

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BANGKA BARAT

Triwulan II - 2026



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BANGKA BARAT**

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BANGKA BARAT

Triwulan II - 2026



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BANGKA BARAT**

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 pengguna layanan. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan pengguna layanan 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 Lembaga yang Independen, Terpercaya, dan Berperan Aktif dalam Mendukung Perumusan Kebijakan Berbasis Data Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2026 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 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.

Mentok, 8 Juli 2026

Kepala BPS Kabupaten Bangka Barat



M. Hendy Saputra

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR LAMPIRAN	5
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1. Umum	8
1.2. Tujuan	9
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana	9
BAB 2 METODOLOGI	12
2.1. Metode Pengambilan Sampel	14
2.2. Metode Pengumpulan Data	15
2.3. Metode Analisis Data	15
2.4. Cakupan Responden	19
2.5. Target Responden	20
2.6. Variabel yang Dikumpulkan	21
2.7. Jadwal Kegiatan	22
BAB 3 PENGUMPULAN DATA	24
3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara	26
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (<i>Self-enumeration</i>)	26
3.3. Aplikasi SKD2026	27
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	32
4.1. Tabulasi Data	34
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	34
4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	36
4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	37
BAB 5 ANALISIS DATA	40
5.1. Realisasi Pengumpulan Data	42
5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	43
5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	43
5.2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	44
5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	45
BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT	47
6.1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	49
6.2. Analisis Kuadran (<i>Quadrant Analysis</i>)	51
6.3. Rencana Tindak Lanjut	53
	55
BAB 7 HASIL TINDAK LANJUT	55
7.1. Analisis Kesenjangan (<i>gap analysis</i>)	57
7.2. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	58
7.3. Rencana Tindak Lanjut	60
7.4. 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.....	20
Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2026.....	22
Tabel 3. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS.....	34
Tabel 4. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026	50
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026.....	53
Tabel 6. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Desember 2025	58
Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Desember 2025.....	61
Tabel 8. Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari- Desember 2025.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026.....	10
Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD2026 Online.....	27
Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online.....	28
Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online.....	29
Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online.....	29
Gambar 6. Halaman Beranda Aplikasi SKD2026 Online	30
Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2026 Online	31
Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 dan 2 di PST BPS Kabupaten Bangka Barat	42
Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Bangka Barat.....	43

Gambar 10. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Bangka Barat.....	44
Gambar 11. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Bangka Barat.....	45
Gambar 12. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026	49
Gambar 13. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026	51
Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Desember 2025.....	57
Gambar 15. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Desember 2025	59

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

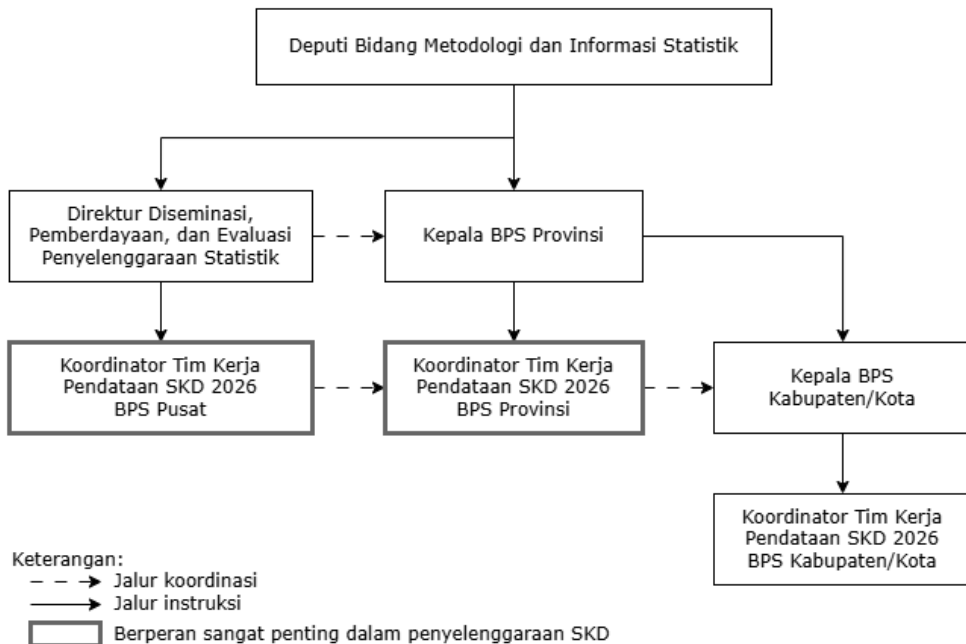
Secara umum, tujuan SKD 2026 adalah mendapatkan persepsi pengguna layanan tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data pengguna layanan. Hasil SKD 2026 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

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:

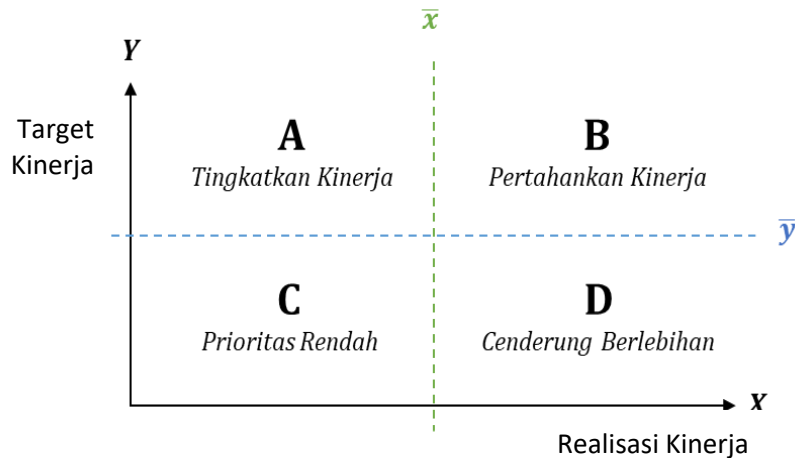
TK > 100% : capaian melebihi target kinerja pelayanan,

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.

The screenshot displays the 'RAHASIA' (Secret) section of the SKD2026 Online Application. It features a navigation bar with tabs for 'Blok 1', 'Blok 2', 'Blok 3', and 'Blok 4', with 'Blok 1' currently selected. A 'VKD26' button is visible in the top right corner. The form includes fields for 'Pencacah' (Enumerator) and 'Pemeriksa' (Reviewer) with dropdown menus, and 'Tanggal Cacah' (Enumeration Date) and 'Tanggal Perika' (Review Date) with date pickers. A 'Daerah' (District) dropdown is set to '0000', and a 'Nomor' (Number) field is present. The main form consists of 12 numbered sections, each with a label and a list of options for selection. Section 12, 'Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS' (Facilities used to obtain BPS services), includes a list of options such as 'Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung' and 'Website BPS / Aplikasi BPS'. A 'Simpan dan lanjutkan ke Blok 2' (Save and continue to Block 2) button is located at the bottom right of the form.

No	Label	Options
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: di atas 65 tahun
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 Kaliah, 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 / Aplikasi BPS, 4: Surat/e-mail, 5: Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll), 6: Lainnya

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD2026 Online

RAHASIA
Blok 1
Blok 2
Blok 3
Blok 4
VKD26

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

Repository Data

Logout

Berilana Vera Prasetyaningrum S.Tr.Stat.

Pencacahan Manual

BAHASIA

Blok 1

Blok 2

Blok 3

Blok 4

VKD26

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

Enter ...

Negatif

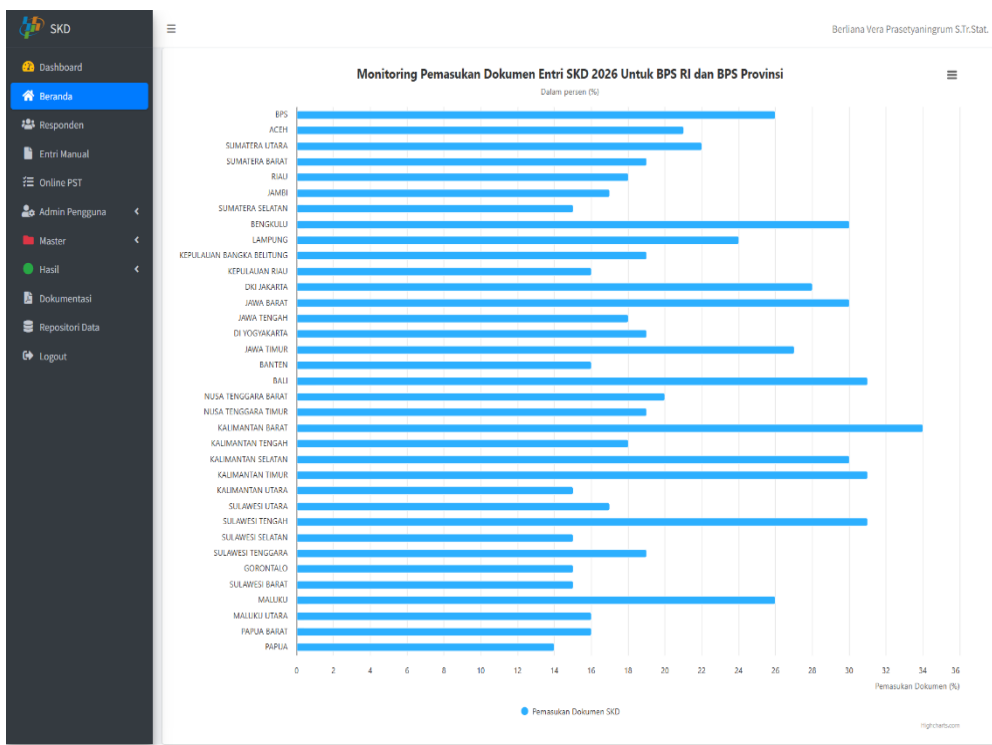
Normal

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

Analisis SKD Triwulan 1

IKM/IPKP dan IPAK Kemenpan (Skala 100)[TW 1]

Hasil perhitungan IKM/IPKP dan IPAK berdasarkan LK dari Kemenpan RB; Nilai akan otomatis dihitungkan jika jumlah minimal 15 responden untuk Provinsi, Kabkot yang sudah WBK/WBBM; atau minimal 7 responden untuk selainya.

Show entries

Search:

Kode Daerah	Nama Daerah	IKM/IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
	NASIONAL	95.84 (Sangat Baik)	97.40 (Sangat Baik)
0000	BPS	98.17 (Sangat Baik)	100.00 (Sangat Baik)
1100	ACEH	96.98 (Sangat Baik)	98.48 (Sangat Baik)
1200	SUMATERA UTARA	98.38 (Sangat Baik)	99.36 (Sangat Baik)
1300	SUMATERA BARAT	97.54 (Sangat Baik)	97.68 (Sangat Baik)
1400	RIAU	97.10 (Sangat Baik)	99.00 (Sangat Baik)
1500	JAMBI	98.24 (Sangat Baik)	99.65 (Sangat Baik)
1600	SUMATERA SELATAN	99.19 (Sangat Baik)	99.73 (Sangat Baik)
1700	BENGKULU	96.11 (Sangat Baik)	97.27 (Sangat Baik)
1800	LAMPUNG	97.36 (Sangat Baik)	98.92 (Sangat Baik)

Showing 1 to 10 of 537 entries

Previous **1** 2 3 4 5 ... 54 Next

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2026 Online

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.
U2	Prosedur Pelayanan	R3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
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:

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



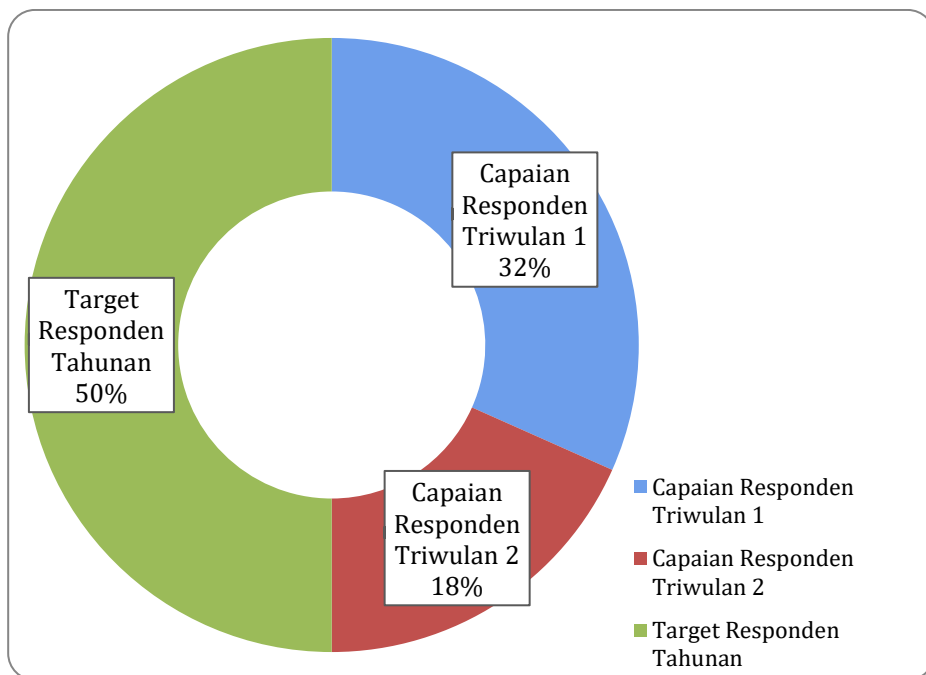
BAB 5

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 Bangka Barat.

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Kabupaten Bangka Barat 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 30 responden dari total target minimum tahunan sebanyak 30 responden dengan capaian realisasi sebesar 100 persen. Target tahunan responden SKD2026 sudah terpenuhi di triwulan 2, namun pengumpulan data masih berproses hingga periode pengumpulan data berakhir pada 31 Desember 2026.

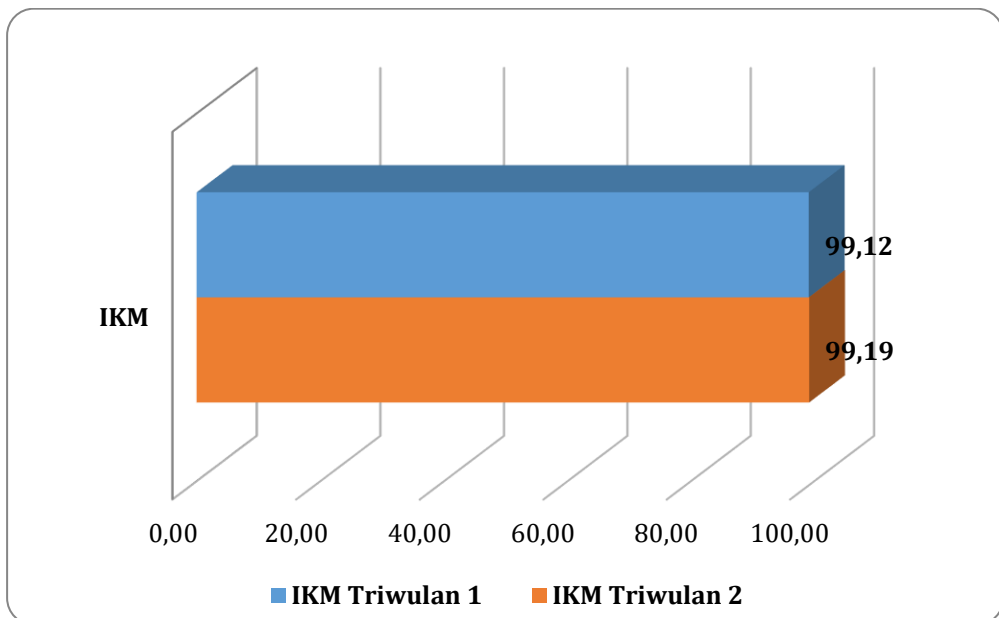


Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 dan 2 di PST BPS Kabupaten Bangka Barat

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

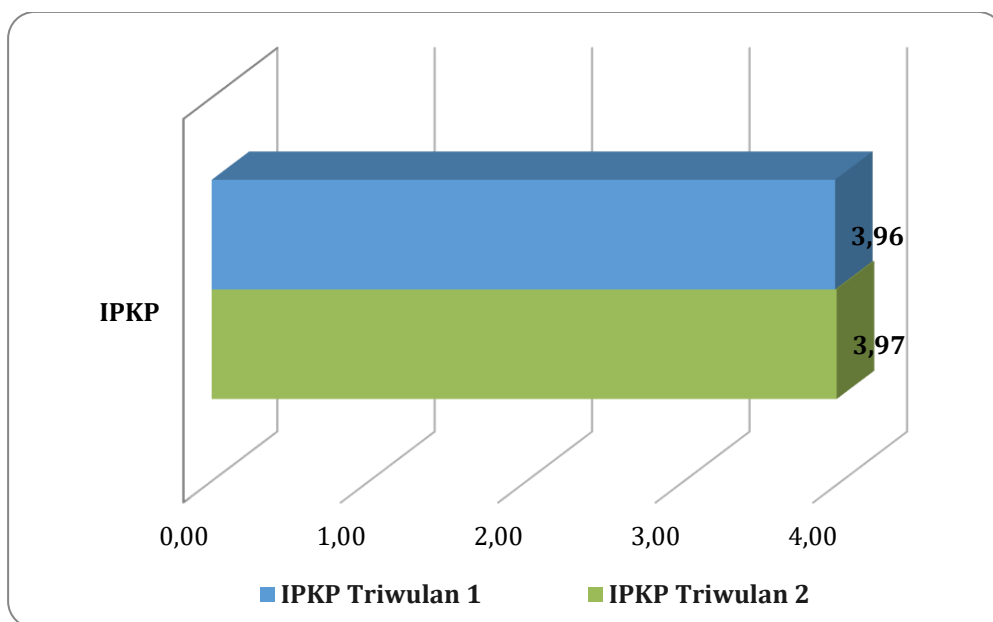
SKD2026 menghasilkan indikator IKM yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat sebesar 99,19. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Bangka Barat

5.2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

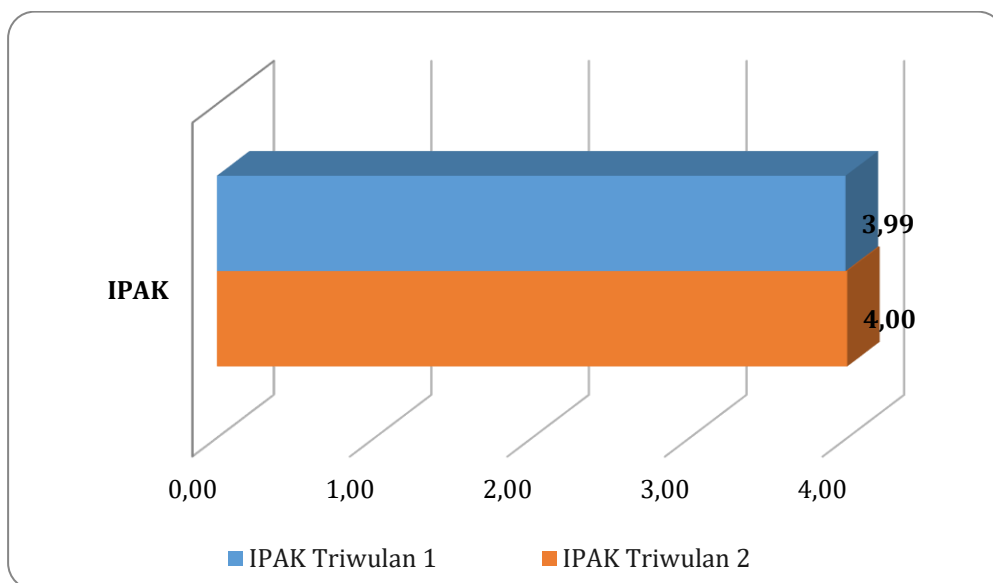
SKD2026 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat sebesar 3,97. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 10. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Bangka Barat

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 Bangka Barat. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat sebesar 4,00. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin baik diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat.



Gambar 11. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Bangka Barat



BAB 6

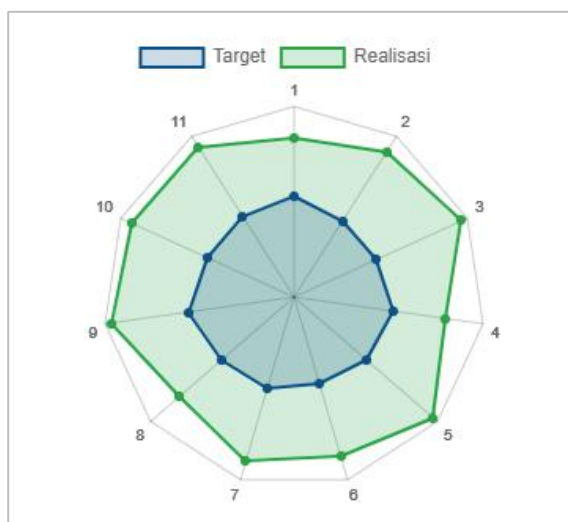
RENCANA

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 Bangka Barat. 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 Kabupaten Bangka Barat. Target ditetapkan berdasarkan nilai realisasi tingkat kepuasan hasil SKD Tahun 2025 di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.



Gambar 12. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 12 menggambarkan perbandingan antara target dan realisasi kinerja pada 11 atribut yang diukur. Secara umum, realisasi kinerja telah melampaui target pada seluruh atribut. Hal ini ditunjukkan oleh posisi garis realisasi yang secara konsisten berada di luar garis target, sehingga membentuk area yang lebih luas dibandingkan area target. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa capaian kinerja pada setiap atribut telah memenuhi bahkan melebihi sasaran yang telah ditetapkan.

Meskipun demikian, besarnya selisih (gap) antara target dan realisasi bervariasi antaratribut. Pada beberapa atribut, realisasi hanya sedikit di atas target, sedangkan pada atribut lainnya selisihnya lebih besar. Variasi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat pencapaian kinerja tidak seragam pada seluruh atribut. Oleh karena itu, evaluasi lebih lanjut terhadap masing-masing atribut tetap diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap capaian yang tinggi serta sebagai dasar dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja pada periode berikutnya.

Berdasarkan Tabel 4, seluruh 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.

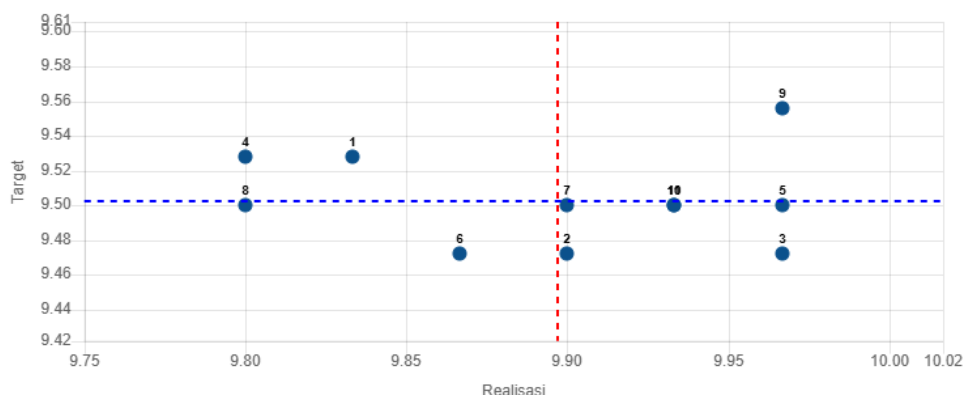
Tabel 4. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026

Atribut Pelayanan	Realisasi Kinerja	Target Kinerja	Gap	Kuadran
R1 Informasi Pelayanan	9,8333	9,5278	0,3055	A
R2 Persyaratan	9,9000	9,4278	0,4722	D
R3 Prosedur	9,9667	9,4722	0,4945	D
R4 Jangka Waktu Penyelesaian	9,8000	9,5278	0,2722	A
R5 Biaya	9,9667	9,5000	0,4667	D
R6 Produk	9,8667	9,4722	0,3945	C
R7 Sarana Prasarana	9,9000	9,5000	0,4000	D
R8 Akses Data	9,8000	9,5000	0,3000	C
R9 Respon Petugas	9,9667	9,5556	0,4111	B
R10 Informasi Petugas	9,9333	9,5000	0,4333	D
R11 Fasilitas Pengaduan	9,9333	9,5000	0,4333	D

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 Bangka Barat. 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 Bangka Barat 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 13. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat 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. Hasil SKD2026 menunjukkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:

- a. Ketersediaan Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1) dan
- b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4).

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 Bangka Barat yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

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

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. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6).
- b. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan (atribut 8) dan

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 Bangka Barat yang termasuk dalam kuadran D adalah:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh Pengguna layanan (atribut 2),
- b. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),
- c. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- d. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7),
- e. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik (atribut 10), dan
- f. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses (atribut 11).

6.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis kuadran terlihat beberapa atribut pelayanan pada kuadran A dan kuadran C 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 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Juni 2026

Atribut Pelayanan		Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
<u>Prioritas Perbaikan Utama</u>					
R1	Ketersediaan Informasi pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan yang telah ditetapkan khususnya kepada pengguna layanan	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat
R4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat
<u>Prioritas Perbaikan Rendah</u>					
R6	Produk pelayanan yang diterima	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya produk pelayanan yang diterima	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat

Atribut Pelayanan		Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
R8	Akses data BPS	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya akses data dan meningkatkan pelayanan akses data BPS	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat



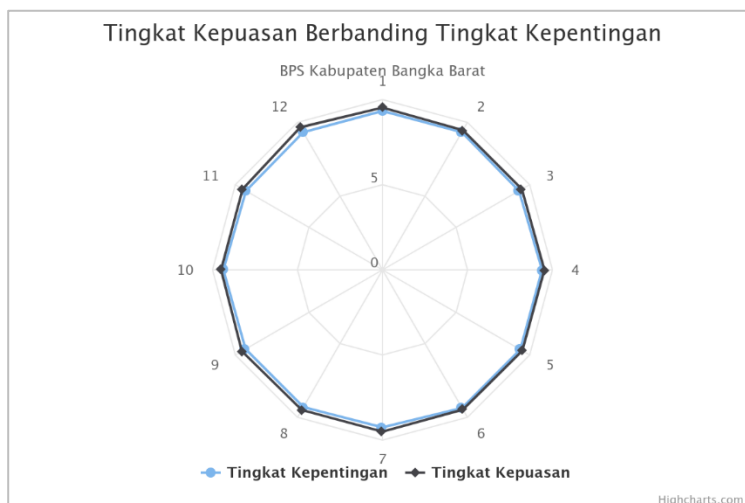
BAB 7

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 Bangka Barat.

7.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan kepuasan pengguna layanan dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 14 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.



Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna PST BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Desember 2025

Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat 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 Bangka Barat disajikan dalam Tabel 6. Berdasarkan Tabel 6, seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat

kepuasan pengguna layanan lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut.

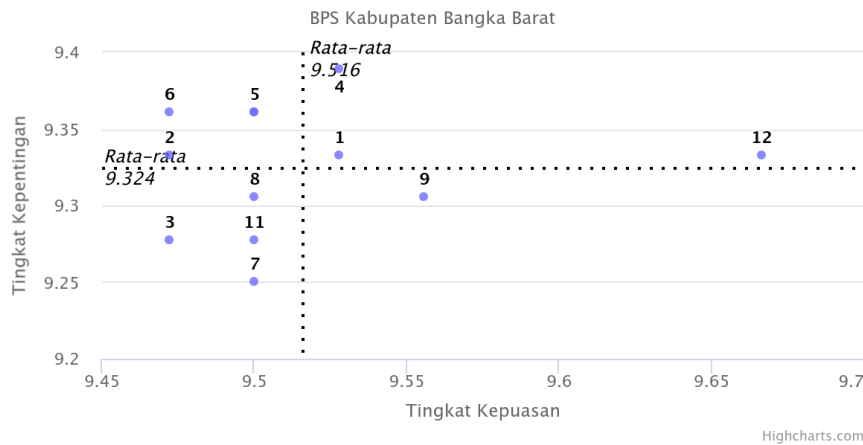
Tabel 6. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat Periode Januari-Desember 2025

	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
R1	Informasi Pelayanan	9,5278	9,3333	0,195	B
R2	Persyaratan	9,4722	9,3333	0,139	A
R3	Prosedur	9,4722	9,2778	0,194	C
R4	Jangka Waktu Penyelesaian	9,5278	9,3889	0,139	B
R5	Biaya	9,5000	9,3611	0,139	A
R6	Produk	9,4722	9,3611	0,111	A
R7	Sarana Prasarana	9,5000	9,2500	0,250	C
R8	Akses Data	9,5000	9,3056	0,194	C
R9	Respon Petugas	9,5556	9,3056	0,250	D
R10	Informasi Petugas	9,5000	9,3611	0,139	C
R11	Fasilitas Pengaduan	9,5000	9,2778	0,222	C
R12	Proses Pengaduan	9,6667	9,3333	0,333	B

7.2. 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 15.

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Diagram Cartesius) Satker 1903 Berdasarkan data Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan



Gambar 15. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Bangka Barat 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 Bangka Barat yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah kemudahan persyaratan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, dan kejelasan informasi petugas pelayanan online.

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 Bangka Barat yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah ketersediaan informasi pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah kemudahan prosedur, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, dan kemudahan fasilitas pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi nilai kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat yang termasuk dalam kuadran D adalah respon petugas pelayanan.

7.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA), terlihat beberapa atribut pelayanan pada kuadran A dan kuadran C merupakan atribut pelayanan 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 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Bangka Barat 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	
Prioritas Utama														
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	- pembuatan poster persyaratan pelayanan				V								Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
		- Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan di BPS kepada OPD dan pengguna data				V								Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
2	Kesesuaian Biaya Pelayanan	- Meningkatkan sosialisasi terkait biaya pelayanan PST BPS khususnya untuk biaya pelayanan 0 rupiah				V								Aulia Rahman Prayuzza, S.ST.
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	- meningkatkan publisitas tentang produk pelayanan yang ada di BPS				V								Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
4	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	- melakukan sharing knowledge tentang tugas petugas pelayanan baik itu online maupun offline				V								Astrinariswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.
Prioritas Rendah														
1	Kemudahan Prosedur	- melakukan update poster jenis pelayanan agar lebih mudah dipahami				V								Aulia Rahman Prayuzza, S.ST.
2	Sarana Prasarana	- meningkatkan layanan front office dan PST				V								Astrinariswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.
3	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	- melakukan sosialisasi pelayanan WhatsApp Bot				V								Astrinariswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.
		- menambahkan pelayanan WhatsApp pada running text website dan bubble icon website				V								Astrinariswari Rahmadian P., S.Tr.Stat.



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	- pembuatan poster pelayanan pengaduan yang di publikasikan di berbagai media sosial BPS Kabupaten Bangka Barat			V									Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.
		- meningkatkan sarana prasarana pengaduan BPS Bangka Barat			V									Dinta Lutfiani, A.Md.Stat.

Bangka barat, 22 Januari 2026
Kepala BPS Kabupaten Bangka Barat



I Ketut Mertayasa, SST



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

7.4. Hasil Tindak Lanjut

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

**Tabel 8. Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Bangka Barat
Periode Januari-Desember 2025**

No	Unsur Perbaikan	Program/Kegiatan	Apakah Program/Kegiatan telah ditindaklanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	- Pembuatan poster persyaratan pelayanan - Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan di BPS kepada OPD dan pengguna data	✓	Pengguna data tidak membaca dengan teliti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
2	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Meningkatkan sosialisasi terkait biaya pelayanan	✓	tidak ada kendala yang berarti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan publisitas tentang produk pelayanan	✓	tidak ada kendala yang berarti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
4	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	Melakukan <i>sharing knowledge</i> tentang petugas pelayanan baik online maupun offline	✓	tidak ada kendala yang berarti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
5	Kemudahan Prosedur	Melakukan update poster jenis pelayanan agar lebih mudah dipahami	✓	tidak ada kendala yang berarti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
6	Sarana Prasarana	Meningkatkan layanan <i>front office</i> dan PST	✓	tidak ada kendala yang berarti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Melakukan sosialisasi pelayanan WhatsApp Bot dan menambahkan pelayanan WhatsApp pada running text website dan bubble icon pada website	✓	WhatsApp Bot harus dilakukan update konten secara berkala	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025
8	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Membuat poster pelayanan pengaduan yang dipublikasikan di berbagai media sosial BPS Bangka Barat dan meningkatkan sarana prasarana pengaduan	✓	tidak ada kendala yang berarti	http://s.bps.go.id/1903_TindakLanjutRTLSKD2025



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 Bangka Barat menyajikan analisis hasil SKD 2026 periode Januari-Maret 2026 pada PST BPS Kabupaten Bangka Barat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2026 di PST BPS Kabupaten Bangka Barat secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 30 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 100%.
- 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 Kabupaten Bangka Barat. Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah 99.19. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat 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 Kabupaten Bangka Barat.

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah 3,97 (99,19 dalam skala 100). Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Bangka Barat adalah 4,00. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Bangka Barat.

8.2. Rekomendasi Perbaikan

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

- a. Pencapaian target pengumpulan SKD2026 triwulan II sudah 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

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

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2026**

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



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2026

VKD26

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri Statistik No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKM Urus pelayanan publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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. Pekerjaan utama	:		:	BUMN/BUMD	- 7	
pilih salah satu jawaban	:		:	Swasta	- 8	
9. Kategori instansi	:		:	Lainnya (.....)	- 9	
pilih salah satu jawaban	:		:	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	- 1	
10. Pemanfaatan utama hasil	:		:	Pemerintahan	- 2	
konjungan dan/atau akses layanan	:		:	Komersial	- 3	
pilih salah satu jawaban	:		:	Penelitian	- 4	
11. Jenis layanan yang digunakan	:		:	Lainnya (.....)	- 5	
pilih lebih dari satu jawaban	:		:	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini menurut pada periode 1 Januari 2026 s.d saat pengisian kuesioner	- 1	
12. Sarana yang digunakan untuk	:		:	Perpustakaan	- 2	
memperoleh layanan BPS	:		:	Pembelian Produk Statistik Berbayar:	- 4	
pilih lebih dari satu jawaban	:		:	[Pubikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik]	- 8	
13. Apakah Anda memiliki/damping?	:		:	Akses produk statistik pada Website BPS	- 16	
pilih salah satu jawaban	:		:	Konsultasi Statistik	- 1	
14. Apakah Anda memiliki/damping?	:		:	Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 2	
pilih salah satu jawaban	:		:	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung	- 2	
15. Apakah Anda memiliki/damping?	:		:	Website BPS / AListats BPS	- 8	
pilih salah satu jawaban	:		:	Saluran media Sosial	- 16	
16. Apakah Anda memiliki/damping?	:		:	Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatLus, dll)	- 32	
pilih salah satu jawaban	:		:	Lainnya (.....)	- 32	

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BANGKA BARAT**

Komplek Perkantoran Terpadu Pemerintahan Kabupaten Bangka Barat, Desa Belo
Laut, Kec. Mentok Telp. (0716) 7323068, Homepage: bangkabaratkab.bps.go.id E-mail:
bps1903@bps.go.id



**SENSUS
EKONOMI
2026**

Mentok, 08 Juli 2026

Nomor : B-288/1903/VS.560/2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Semester 1 Tahun 2026

Kepada Yth.

Penyelenggara PST

di tempat

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 2026 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 Bangka Barat



M. Hendy Saputra, S.ST., M.M.



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Catatan Rekomendasi Semester 1 Tahun 2026

Pertahankan Kinerja

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
4. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
5. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
6. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
7. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

Prioritas Utama

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

Aspek Pelayanan Lain

1. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Data BPS mudah diakses.



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

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

Atribut Pelayanan		Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
<u>Prioritas Perbaikan Utama</u>					
R1	Ketersediaan Informasi pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan yang telah ditetapkan khususnya kepada pengguna layanan	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat
R4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat
<u>Prioritas Perbaikan Rendah</u>					
R6	Produk pelayanan yang diterima	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya produk pelayanan yang diterima	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat
R8	Akses data BPS	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya akses data dan meningkatkan pelayanan akses data BPS	v		Tim PST BPS Kabupaten Bangka Barat

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BANGKA BARAT**

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bangka Barat
Kp. Daya Baru Pal 4 Mentok 33351, Telp (0716) 7323068
Fax (0716) 7323068, E-mail: bps1903@bps.go.id