

LAPORAN HASIL **SURVEI KEBUTUHAN DATA** BPS PROVINSI BANTEN Triwulan II 2026



LAPORAN HASIL **SURVEI KEBUTUHAN DATA** BPS PROVINSI BANTEN Triwulan II 2026



LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2026 BPS PROVINSI BANTEN TRIWULAN II-2026

Katalog: 1404100.36

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

Jumlah Halaman: x+54 halaman

Penyusun Naskah:

Badan Pusat Statistik Provinsi Banten

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Provinsi Banten

Pembuat Kover:

Badan Pusat Statistik Provinsi Banten

Diterbitkan oleh:

©BPS Provinsi Banten

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

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.

Serang, 8 Juli 2026

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Banten



Yusniar Juliana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Umum	3
1.2 Tujuan	4
1.3 Penanggung Jawab dan Pelaksana	4
BAB 2 METODOLOGI	7
2.1 Metode Pengambilan Sampel	9
2.2 Metode Pengumpulan Data	10
2.3 Metode Analisis Data.....	10
2.4 Cakupan Responden.....	14
2.5 Target Responden	15
2.6 Variabel yang Dikumpulkan.....	16
2.7 Jadwal Kegiatan.....	17
BAB 3 PENGUMPULAN DATA.....	19
3.1 Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara.....	21
3.2 Pengumpulan Data dengan Swacakah (Self-enumeration).....	21
3.3 Aplikasi SKD2026.....	22
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	27

4.1	Tabulasi Data.....	29
4.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	29
4.3	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	32
4.4	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	33
BAB 5 ANALISIS DATA.....		35
5.1	Realisasi Pengumpulan Data.....	37
5.2	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan.....	38
5.2.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	38
5.2.2	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	39
5.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	40
BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT		41
6.1	Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	43
6.2	Analisis Kuadran (Quadrant Analysis)	44
6.3	Rencana Tindak Lanjut.....	47
BAB 7 HASIL TINDAK LANJUT		49
7.1.	Analisis Kesenjangan (gap analysis).....	51
7.2.	Importance and Performance Analysis (IPA)	53
7.3.	Rencana Tindak Lanjut.....	55
7.4.	Hasil Tindak Lanjut.....	57
BAB 8 PENUTUP		61
8.1	Kesimpulan	63
8.2	Rekomendasi Perbaikan.....	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Target Responden	15
Tabel 2	Jadwal Kegiatan SKD 2026	17
Tabel 3	Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS	30
Tabel 4	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	32
Tabel 5	Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026...	44
Tabel 6	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026.....	47
Tabel 7	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026.....	52
Tabel 8	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Provinsi Banten Periode Januari–Desember 2025	56
Tabel 9	Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Provinsi Banten Periode Januari– Desember 2025	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026	5
Gambar 2	Diagram Cartesius Realisasi dan Target Kinerja Pelayanan.....	13
Gambar 3	Halaman Awal Aplikasi SKD2026 Online.....	22
Gambar 4	Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	23
Gambar 5	Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	24
Gambar 6	Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	25
Gambar 7	Halaman Beranda Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	25
Gambar 8	Halaman pada Aplikasi SKD2026 <i>Online</i>	26
Gambar 9	Jumlah dan Persentase Responden di PST BPS Provinsi Banten Triwulan I dan II 2026	37
Gambar 10	Indeks Kepuasan Masyarakat di PST BPS Provinsi Banten Triwulan I dan II 2026	38
Gambar 11	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di PST BPS Provinsi Banten Triwulan I dan II 2026	39
Gambar 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Banten Triwulan I dan II 2026	40
Gambar 13	Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026	43
Gambar 14	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) menurut Atribut Pelayanan PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026..	45
Gambar 15	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Desember 2025	51

Gambar 16 Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Banten Periode Januari–Desember 2025	53
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner VKD26	69
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Hasil SKD Periode Januari–Juni 2026.....	73
Lampiran 3	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD Periode Januari–Juni 2026.....	75

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

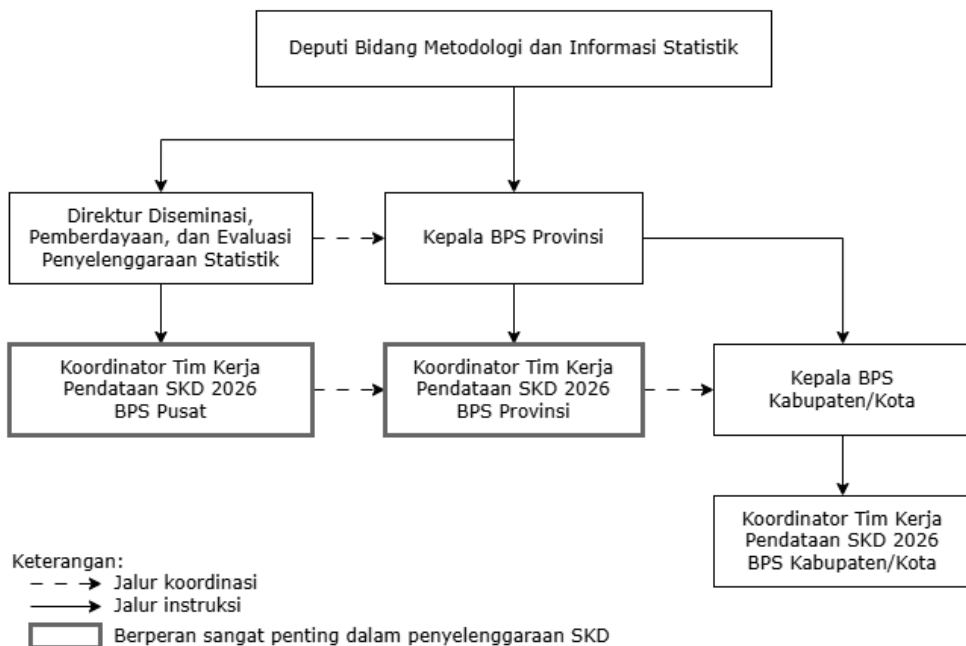
Secara umum, tujuan SKD 2026 adalah mendapatkan persepsi pengguna layanan tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data pengguna layanan. Hasil SKD 2026 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

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:

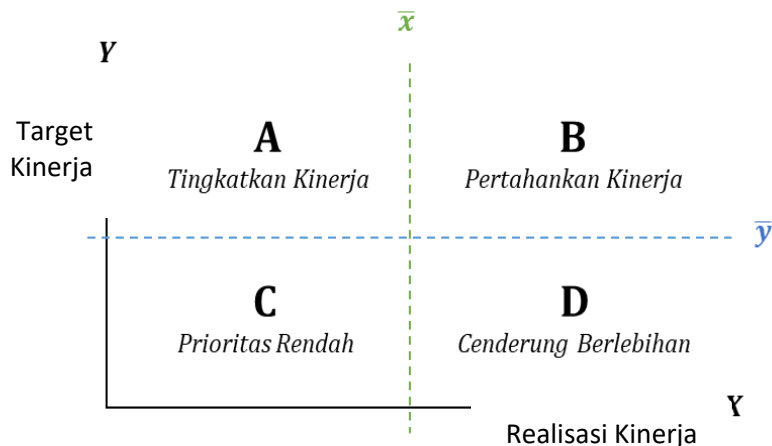
TK > 100% : capaian melebihi target kinerja pelayanan,

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 2
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	
	M1 April 2026
5.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2027
5.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M1–M2 Januari 2027
6. Analisis Data	
	M1 April 2026
6.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2027
6.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M2–M4 Januari 2027
7. Diseminasi Data	
	M2 April 2026
7.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 Juli 2026 M2 Oktober 2026 M2 Januari 2027
7.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M4 Januari 2027

Lanjutan Tabel 2

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: di atas 65 tahun

7

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

1: Ya

2: Tidak

Jika YA, Apa jenis disabilitas yang Anda miliki/dampingi?

1: Disabilitas Fisik

2: Disabilitas Intelektual

3: Disabilitas Mental

4: Disabilitas Sensorik

8

Pekerjaan Utama

1: Pelajar/Mahasiswa

2: Peneliti/Dosen

3: ASN/THN/Polri

4: Pegawai BUMN/BUMD

5: Pegawai Swasta

6: Wiraswasta

7: Lainnya

9

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

10

Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan

1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah

2: Pemerintahan

3: Komersial

4: Penelitian

5: Lainnya

11

Jenis layanan yang digunakan

1: Perpustakaan

2: Pembelian Produk Statistik Berbayar (Publikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik)

4: Akses produk statistik pada Website BPS

6: Rekomendasi Kegiatan Statistik

8: Konsultasi Statistik

12

Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS

1: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung

2: Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id)

4: Website BPS / AllStats BPS

8: Surat/E-mail

16: Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)

32: Lainnya

Simpan dan lanjutkan ke Blok 2

Gambar 3
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 4
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 |

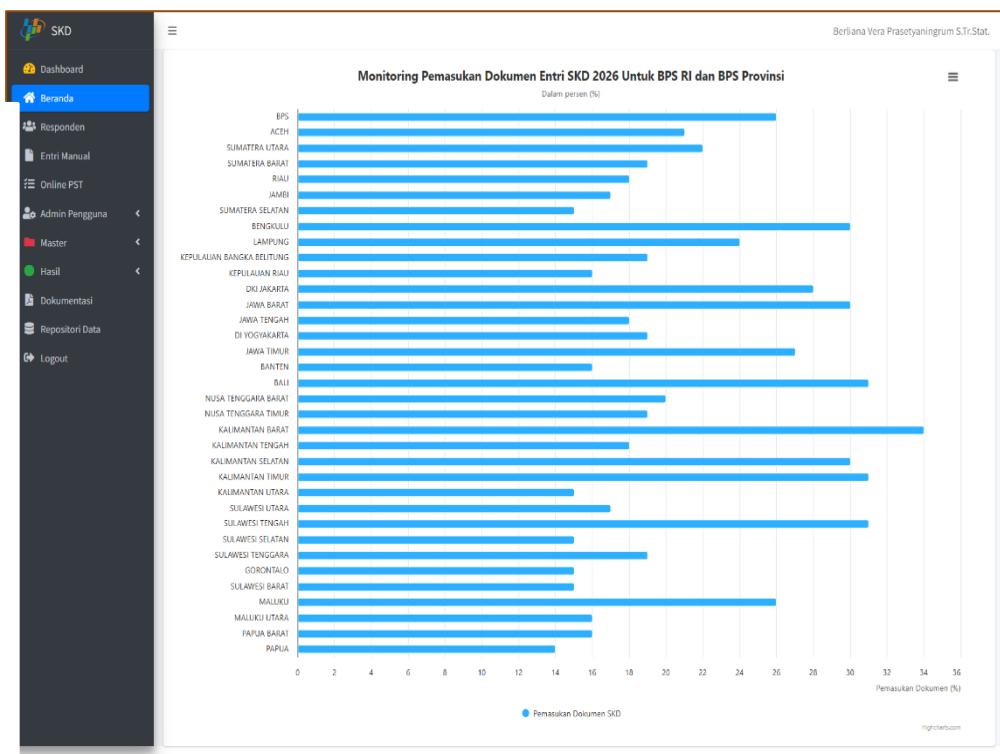
Tingkat Kepuasan terhadap
Kualitas Data

1-Sangat Tidak Puas | 10-Sangat Puas |

Simpan

Gambar 5
Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online

Gambar 6
Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 Online



Gambar 7
Halaman Beranda Aplikasi SKD2026 Online

Analisis SKD Triwulan 2

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

[Download](#)

Hasil perhitungan IKM/IPKP dan IPAK berdasarkan LK dari Kemenpan RB

Nilai akan otomatis dihitung jika jumlah minimal 15 responden untuk Provinsi, Kabkot yang sudah WBK/WBBM

atau minimal 8 responden untuk selainya.

Show entries

Search:

Kode Daerah	Nama Daerah	IKM/IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
3600	BANTEN	93.79 (Sangat Baik)	95.85 (Sangat Baik)
3601	PANDEGLANG		
3602	LEBAK		
3603	TANGERANG	99.86 (Sangat Baik)	100.00 (Sangat Baik)
3604	SERANG	95.83 (Sangat Baik)	97.25 (Sangat Baik)
3671	TANGERANG		
3672	CILEGON	97.41 (Sangat Baik)	98.67 (Sangat Baik)
3673	SERANG	96.20 (Sangat Baik)	99.17 (Sangat Baik)
3674	TANGERANG SELATAN		

Showing 1 to 9 of 9 entries

Previous **1** Next

Gambar 8
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.
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

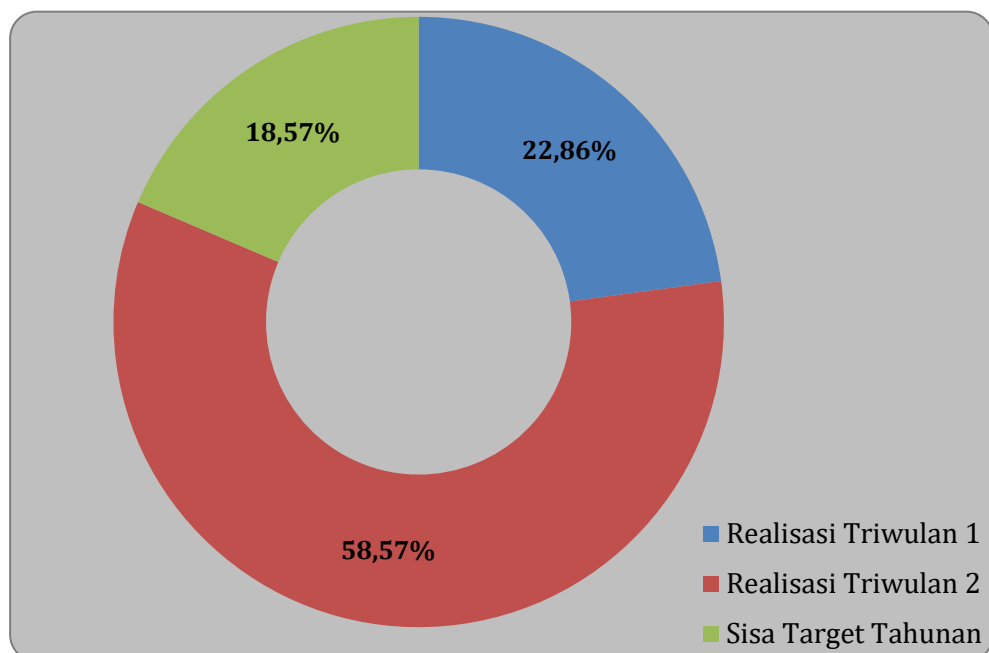
ANALISIS DATA



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 Provinsi Banten.

5.1 Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Provinsi Banten memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD2026 (Januari–Desember 2026) sebanyak 70 responden. Pelaksanaan SKD2026 pada triwulan 2 Tahun 2026, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 57 responden dari total target minimum tahunan sebanyak 70 responden dengan capaian realisasi sebesar 81,43 persen. Target tahunan responden SKD2026 belum terpenuhi di triwulan 2 yaitu masih diperlukan 14 responden (18,57 persen), namun pengumpulan data masih berproses hingga periode pengumpulan data berakhir pada 31 Desember 2026.

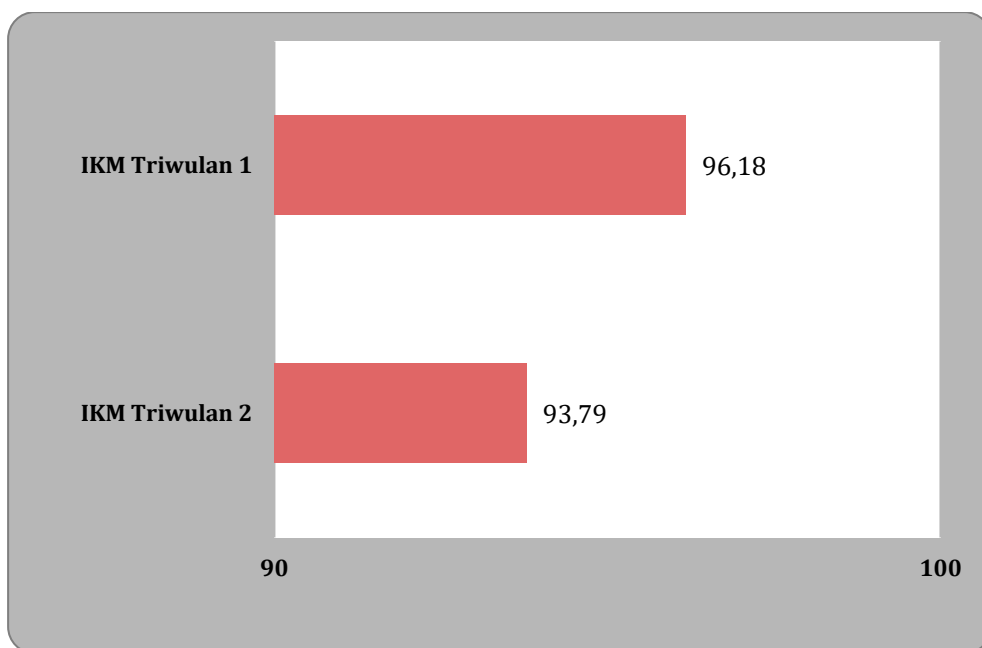


Gambar 9
Jumlah dan Persentase Responden di PST BPS Provinsi Banten
Triwulan I dan II 2026

5.2 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

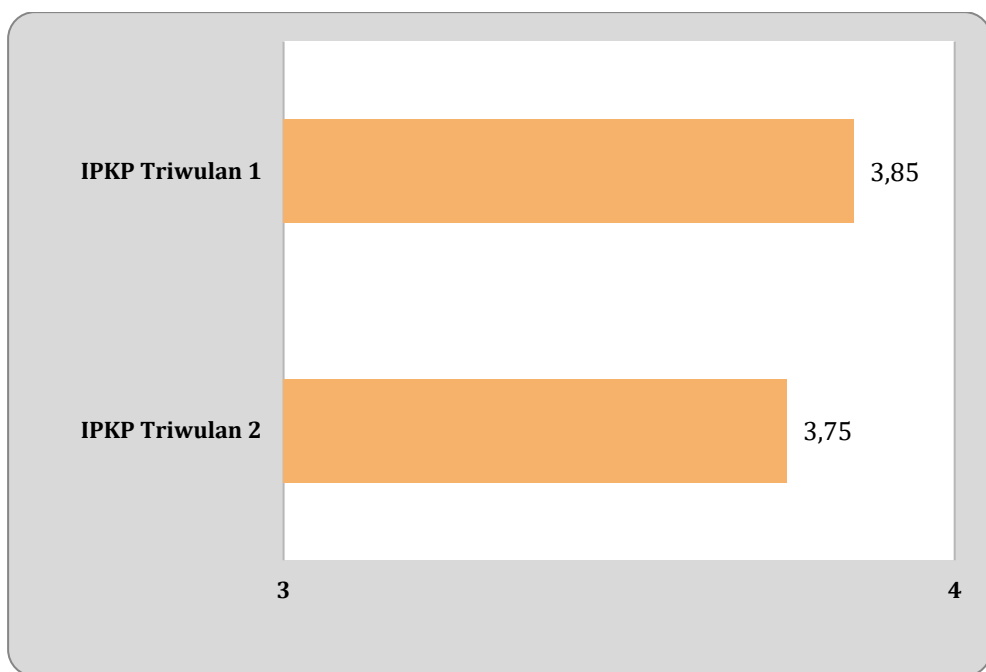
SKD2026 menghasilkan indikator IKM yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten sebesar 93,79. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Banten termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 10
Indeks Kepuasan Masyarakat di PST BPS Provinsi Banten
Triwulan I dan II 2026

5.2.2 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

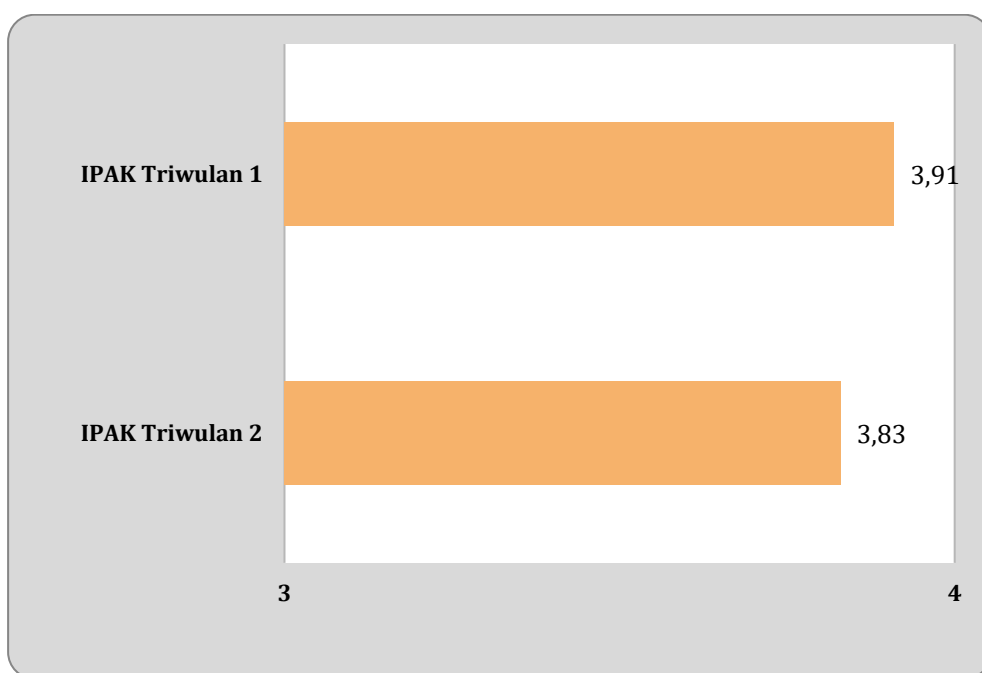
SKD2026 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten sebesar 3,75. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Banten termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 11
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di PST BPS Provinsi Banten
Triwulan I dan II 2026

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 Provinsi Banten. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten sebesar 3,83. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin baik diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Banten.



Gambar 12
Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Banten
Triwulan I dan II 2026

BAB 6

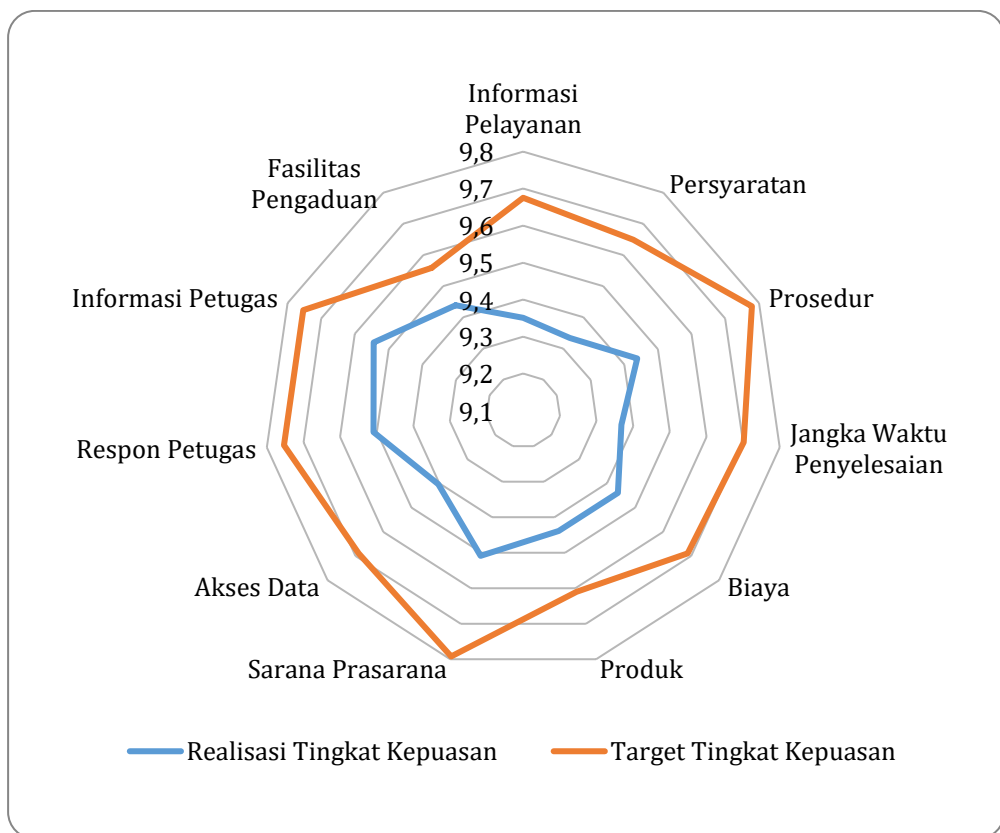
RENCANA TINDAK LANJUT



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 Provinsi Banten. 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 Provinsi Banten. Target ditetapkan berdasarkan nilai realisasi tingkat kepuasan hasil SKD Tahun 2025 di PST BPS Provinsi Banten.



Gambar 13
Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan
Responden PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 13 merepresentasikan target dan realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten. Secara umum, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan di PST BPS Provinsi Banten belum mencapai target. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran realisasi tingkat kepuasan yang lebih kecil dari target tingkat kepuasan. Secara rinci, target dan realisasi tingkat kepuasan, serta *gap* keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Banten disajikan dalam Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5, seluruh atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* negatif. Artinya, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan lebih kecil dibandingkan target tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap seluruh atribut pelayanan.

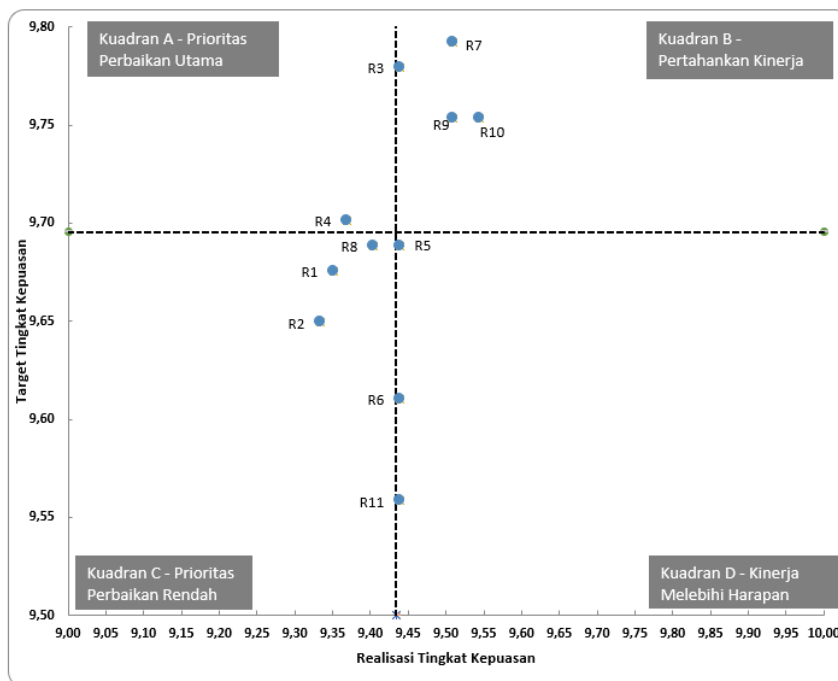
Tabel 5
Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta *Gap* menurut
Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Banten Periode Januari–Juni 2026

Atribut Pelayanan		Realisasi Tingkat Kepuasan	Target Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>	Kuadran
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)
R1	Informasi Pelayanan	9,3509	9,6753	-0,3244	C
R2	Persyaratan	9,3333	9,6494	-0,3161	C
R3	Prosedur	9,4386	9,7792	-0,3406	B
R4	Jangka Waktu Penyelesaian	9,3684	9,7013	-0,3329	A
R5	Biaya	9,4386	9,6883	-0,2497	D
R6	Produk	9,4386	9,6104	-0,1718	D
R7	Sarana Prasarana	9,5088	9,7922	-0,2834	B
R8	Akses Data	9,4035	9,6883	-0,2848	C
R9	Respon Petugas	9,5088	9,7532	-0,2444	B
R10	Informasi Petugas	9,5439	9,7532	-0,2093	B
R11	Fasilitas Pengaduan	9,4386	9,5584	-0,1198	D
Rata-Rata		9,4338	9,6954		

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 Provinsi Banten. 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 Provinsi Banten 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 14.



Gambar 14
***Importance and Performance Analysis (IPA)* menurut Atribut Pelayanan PST BPS Provinsi Banten 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 SKD Semester 1 2026 menunjukkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Banten yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:

- a. 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 Provinsi Banten yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),
- b. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7),
- c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9), dan
- d. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik (atribut 10).

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 Provinsi Banten yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Ketersediaan Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1)
- b. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh Pengguna layanan (atribut 2), dan
- c. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan (atribut 8)

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 Provinsi Banten yang termasuk dalam kuadran D adalah:

- Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6), dan
- Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (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 6
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Provinsi Banten
Periode Januari–Juni 2026

Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
		TW 3	TW 4	
<u>Prioritas Perbaikan Utama</u>				
R4 Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian		v	Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
<u>Prioritas Perbaikan Rendah</u>				
R1 Informasi Pelayanan	• Meningkatkan kapasitas frontliner terkait informasi pelayanan • Sosialisasi informasi pelayanan secara online	v		Tim Diseminasi dan Layanan Statistik

Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
		TW 3	TW 4	
R2 Persyaratan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait persyaratan pelayanan		v	Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
R8 Akses Data	Menambah jumlah tabel data statistik di website BPS Provinsi Banten	v		Tim Diseminasi dan Layanan Statistik

BAB 7

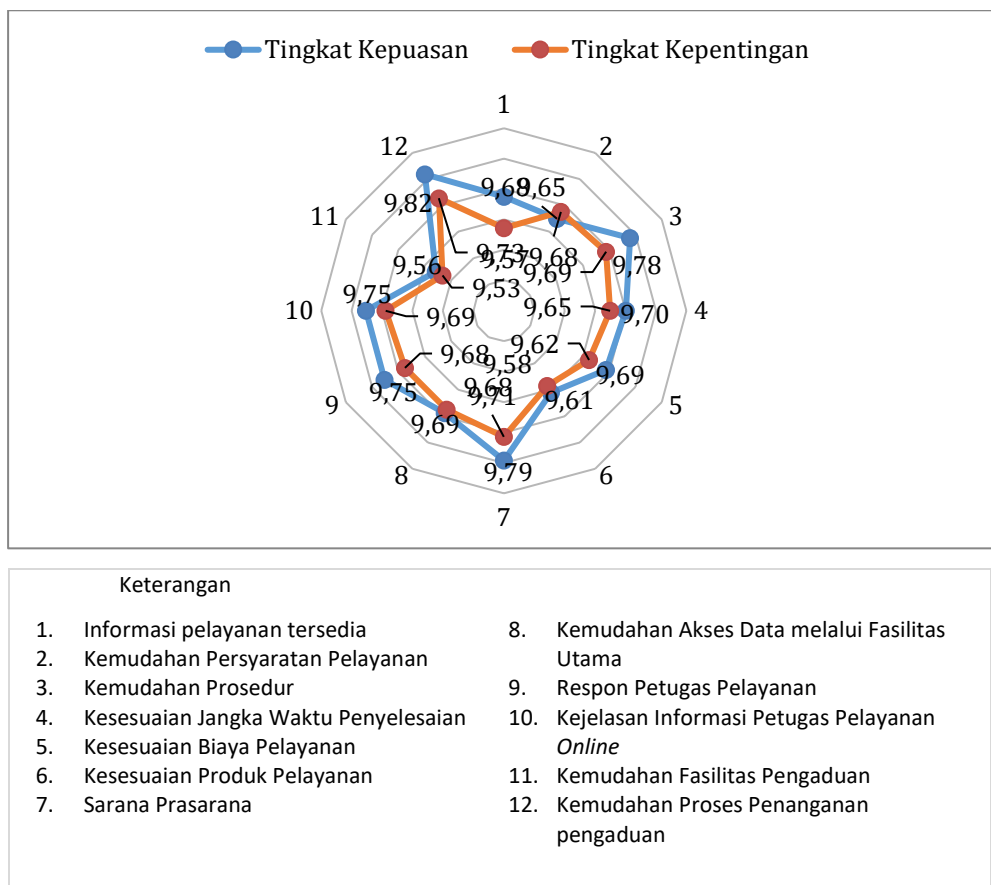
HASIL TINDAK LANJUT



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 Provinsi Banten.

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 Provinsi Banten. Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 15 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Banten.



Gambar 15
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan
Pengguna PST BPS Provinsi Banten Periode Januari-Desember 2025

Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Banten cukup memenuhi harapan/ekspektasi pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran tingkat kepentingan yang lebih besar dari lingkaran tingkat kepuasan. Secara rinci, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Banten disajikan dalam Tabel 3.

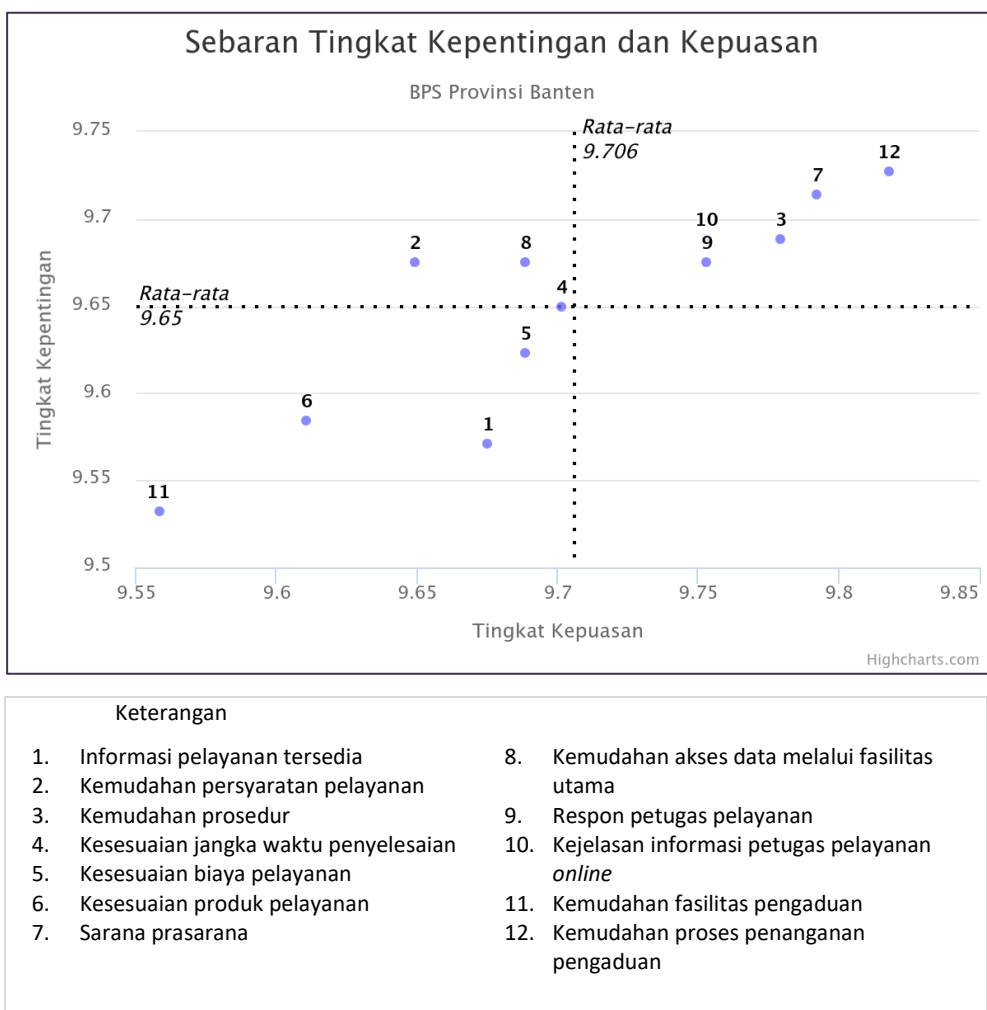
Berdasarkan Tabel 7, hampir semua atribut pelayanan memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan pengguna layanan lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut. Nilai gap negatif terdapat hanya pada atribut pelayanan kemudahan persyaratan pelayanan, Artinya, tingkat kepuasan pengguna layanan lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Tabel 7
Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Banten Periode Januari-Desember 2025

Atribut Pelayanan		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)
R1	Informasi Pelayanan	9,6753	9,5714	0,10	C
R2	Persyaratan	9,6494	9,6753	-0,03	A
R3	Prosedur	9,7792	9,6883	0,09	B
R4	Jangka Waktu Penyelesaian	9,7013	9,6494	0,05	C
R5	Biaya	9,6883	9,6234	0,06	C
R6	Produk	9,6104	9,5844	0,03	C
R7	Sarana Prasarana	9,7922	9,7143	0,08	B
R8	Akses Data	9,6883	9,6753	0,01	A
R9	Respon Petugas	9,7532	9,6753	0,08	B
R10	Informasi Petugas	9,7532	9,6883	0,06	B
R11	Fasilitas Pengaduan	9,5584	9,5325	0,03	C
R12	Proses Pengaduan	9,8182	9,7273	0,09	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 16.



Gambar 16
Importance and Performance Analysis (IPA) menurut
Atribut Pelayanan BPS Provinsi Banten 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 Provinsi Banten yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh pengguna layanan (atribut 2), dan
- b. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan (atribut 8).

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 Provinsi Banten yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),
- b. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7),
- c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9),
- d. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik (atribut 10), dan
- e. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (atribut 12).

Kuadran C berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan 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.

Berdasarkan hasil SKD2025, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Provinsi Banten adalah:

- a. Ketersediaan Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1),
- b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4),
- c. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- d. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6), dan
- e. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).

Walaupun memiliki nilai *gap* negatif paling besar dan nilai kesesuaian paling kecil, perbaikan proses penanganan pengaduan memiliki prioritas rendah. Bahkan, pada diagram *cartesius*, atribut pelayanan tersebut berada cukup jauh dari sumbu rata-rata. Artinya, meskipun harapan/ekspektasi pengguna layanan masih lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, pengguna layanan merasa bahwa kinerja atribut pelayanan tersebut tidak mengganggu keseluruhan kinerja pelayanan.

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. Berdasarkan Gambar 16, tidak ada atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D.

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 peayanan menggunakan hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*). Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Provinsi Banten
Periode Januari–Desember 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama															
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Menambah jumlah tabel data statistik di website BPS Provinsi Banten													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
Prioritas Rendah															
1	Informasi pelayanan tersedia	• Meningkatkan kapasitas frontliner terkait informasi pelayanan • Sosialisasi informasi pelayanan secara online													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
3	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
5	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Sosialisasi fasilitas pengaduan di berbagai media													Tim Diseminasi dan Layanan Statistik

7.4 Hasil Tindak Lanjut

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

Tabel 9
Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Provinsi Banten
Periode Januari-Desember 2025

No	Unsur Perbaikan	Program/ Kegiatan	Apakah Program/ Kegiatan telah ditindak-lanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/ Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media	Ya	- Sosialisasi Standar Pelayanan PST melalui website dan media sosial resmi BPS Provinsi Banten - Memasang poster Standar Pelayanan PST di depan ruang PST	SosialisasiSPP
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Menambah jumlah tabel data statistik di website BPS Provinsi Banten	Ya	Updating tabel indikator di website	AksesData
3	Informasi pelayanan tersedia	Meningkatkan kapasitas frontliner terkait	Ya	Internalisasi informasi pelayanan	Informasi

No	Unsur Perbaikan	Program/ Kegiatan	Apakah Program/ Kegiatan telah ditindak-lanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/ Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		informasi pelayanan • Sosialisasi informasi pelayanan secara online		kepada satpam, resepsionis, dan petugas pelayanan • Memasang poster informasi pelayanan di PopUp Website	
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media	Ya	• Sosialisasi Standar Pelayanan PST melalui website dan media sosial resmi BPS Provinsi Banten • Memasang poster Standar Pelayanan PST di depan ruang PST	SosialisasiSPP
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media	Ya	• Sosialisasi Standar Pelayanan PST melalui website dan media sosial resmi BPS Provinsi Banten • Memasang poster Standar Pelayanan PST di depan ruang PST	SosialisasiSPP

No	Unsur Perbaikan	Program/ Kegiatan	Apakah Program/ Kegiatan telah ditindak-lanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/ Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik melalui berbagai media	Ya	• Sosialisasi Standar Pelayanan PST melalui website dan media sosial resmi BPS Provinsi Banten • Memasang poster Standar Pelayanan PST di depan ruang PST	SosialisasiSPP
7	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Sosialisasi fasilitas pengaduan di berbagai media	Ya	• Memasang poster pengaduan di ruang PST dan media sosial • Memasang informasi fasilitas pengaduan di meja FO dan ruang tunggu	Pengaduan

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 Provinsi Banten menyajikan analisis hasil SKD 2026 periode April–Juni 2026 pada PST BPS Provinsi Banten. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2026 di PST BPS RI secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 57 responden dari total target minimum responden sebanyak 150 dengan capaian realisasi sebesar 18,67%.
- 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 RI adalah 93,79. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS RI 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 RI adalah 3,75 (93,79 dalam skala 100). Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS RI masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS RI adalah 3,83. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS 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



RAHASIA

Dasar hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

2. PP No. 51 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Statistik.

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan SGM Unit Pelaksana Publik.

4. Peraturan Kepala BPS No. 93 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD 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

Lampiran 69

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. UU No. 13 Tahun 2010 tentang Pengembangan Statistik
3. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Statistik
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2026**

VKD26

Pencacah

Nama : _____
Tanggal : _____

Pemeriksa

Nama : _____
Tanggal : _____

Nomor Responden : _____

Kode Wilayah

Nomor Urut

Keterangan Pencacahan (diisi 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 kerahasiaannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik.

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : _____ 2 Email : _____ 3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei : _____ 4 Jenis kelamin : Laki-laki _____ Perempuan _____ 5 Pendidikan tertinggi yang dimiliki : ≤ SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____ 6 Umur : < 17 tahun _____ 17 - 24 tahun _____ 25 - 34 tahun _____ 35 - 44 tahun _____ 45 - 54 tahun _____ 55 - 65 tahun _____ > 65 tahun _____ 7 Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? : Ya _____ Tidak _____ Jika YA, Apa jenis disabilitas yang Anda miliki/dampingi? Pilih salah satu jawaban : Disabilitas Fisik _____ Disabilitas Intelektual _____ Disabilitas Mental _____ Disabilitas Sensorik _____	8 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban : Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Bosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____ 9 Kategori instansi Pilih salah satu jawaban : Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kelelaksanaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan _____ BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____ 10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah _____ Pemerintahan _____ Kerendahan hati _____ Penelitian _____ Lainnya (.....) _____	11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Perpustakaan _____ Pembelian Produk Statistik Berbayar: [Publikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik] _____ Akses produk statistik pada Website BPS _____ Konsultasi Statistik _____ Rekomendasi Kegiatan Statistik _____ 12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Pelayaran Statistik Terpadu (PST) datang langsung _____ Website BPS / AStats BPS _____ Aplikasi BPS _____ Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, Chatlis, dll.) _____ Lainnya (.....) _____
--	--	---

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																										
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut? Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <table border="1" style="display: inline-table; margin: 10px;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <i>Sangat puas</i> <i>Sangat tidak puas</i>																	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																	
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepuasan																								
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
11	Fasilitas pengaduan PST mudah diakses (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail bps.hq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
13	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
14	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
15	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
16	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															

[illegible]

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
PROVINSI BANTEN**

Jl. Syeh Nawawi Al Bantani, Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Kav. H1-2 Serang Banten. Telp: (0254) 267027.
Email: bps3600@bps.go.id, Website: <http://banten.bps.go.id>



Nomor : B-368/36000/VS.600/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Perbaikan
Pelayanan Publik Semester 1
Tahun 2026

Serang, 7 Juli 2026

Yth. Penyelenggara Pelayanan Publik
di
BPS Provinsi Banten

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, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Banten

Dr. Yusniar Juliana, SST, MDEC

- 2 -
Lampiran Surat
Nomor : B-368/36000/VS.600/2026
Tanggal : 7 Juli 2026

Catatan Rekomendasi Semester 1 Tahun 2026

Pertahankan Kinerja

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
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. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

Aspek Pelayanan Lain

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. Data BPS mudah diakses.

Lampiran 3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD Periode Januari–Juni 2026

**RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA & KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2026
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU [PST] BPS PROVINSI BANTEN**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026						Penanggung Jawab
			7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama									
1	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian							Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
Prioritas Rendah									
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	• Meningkatkan kapasitas frontliner terkait informasi pelayanan • Sosialisasi informasi pelayanan secara online							Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait persyaratan pelayanan							Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
3	Data BPS mudah diakses	Menambah jumlah tabel data statistik di website BPS Provinsi Banten							Tim Diseminasi dan Layanan Statistik

Serang, 8 Juli 2026,
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Banten


Dr. Yusniar Juliana, SST, MDEC

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BANTEN**

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jl. Syeh Nawawi Al Bantani Kav H1-2, Kota Serang - Banten 42171
Telepon (0254) 267027, Homepage banten.bps.go.id, Email bps3600@bps.go.id