Negara 2: Kementerian & Lembaga Pemerintah 3: TNI/Polri/BIN/Kejaksaan 4: Pemerintah Daerah 5: Lembaga Internasional 6: Lembaga Penelitian & Pendidikan 7: BUMN/BUMD 8: Swasta 9: Lainnya
11 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan: 1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah 2: Pemerintahan 3: Komersial 4: Penelitian 5: Lainnya
12 Jenis layanan yang digunakan: 1: Perpustakaan 2: Pembelian Produk Statistik Berbayar (Publikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik) 3: Akses produk statistik pada Website BPS 4: Rekomendasi Kegiatan Statistik 5: Lainnya
13 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS: 1: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung 2: Pelayanan Statistik Terpadu online (prt.bps.go.id) 3: Website BPS / Aisatsu BPS 4: Survei e-mail 5: Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) 6: Lainnya

Simpan dan lanjutkan ke Blok 2

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD2026 Online

RAHASIA

Blok 1
Blok 2
Blok 3
Blok 4

VKD26

- 1 Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
- 2 Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
- 3 Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
- 4 Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
- 5 Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- 6 Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
- 7 Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
- 8 Data BPS mudah diakses.
- 9 Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
- 10 Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
- 11 Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.
- 12 Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
- 13 Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.
- 14 Tidak ada penerimaan gratifikasi.
- 15 Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.
- 16 Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Simpan dan Kembali ke Blok 1
Simpan dan lanjutkan ke Blok 3

Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online

RAHASIA

Blok 1
Blok 2
Blok 3
Blok 4

VKD26

+ Tambah Data

NO	Data yang Dibutuhkan/ Dikonsultasikan	Apakah data sudah diperoleh?	Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional/ daerah?	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data

Kembali ke Blok 2
Simpan dan lanjutkan ke Blok 4

Detail Pertanyaan

Data yang Dibutuhkan/
Dikonsultasikan

Tuliskan dan pilih Jenis data sesuai master
Jenis data

Apakah data sudah diperoleh?

1-Ya, sesuai | 2-Ya, tidak sesuai | 3-Tidak
diperoleh | 4-Belum diperoleh |

Jenis Sumber Data

1-Publikasi | 2-Data Mikro | 3-Peta Wilkerstat
| 4-Tabulasi Data | 5-Tabel di Website |

Judul Sumber Data

Tuliskan dan pilih Publikasi sesuai master
Publikasi

Tahun Sumber Data

Tuliskan tahun data

Apakah data ini digunakan
untuk perencanaan dan
evaluasi pembangunan
nasional/ daerah?

1-Ya | 2-Tidak |

Tingkat Kepuasan terhadap
Kualitas Data

1-Sangat Tidak Puas | 10-Sangat Puas |

Simpan

Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online

SKD

Dashboard

Beranda

Responden

Entri Manual

Online PST

Admin Pengguna

Master

Hasil

Dokumentasi

Repositori Data

Logout

Berlana Vera Prasetyaningrum S.Ti.Stat.

Pencacahan Manual

BAHASIA

Blok 1

Blok 2

Blok 3

Blok 4

VKID26

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

Enter ...

Negatif

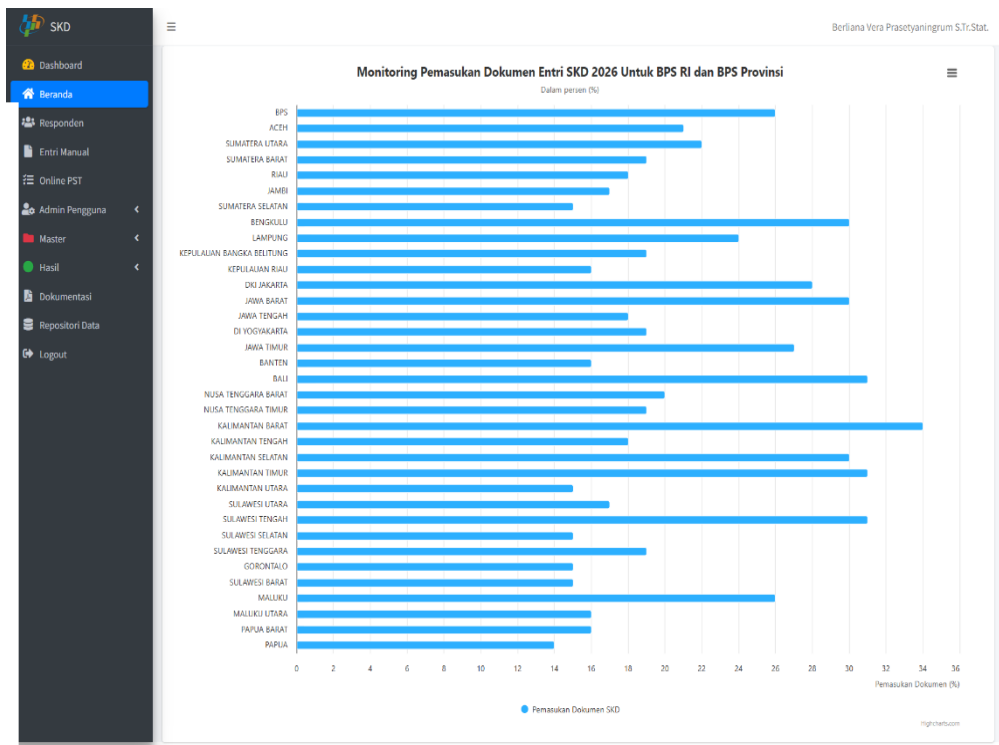
Normal

Positif

Kembali ke Blok 3

Simpan dan Selesai

Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online



Gambar 6. Halaman *Beranda* Aplikasi SKD2026 Online

M. Nings Satiria Utama S.Ti.Stat.

Analisis SKD Triwulan 2

IKM/IPKP dan IPAK Kemenpan (Skala 100)[TW 2]

Hasil perhitungan IKM/IPKP dan IPAK berdasarkan LX dan Kemenpan RB

Nilai akan otomatis dihitung jika jumlah minimal 15 responden untuk Provinsi, Kabupaten yang sudah WBSK/WBSM

atau minimal 8 responden untuk selanjutnya.

Download

Show 1 of 1 entries

Search

Kode Daerah	Nama Daerah	IKM/IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
1609	OGAN KOMERING ULU TIMUR	100.00 (Sangat Baik)	100.00 (Sangat Baik)

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2026 *Online*

30

BAB 4

PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKD 2026 pada Triwulan II mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS RI. Hasil pengolahan data berupa jumlah, persentase, dan indeks yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

4.1. Tabulasi Data

Pengolahan data menggunakan tabel silang untuk menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisis data, tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami distribusi realisasi responden hasil pengumpulan data.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD26.

Tabel 3. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
U1	Kesesuaian Persyaratan	R2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh pengguna layanan.

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
U2	Prosedur Pelayanan	R3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
U3	Kecepatan Pelayanan	R4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	R5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
U5	Kesesuaian Pelayanan	R6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
U6	Kompetensi Petugas	R10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	R9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
U8	Penanganan Pengaduan	R11	Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	R7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

Nilai IKM digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Langkah-langkah penghitungan IKM sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing atribut pelayanan. Dalam penghitungan penimbang, setiap

atribut pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{X} = N$$

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Menghitung IKM

Penghitungan IKM menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM' = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Atribut Pelayanan}}{\text{Total Atribut Pelayanan yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk pelaporan IKM kepada Kementerian PANRB, nilai IKM dikonversi ke skala maksimum 100, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 4. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IPKP berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penghitungan IPKP sama dengan IKM yaitu diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD26. Nilai IPKP digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.

Nilai IPKP dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPKP menggunakan nilai IKM yang dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

$$IPKP = \frac{IKM}{100} \times \text{Skala maksimum penilaian} = \frac{IKM}{100} \times 4$$

4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IPAK berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai IPAK digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.

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 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2026.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing atribut pelayanan. Dalam penghitungan penimbang, setiap atribut pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{X} = N$$

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

2. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IPAK' = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Atribut Perilaku}}{\text{Total Atribut Perilaku yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD26. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{10} \times \text{Skala maksimum penilaian} = \frac{IPAK'}{10} \times 4$$



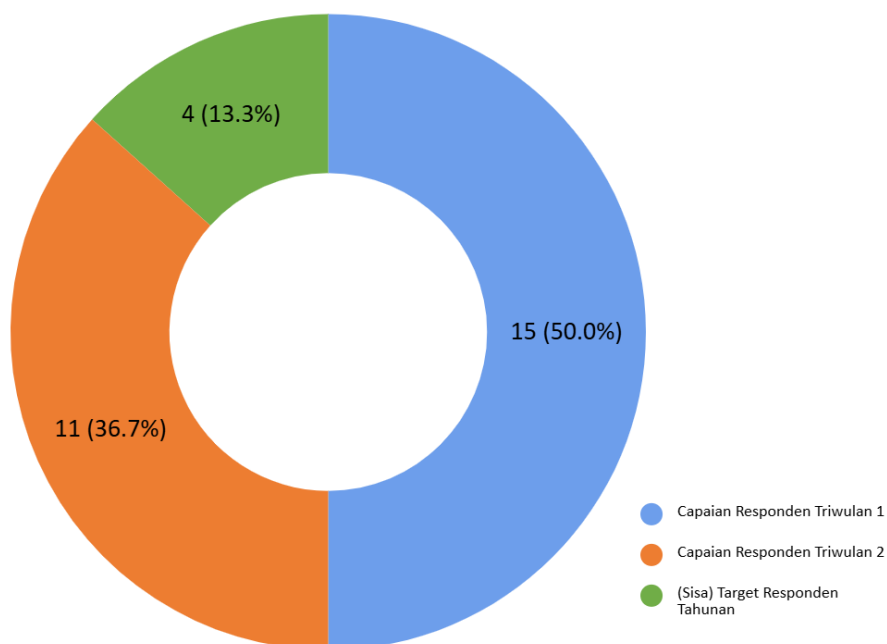
BAB 5

ANALISIS DATA

Analisis dalam bab 5 memuat data hasil **SKD-Triwulan 2** untuk menggambarkan capaian jumlah responden dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan perilaku anti korupsi pada **periode April-Juni 2026** di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD2026 (Januari-Desember 2026) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD2026 pada triwulan 2 Tahun 2026, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 26 responden dari total target minimum tahunan sebanyak 30 responden dengan capaian realisasi sebesar 86 persen. Target tahunan responden SKD2026 belum terpenuhi di triwulan 2 yaitu masih diperlukan 4 responden (14 persen), namun pengumpulan data masih berproses hingga periode pengumpulan data berakhir pada 31 Desember 2026.

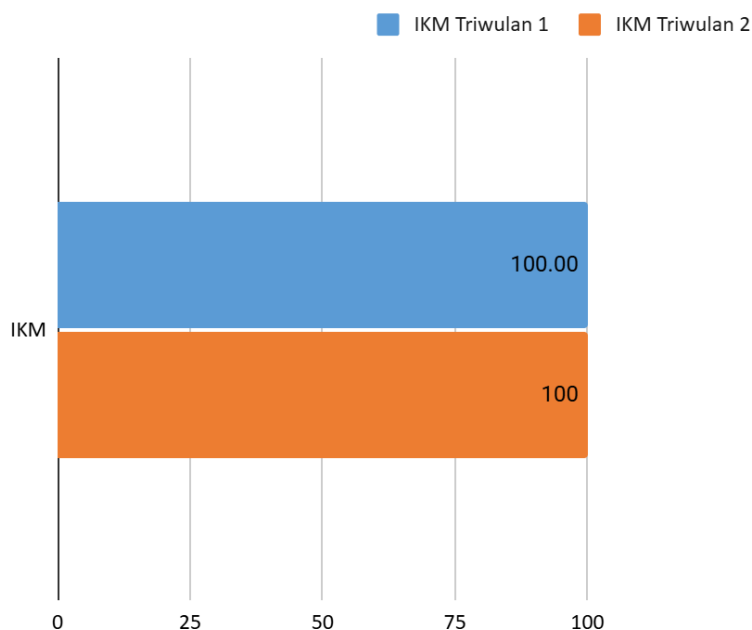


Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 dan 2 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

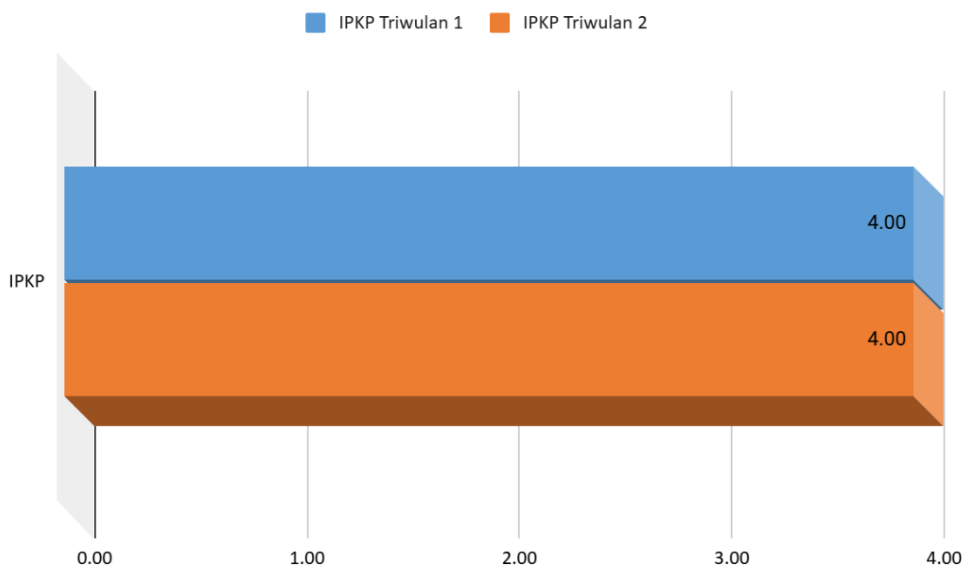
SKD2026 menghasilkan indikator IKM yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 100. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

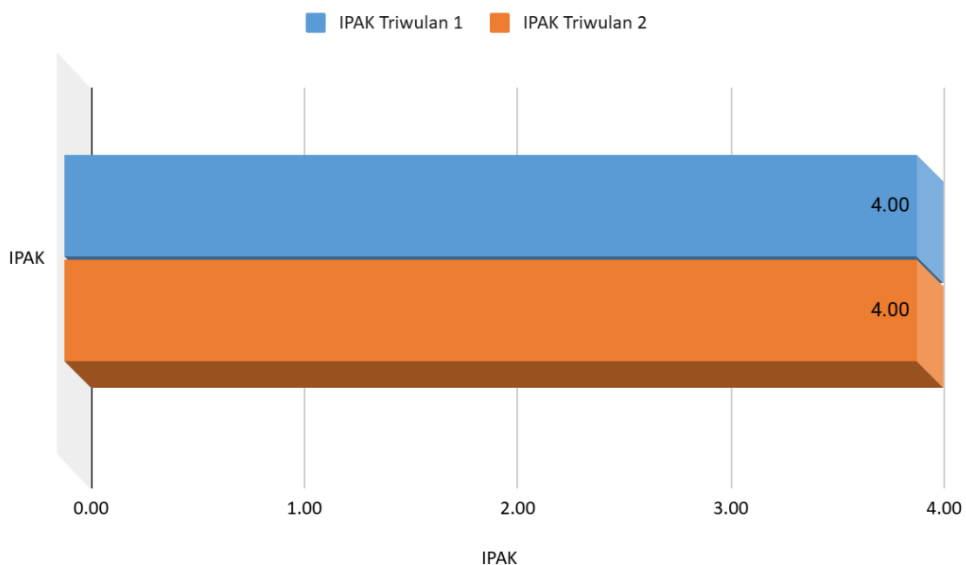
SKD2026 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 4,00. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

SKD2026 menghasilkan indikator IPAK yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timursebesar 4,00. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin baik diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 3. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



BAB 6

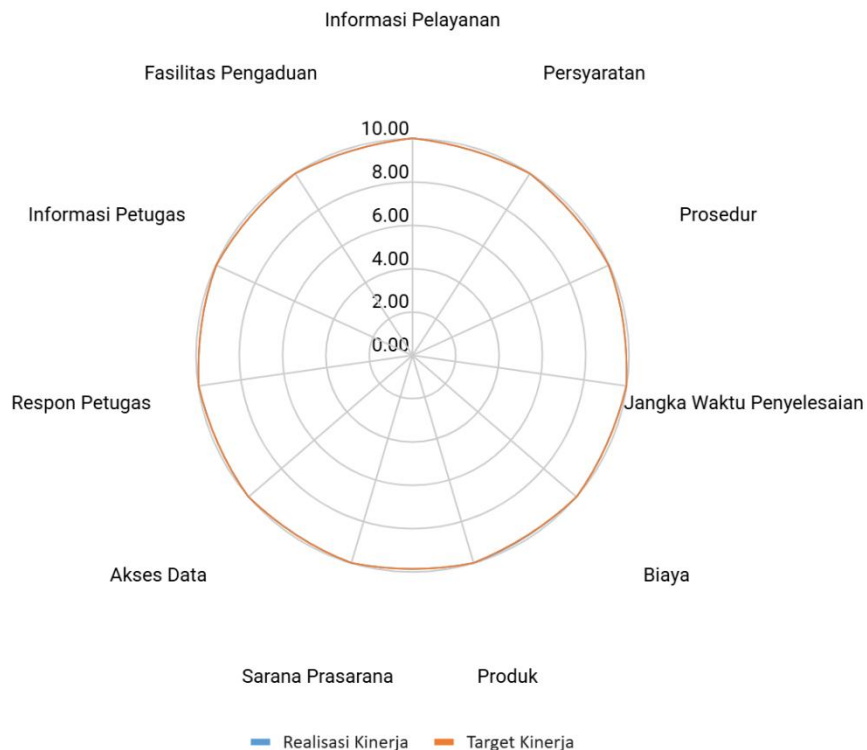
RENCANA

TINDAK LANJUT

Bab 6 memuat data hasil **SKD-Semester 1** untuk menganalisis lebih mendalam terhadap atribut pelayanan yang perlu diperbaiki pada **periode Januari-Juni 2026** di unit **PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur**. Informasi tersebut dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan analisis kuadran (*quadrant analysis*).

6.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan kepuasan Pengguna layanan dilakukan berdasarkan target dan realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST **BPS RI**. Target ditetapkan berdasarkan nilai realisasi tingkat kepuasan hasil SKD Tahun 2025 di PST **BPS RI**.



Gambar 5. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Juni 2026

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 12 merepresentasikan target dan realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST **BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur**. Secara umum, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan di PST **BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur** telah mencapai target. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran target dan realisasi kinerja pelayanan yang hampir beririsan. Secara rinci, target dan realisasi kinerja pelayanan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST **BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur** disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, terdapat **3 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif**. Artinya, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan lebih besar dibandingkan target tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

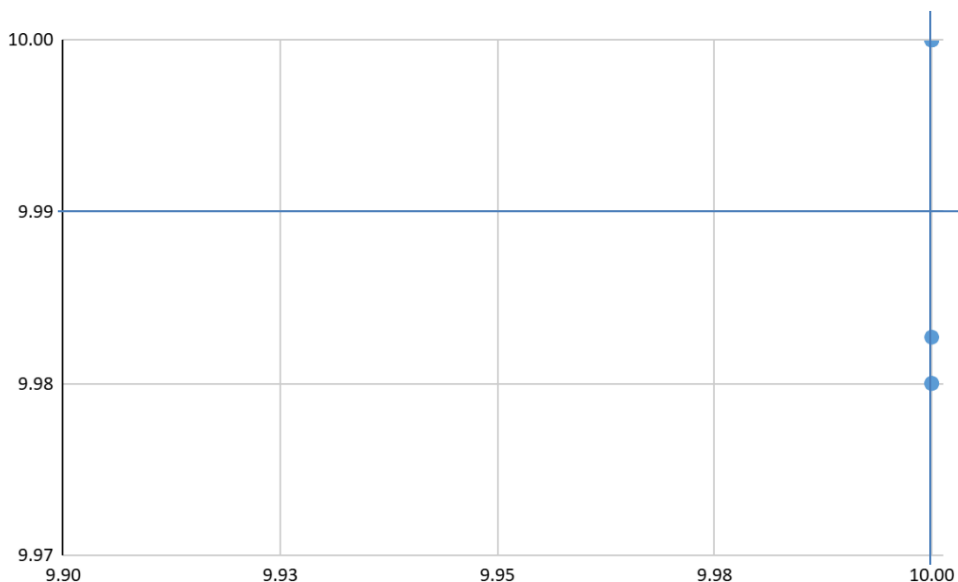
Tabel 1. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST **BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Juni 2026**

Atribut Pelayanan	Realisasi Kinerja	Target Kinerja	Gap	Kuadran
R1 Informasi Pelayanan	10.00	10.00	0.000	B
R2 Persyaratan	10.00	9.98	0.019	D
R3 Prosedur	10.00	10.00	0.000	B
R4 Jangka Waktu Penyelesaian	10.00	10.00	0.000	B
R5 Biaya	10.00	10.00	0.000	B
R6 Produk	10.00	9.98	0.019	D
R7 Sarana Prasarana	10.00	10.00	0.000	B
R8 Akses Data	10.00	10.00	0.000	B
R9 Respon Petugas	10.00	9.98	0.173	D
R10 Informasi Petugas	10.00	10.00	0.000	B
R11 Fasilitas Pengaduan	10.00	10.00	0.000	B
Rata-Rata	10.00	9.99		

6.2. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

Analisis kuadran yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan target kinerja (*importance*) dan realisasi kinerja (*performance*). Metode ini menganalisis tingkat kesesuaian antara target dan realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pencapaian tingkat kepuasan dibandingkan dengan target. Nilai tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur semakin mendekati pencapaian target.

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata target tingkat kepuasan pada sumbu Y dan rata-rata realisasi tingkat kepuasan pada sumbu X. Hasil pemetaan 11 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 13.



Gambar 6. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Juni 2026

Kuadran A berisi atribut pelayanan yang memiliki target tingkat kepuasan lebih dari rata-rata, tetapi realisasi tingkat kepuasan kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan.

Kuadran B berisi atribut pelayanan yang memiliki target dan realisasi tingkat kepuasan lebih dari rata-rata. Artinya, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B telah memenuhi target tingkat kepuasan sehingga kinerja atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Ketersediaan Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1),
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4),
- d. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- e. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7),
- f. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan (atribut 8)
- g. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik (atribut 10) dan
- h. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).

Kuadran C berisi atribut pelayanan yang memiliki target dan realisasi tingkat kepuasan kurang dari rata-rata. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki tetapi dengan prioritas yang lebih rendah dibandingkan dengan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A.

Kuadran D berisi atribut pelayanan yang memiliki target tingkat kepuasan kurang dari rata-rata dan realisasi tingkat kepuasan lebih dari rata-rata. Dengan kata lain, atribut pelayanan pada kuadran D sudah melebihi target. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang termasuk dalam kuadran D adalah:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh Pengguna layanan (atribut 2),
- b. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6) dan
- c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9).

6.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis kuadran terlihat beberapa atribut pelayanan pada kuadran B dan kuadran D merupakan atribut yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan terhadap atribut pelayanan tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan atribut pelayanan menggunakan hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*). Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Juni 2026

Atribut Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
		TW 3	TW 4	
<u>Prioritas Perbaikan Utama</u>				
Aspek Pelayanan Lainnya	Meningkatkan pelayanan PST digital	v		Tim PST BPS Kab. OKU Timur
<u>Prioritas Perbaikan Rendah</u>				
-				
-				



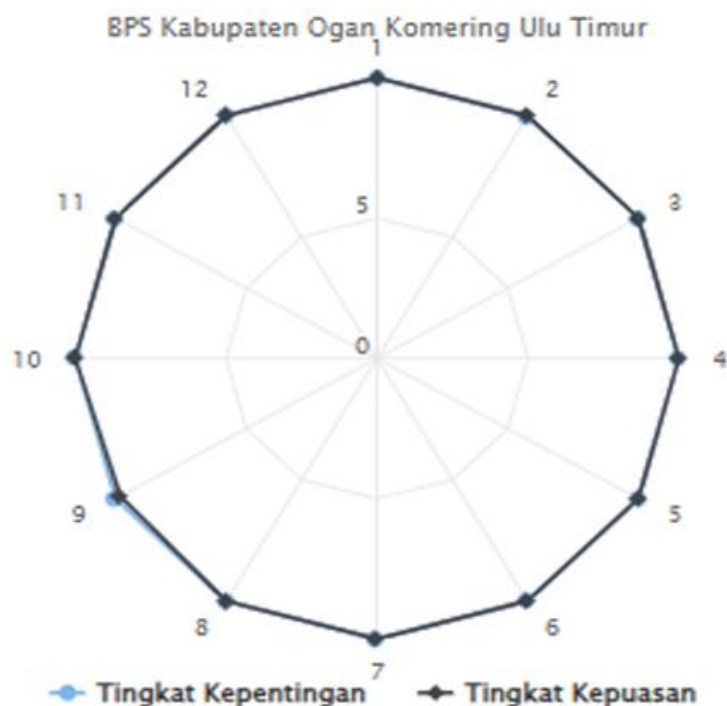
BAB 7

HASIL TINDAK LANJUT

Analisis dalam bab 7 memuat data hasil **SKD periode Januari-Desember 2025** yang telah ditindaklanjuti untuk menggambarkan perbaikan kinerja pelayanan yang telah dilakukan pada **periode Januari-Juni 2026** di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

a. Analisis Kesenjangan (gap analysis)

Analisis kesenjangan kepuasan pengguna layanan dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu. Diagram laba-laba (spider chart) pada Gambar 14 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu.



Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Desember 2025

Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur cukup memenuhi harapan/ekspektasi pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang hampir beririsan. Secara rinci, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, terdapat 7 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan pengguna layanan lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut. Nilai gap negatif terdapat 5 atribut pelayanan, Artinya, tingkat kepuasan pengguna layanan lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut.

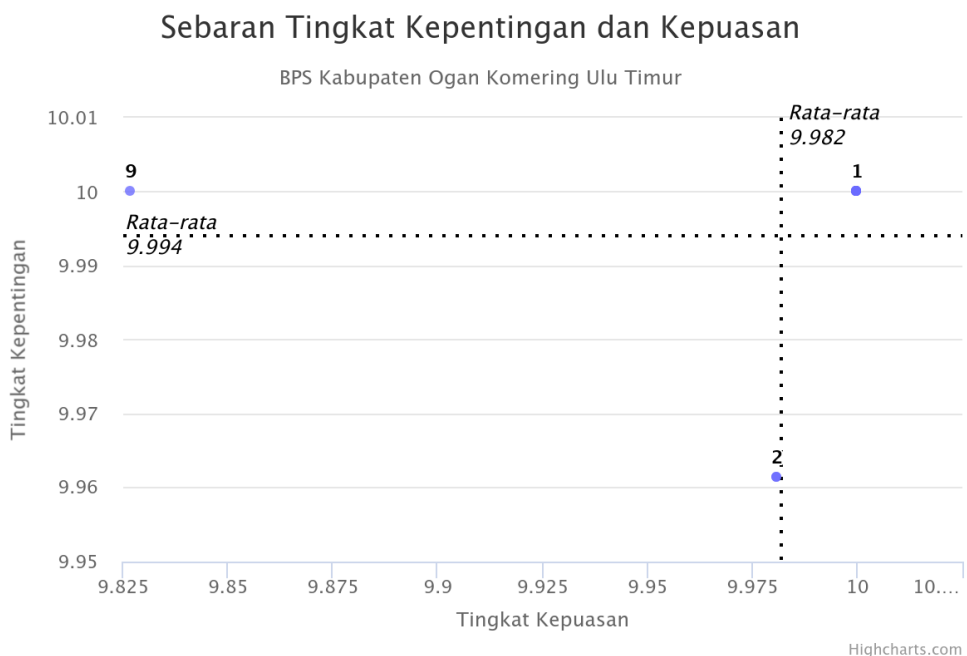
Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Desember 2025

Atribut Pelayanan		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
R1	Informasi Pelayanan	10	10	0	B
R2	Persyaratan	9,9615	9,9808	0,0193	A
R3	Prosedur	10	10	0	B
R4	Jangka Waktu Penyelesaian	10	10	0	B
R5	Biaya	10	10	0	B
R6	Produk	9,9615	9,9808	0,0193	A
R7	Sarana Prasarana	10	10	0	B
R8	Akses Data	10	10	0	B
R9	Respon Petugas	10	9,8269	-0,1731	D
R10	Informasi Petugas	10	10	0	B

R11	Fasilitas Pengaduan	10	10	0	B
R12	Proses Pengaduan	10	10	0	B
	Rata-Rata	9,4670	9,5811		

b. Importance and Performance Analysis (IPA)

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 16.



Gambar 15. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Januari-Desember 2025

Kuadran A berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan lebih dari rata-rata, tetapi tingkat kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut

pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD2025 menunjukkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timuryang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:

- c. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh pengguna layanan (atribut 2) dan
- d. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),

Kuadran B berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan lebih dari rata-rata. Artinya, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B telah memenuhi harapan/ekspektasi pengguna layanan sehingga kinerja atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Ketersediaan Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1)
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3).
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4)
- d. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- e. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7), dan
- f. Kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan (atribut 8)
- g. Kejelasan informasi petugas pelayanan online (atribut 10)
- h. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).
- i. Kemudahan proses penanganan pengaduan (atribut 12)

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada

Kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran A.

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

- a. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9).

c. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Importance and Performance Analysis (IPA), terlihat beberapa atribut pelayanan pada kuadran A merupakan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan terhadap atribut peayanan tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan atribut peayanan menggunakan hasil analisis kesenjangan (gap analysis). Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Periode Januari-Desember 2025**

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	25	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Respon Petugas Pelayanan	evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi pelayanan												Rossanti, S.P		
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Dilakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan.												Rossanti, S.P		
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Dilaksanakan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.												Rossanti, S.P		

d. Hasil Tindak Lanjut

Rencana perbaikan pelayanan ditindaklanjuti dengan mengimplementasikan program/kegiatan dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Periode Januari-Desember 2025

No	Unsur Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi	Hambatan	Bukti Tindak Lanjut
1	Respon Petugas Pelayanan	Evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi	- Melakukan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan - Melakukan internalisasi bagi petugas layanan dan seluruh pegawai mengenai budaya pelayanan prima		https://drive.google.com/drive/folders/1850LYKA22i9xqZApgyFQJdso8cbZYBee?usp=drive_link
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi	- Memperbarui SOP mengenai persyaratan pelayanan yang tersedia di PST BPS Kabupaten OKU Timur - Melakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan		https://drive.google.com/drive/folders/1OnW3zCUtVSjnSo-qyK1QG9Gf0XJldL2?usp=drive_link
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Dilakukan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	- Produk pelayanan yang diberikan ke pengguna layanan disesuaikan dengan peraturan yang diterbitkan - Melakukan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	Peraturan terbaru tidak dipublikasikan	https://drive.google.com/drive/folders/1Oy3z4xCYOI3jTt4elAiEzmvo3UsZkCPc?usp=drive_link



BAB 8

PENUTUP

8.1. Kesimpulan

Pengumpulan data SKD 2026 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD 2026 mengalami perubahan metodologi yaitu periode pengumpulan data pada 2 Maret - 31 Desember 2026, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2026 sampai dengan saat pencacahan. Perubahan ini untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan SKD 2026 dan memenuhi berbagai kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan publik pada PST BPS.

Laporan Survei Kebutuhan Data Triwulan II Tahun 2026 pada BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menyajikan analisis hasil SKD 2026 periode Januari-Maret 2026 pada PST BPS RI. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2026 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 26 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 86%.
- b. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, BPS menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS RI. Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 100. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori sangat baik.
- c. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, BPS menghitung Indeks

Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS RI.

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 4 (100 dalam skala 100). Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 4. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS RI.

8.2. Rekomendasi Perbaikan

Beberapa kendala dan permasalahan pengumpulan data di Triwulan II sebagai berikut:

- a. Pencapaian target pengumpulan SKD 2026 Triwulan II belum optimal terpenuhi namun upaya pencapaian terus berproses hingga target kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2026.
- b. Analisis data tidak dapat dilakukan lebih mendalam karena keterbatasan ketersediaan data menurut karakteristik variasi data yang dibutuhkan dalam analisis data.

Dengan demikian, beberapa saran perbaikan untuk pelaksanaan pengumpulan data di Triwulan III adalah

- a. Upaya pemantauan dan evaluasi pencapaian target responden dapat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
- b. Variasi responden menurut karakteristik analisis data yang dibutuhkan lebih diperhatikan agar tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Third Edition. California: SAGE Publications, Inc.
- Guest, Greg, Arwen Bunce, & Laura Johnson. 2006. How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, Vol. 18, No. 1, 59–82.
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Saunders, Mark, Philip Lewis, & Adrian Thornhill. 2016. *Research Methods for Business Students – Seventh edition*. London: Pearson Education Limited.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner VKD26

25

RAHASIA

Dasar Hukum:

- 1. Undang-Undang Tahun 1997 tentang Statistik
- 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SDO di Lingkungan BPS



VKD26

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan survei yang bertujuan mengidentifikasi kebutuhan data pengguna dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS.

SKD dilaksanakan oleh BPS seluruh Indonesia setiap tahun.

Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik.

Pengisian survei berdurasi 10 menit.

Pengantar

RAHASIA

Deskripsi:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Sensus
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2026

VKD26

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

Keterangan Pencacahan (diliis oleh petugas)

Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS.

SKD dilaksanakan oleh BPS seluruh Indonesia setiap tahun dengan durasi waktu 5-10 menit.
Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik.

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	:		:	Pelajar/Mahasiswa	- 1	
2. E-mail	:		:	Peneliti/Dosen	- 2	
3. Nomor handphone *	:		:	ASN/TNI/Polri	- 3	
4. Jenis kelamin	:		:	Pegawai BUMN/BUMD	- 4	
5. Pendidikan tertinggi yang	:		:	Pegawai Swasta	- 5	
ditamatkan	:		:	Wiraswasta	- 6	
pilih salah satu jawaban	:		:	Lainnya (.....)	- 7	
6. Umur	:		:	Lembaga Negara	- 1	
pilih salah satu jawaban	:		:	Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 2	
7. Apakah Anda merupakan	:		:	TNI/Polri/Satpol	- 3	
penyandang	:		:	Pemerintah Daerah	- 4	
disabilitas/pendamping	:		:	Lembaga Internasional	- 5	
penyandang disabilitas?	:		:	Lembaga Penelitian & Pendidikan	- 6	
8. Jenis layanan yang digunakan	:		:	BUMN/BUMD	- 7	
9. Apakah Anda menggunakan	:		:	Swasta	- 8	
aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, dll.)	:		:	Lainnya (.....)	- 9	
10. Pemanfaatan utama hasil	:		:	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1	
konjungan dan/atau akses layanan	:		:	Pemerintahan	- 2	
pilih salah satu jawaban	:		:	Komersial	- 3	
11. Jenis layanan yang digunakan	:		:	Penelitian	- 4	
12. Sarana yang digunakan untuk	:		:	Lainnya (.....)	- 5	
memperoleh layanan BPS	:		:	Pembelian Produk Statistik Berbayar:	- 1	
pilih lebih dari satu jawaban	:		:	[Pubikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik]	- 2	
13. Apakah Anda menggunakan	:		:	Akses produk statistik pada Website BPS	- 4	
aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, dll.)	:		:	Konsultasi Statistik	- 8	
14. Apakah Anda menggunakan	:		:	Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 16	
aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, dll.)	:		:	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung	- 1	
15. Apakah Anda menggunakan	:		:	Website BPS / AListats BPS	- 2	
aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, dll.)	:		:	Saluran media sosial	- 8	
16. Apakah Anda menggunakan	:		:	Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUts, dll.)	- 16	
aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUts, dll.)	:		:	Lainnya (.....)	- 32	

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8)

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan	Apakah data pada kolom (2) sudah diperoleh?	Sumber Data			Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data				
			Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Jika Blok I Rincian 9 berkode 1, 2, 3, atau 4			1	2	...	9	10
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Ya Tidak	-1 -2					

Blok IV. Catatan

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

Lampiran 2. Surat Rekomendasi Hasil SKD Periode Januari-Juni 2026



BADAN PUSAT STATISTIK

Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Nomor : B-311/16090/KA.110/2026

Martapura, 7 Juli 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Semester 1 Tahun 2026

Kepada Yth.

Penyelenggara PST

di BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

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 2026, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan BPS.

Hasil SKD 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 Semester 1 Tahun - 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 Ogan Komering Ulu Timur

Zaenal Abidin, S.ST, M.Si

Catatan Rekomendasi Semester 1 Tahun 2026

Pertahankan Kinerja

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
8. Data BPS mudah diakses.
9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
10. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

Prioritas Utama

Aspek Pelayanan Lain

1. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

Lampiran 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD Periode Januari-Juni 2026

RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA & KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU [PST] BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2025	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas rendah																
1	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	Menunjuk petugas piket yang bertanggung jawab memantau seluruh kanal layanan online setiap hari kerja.														Rossanti

Martapura, 8 Juli 2026

Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Zaenal Abidin

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. Dr. Sutomo 6-8 Jakarta 10710 Indonesia
Telp (021) 3841195; 3842508; 3810291 Faks (021) 3857046
Homepage: <https://www.bps.go.id/> E-mail: bpshq@bps.go.id