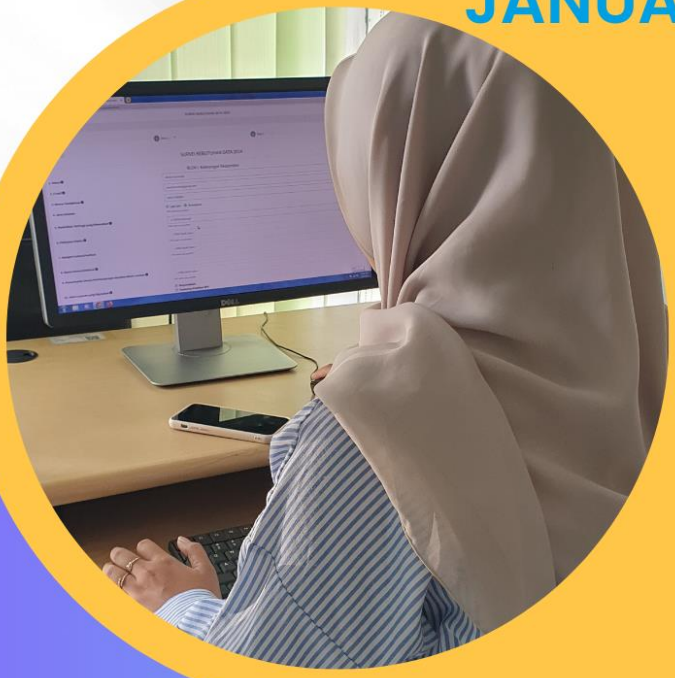
LAPORAN HASIL
Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Semarang

JANUARI–JUNI
2024



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG

LAPORAN HASIL
Survei Kebutuhan Data
BPS Kabupaten Semarang
JANUARI-JUNI
2024

KATA PENGANTAR

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

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS. Ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan oleh pengguna data perlu dikaji guna menghasilkan data dan informasi statistik yang berkualitas serta mencapai visi BPS sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

Laporan hasil pelaksanaan SKD2024 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Indikator yang disajikan dalam Laporan Hasil SKD periode Januari-Juni 2024 mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Ungaran, 5 Juli 2024

Kepala BPS Kabupaten Semarang

Dewi Trirahayuni

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1. Umum 3

1.2. Tujuan 4

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana 4

BAB 2 METODOLOGI 5

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 Swacacah (Self-enumeration) 21

3.3. Aplikasi SKD 2024 21

BAB 4 PENGOLAHAN DATA 27

4.1. Tabulasi Data 29

4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS 29

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB 31

4.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB 34

4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS 34

4.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB 36

BAB 5 ANALISIS DATA 39
5.1. Realisasi Pengumpulan Data 41
5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan 41
5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS 41
5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB 42
5.2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB 43
5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 44
5.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS 44
5.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB 45
BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT 47
6.1. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) 49
6.2. Importance and Performance Analysis (IPA) 51
6.3. Rencana Tindak Lanjut 53
BAB 7 PENUTUP 55
7.1. Kesimpulan 56
7.2. Rekomendasi Perbaikan 57
DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden 15

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2024 17

Tabel 3. Nilai Kinerja Unit Pelayanan (Metode BPS) 31

Tabel 4. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS 31

Tabel 5. Nilai Kinerja Unit Pelayanan (Metode KemenPANRB) 33

Tabel 6. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Semarang Periode Januari-Juni 2024 50

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Semarang Periode Januari-Juni 2024 54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024 5
Gambar 2. Jadwal Kegiatan SKD 2024 13
Gambar 3. Halaman Awal Aplikasi SKD *Online* 22
Gambar 4. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD *Online* 23
Gambar 5. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD *Online* 24
Gambar 6. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD *Online* 24
Gambar 7. Halaman *Dashboard* Aplikasi SKD *Online* 25
Gambar 8. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD *Online* 26
Gambar 9. Jumlah dan Persentase Responden SKD pada PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 41
Gambar 10. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 42
Gambar 11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 43
Gambar 12. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 44
Gambar 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 45
Gambar 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 46
Gambar 15. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 49
Gambar 16. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD24 65

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 konsumen 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 2024 adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2024 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

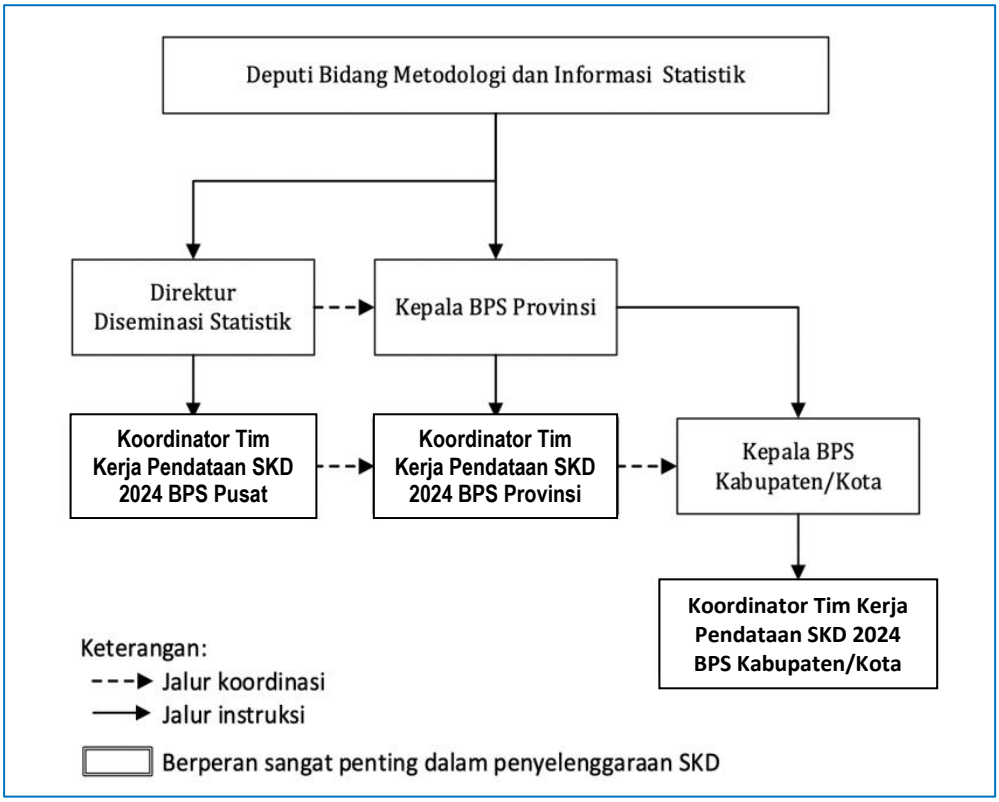
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2024 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 2024 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 menunjukkan alur koordinasi dan intruksi dari BPS Pusat, BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota.



Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024

Alur koordinasi pelaksanaan SKD 2024 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 2024 dapat berjalan dengan baik.

Bab 2
METODOLOGI

Pengumpulan data SKD 2024 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 1 Maret – 30 Juni 2024, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2024 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2024 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 2024 adalah konsumen 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 konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (30 Juni 2024). Daftar konsumen 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 konsumen tersebut dicakup dalam daftar konsumen;
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 konsumen yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2024 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 VKD24. 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 VKD24.

Moda pengumpulan data SKD 2024 melalui:

1. *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Dalam SKD 2024, 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 konsumen 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*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), Indeks Kepuasan Konsumen (IKK),

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang.

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 konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif atau negatif. *Gap* positif diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Jika nilai *gap* positif semakin besar, maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Jika nilai *gap* negatif semakin kecil, maka konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

   Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

   dengan:

   TK = tingkat kesesuaian,

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

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

   Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

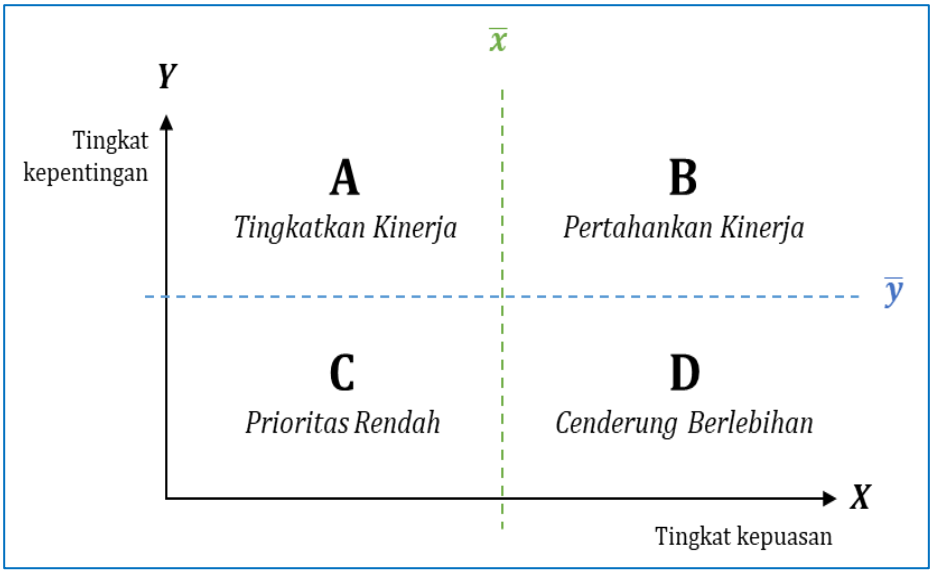
   TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

   TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram cartesius

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



Gambar 2. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

  Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran "Tingkatkan Kinerja" yang berarti bahwa prioritas utama dari suatu atribut pelayanan adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi faktanya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Dengan kata lain, kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

  Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/ pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

  Kuadran B atau Kuadran "Pertahankan Kinerja" terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja suatu atribut pelayanan sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan penyedia layanan harus berusaha mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

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

  Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran "Prioritas Rendah". Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan faktanya 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 pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D

  Kuadran "cenderung berlebihan" terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan namun pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan dalam kuadran ini dapat dikurangi agar penyedia layanan dapat melakukan penghematan sumber daya.

2.4. Cakupan Responden

Responden SKD 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31

Desember 2024). Pelayanan yang diberikan dari Unit PST BPS dapat melalui tatap muka yaitu konsumen 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 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2024 secara nasional sebanyak 16.930 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 2). Penghitungan jumlah sampel konsumen/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	35	70	2.450
3.	BPS Kabupaten/Kota	491	30	14.730
Jumlah Responden				**17.330**

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 2024 meliputi:

- **Keterangan Pencacahan**
- **Blok I. Keterangan Responden**, meliputi nama, *e-mail,* nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, kategori instansi/institusi, nama instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, dan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
- **Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS,** mencakup 17 rincian kondisi pelayanan BPS, yaitu penilaian terhadap pelayanan BPS terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada konsumen; penilaian terkait aspek zona integritas; dan ukuran penilaian konsumen untuk pengukuran indikator SDGs terkait pelayanan publik di BPS.
- **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 konsumen 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 2024 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2024

Kegiatan	Waktu
1. Identifikasi Kebutuhan Data	M2 – M4 Jan
2. Perancangan	M4 Jan – M2 Feb
3. Implementasi Rancangan	M2 – M3 Februari
3.1. Briefing Petugas	M4 Februari
4. Pengumpulan Data	
4.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]	Maret – Desember
4.2. Survei Kebutuhan Data [SKD]	Maret – Desember
5. Pengolahan Data	
5.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Triwulanan	M4 Maret – M1 April M4 Juni – M1 Juli M4 September – M1 Oktober M4 Desember – M1 Januari 2025
5.2. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Semesteran	M4 Juni – M1 Juli M4 Desember – M1 Januari 2025
5.3. Survei Kebutuhan Data [SKD] -Tahunan	Oktober - November
6. Analisis Data	
6.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Triwulanan	M1 April M1 Juli M1 Oktober M1 Januari 2025
6.2. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Semesteran	M1 Juli & M1 Januari 2025
6.3. Survei Kebutuhan Data [SKD]-Tahunan	M3 November – M1 Desember
7. Diseminasi Data	
7.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Triwulanan	M1 April M1 Juli M1 Oktober

Kegiatan	Waktu
	M1 Januari 2025
7.2. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Semesteran	M1 Juli & M1 Januari 2025
7.3. Survei Kebutuhan Data [SKD]-Tahunan	M1 Desember
8. Evaluasi	
8.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Triwulanan	M2 April M2 Juli M2 Oktober M2 Januari 2025
8.2. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Semesteran	M2 Juli & M2 Januari 2025
8.3. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Tahunan	M2 – M3 Januari 2025
8.4. Survei Kebutuhan Data [SKD]	M2 – M3 Desember

Bab 3
PENGUMPULAN DATA

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner VKD24 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.

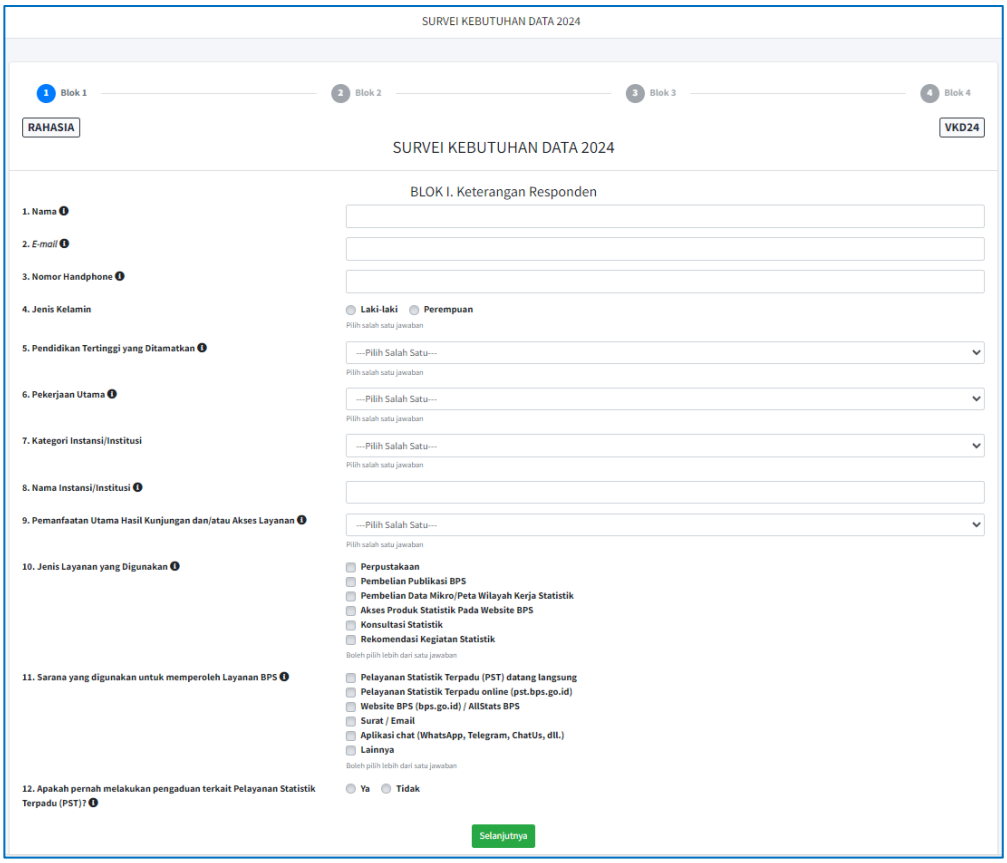
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (*Self-enumeration*)

Pencacahan elektronik (*online)* merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website,* yaitu Aplikasi SKD 2024. Secara garis besar, ada tiga cara bagi responden dalam mengakses kuesioner VKD24 *online*, yaitu:

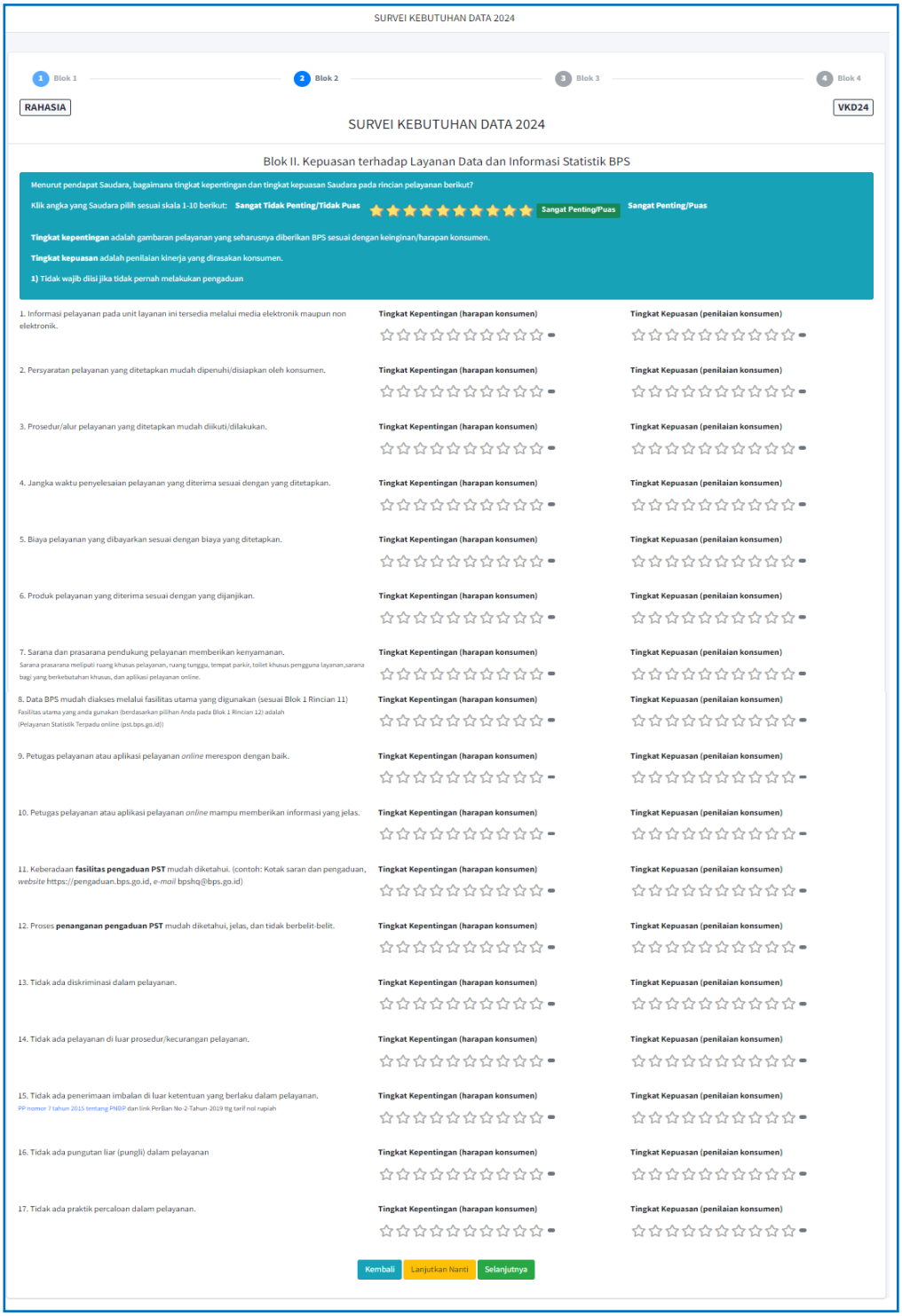
1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD24 melalui tautan (*link*) yang diberikan via *e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD24 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online–Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD24 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 SKD 2024

Aplikasi SKD 2024 merupakan aplikasi berbasis *website* (*online*) yang dibuat untuk memudahkan perekaman dan pemantauan jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner SKD 2024.



Gambar 3. Halaman Awal Aplikasi SKD *Online*



SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

1 Blok 1 — 2 Blok 2 — 3 Blok 3 — 4 Blok 4

RAHASIA

VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Klik angka yang Saudara pilih sesuai skala 1-10 berikut: **Sangat Tidak Penting/Tidak Puas** ★★★★★★★★★★ Sangat Penting/Puas **Sangat Penting/Puas**

Tingkat kepentingan adalah gambaran pelayanan yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen.

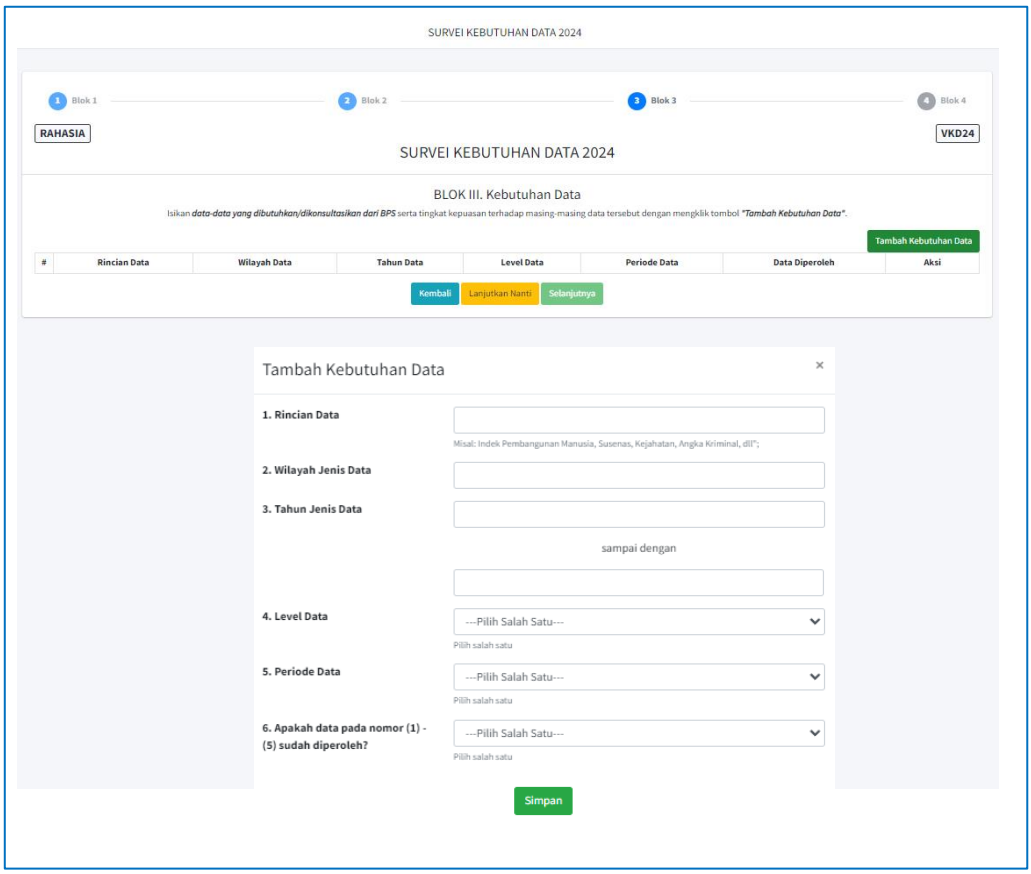
Tingkat kepuasan adalah penilaian kinerja yang dirasakan konsumen.

1) Tidak wajib diisi jika tidak pernah melakukan pengaduan

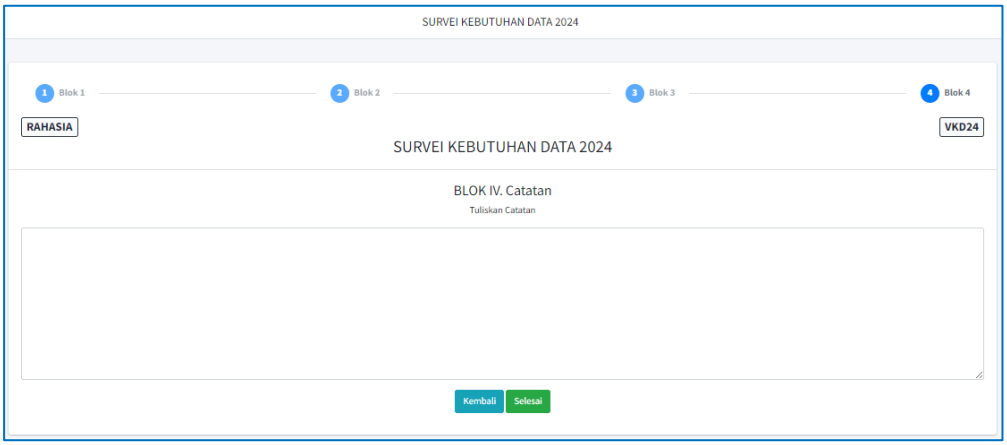
1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. Sarana prasarana meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan,sarana bagi yang berkebutuhan khusus, dan aplikasi pelayanan online.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) Fasilitas utama yang anda gunakan (berdasarkan pilihan Anda pada Blok 1 Rincian 12) adalah (Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id))	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
11. Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
12. Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
13. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
14. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
15. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan. PP nomor 7 tahun 2015 tentang PNBP dan link Perban No-2-Tahun-2019 ttg tarif nol rupiah	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
16. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**
17. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	**Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)**	**Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)**

Kembali | Lanjutkan Nanti | Selanjutnya

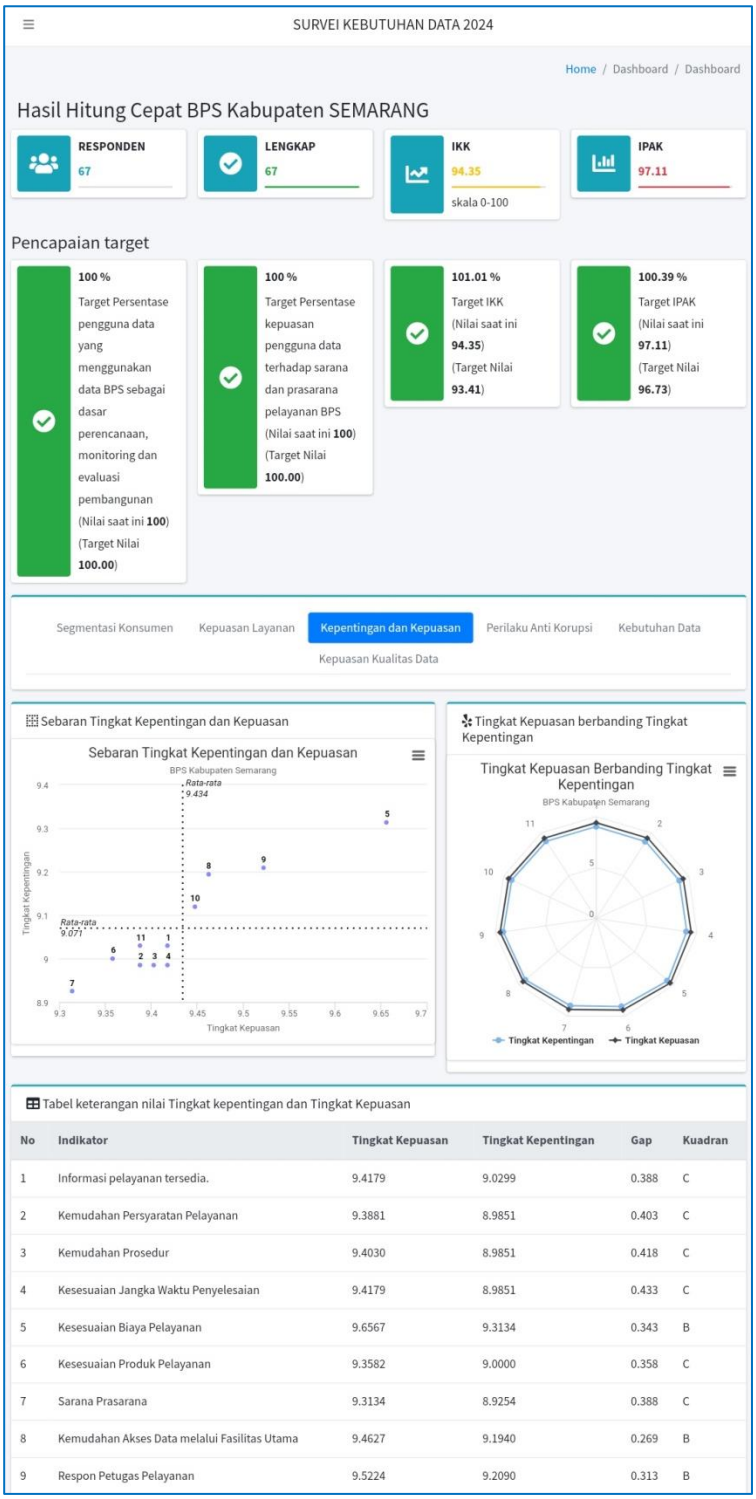
Gambar 4. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD *Online*



Gambar 5. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD *Online*

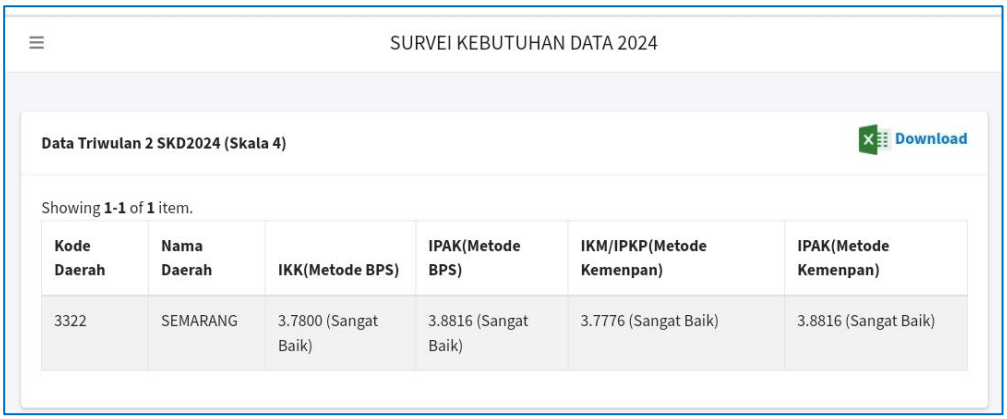


Gambar 6. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD *Online*



No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.4179	9.0299	0.388	C
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.3881	8.9851	0.403	C
3	Kemudahan Prosedur	9.4030	8.9851	0.418	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.4179	8.9851	0.433	C
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.6567	9.3134	0.343	B
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.3582	9.0000	0.358	C
7	Sarana Prasarana	9.3134	8.9254	0.388	C
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.4627	9.1940	0.269	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9.5224	9.2090	0.313	B

Gambar 7. Halaman *Dashboard* Aplikasi SKD *Online*



SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Data Triwulan 2 SKD2024 (Skala 4)

Download

Showing **1-1** of **1** item.

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK(Metode BPS)	IPAK(Metode BPS)	IKM/IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
3322	SEMARANG	3.7800 (Sangat Baik)	3.8816 (Sangat Baik)	3.7776 (Sangat Baik)	3.8816 (Sangat Baik)

Gambar 8. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD *Online*

Bab 4
PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKD 2024 pada Januari-Juni mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Kabupaten Semarang. 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 variable dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisis data, tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami distribusi realisasi responden hasil pengumpulan data.

4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2024 adalah IKK terhadap pelayanan PST BPS. IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24.

Langkah-langkah penghitungan IKK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

   Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

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

i = 1, 2, …, 12

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

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

   Rumus IKK':

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

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

3. Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 3. Nilai Kinerja Unit Pelayanan (Metode BPS)

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

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

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 VKD24.

Tabel 4. 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 konsumen.
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.

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM} Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
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	R12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. [Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan]
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	R7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
		R11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

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:

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

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IKM

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

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

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

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

Tabel 5. Nilai Kinerja Unit Pelayanan (Metode KemenPANRB)

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**

4.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB

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 VKD24. 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:

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

4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada

diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD24.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

   Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\underline{y}_i}{\sum_{i=1}^{5} \underline{y}_i} x\, 100\%$$

   dengan:

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

   y_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i

   i = 1,2,3,4,5

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

   Rumus IPAK' :

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

   dengan:

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

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

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

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

4.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen 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 VKD24.

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:

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

   dengan N = Bobot nilai per unsur

   Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IPAK

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

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

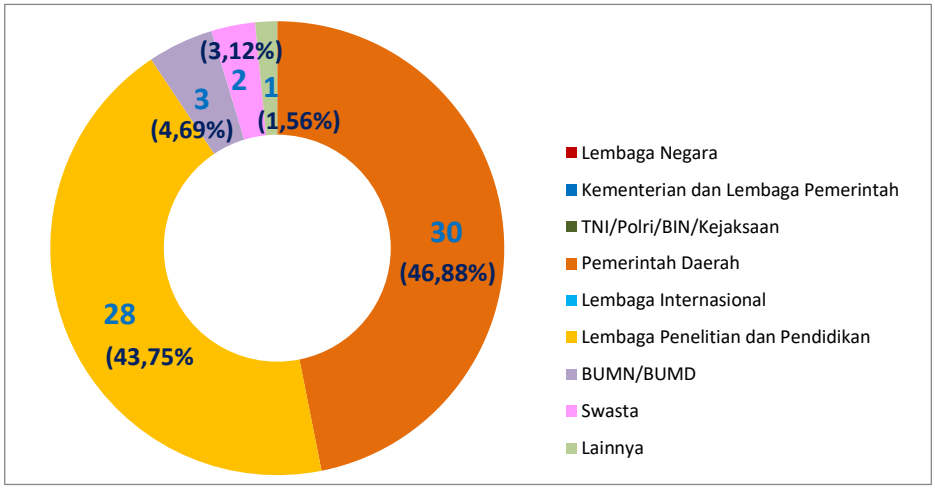
   Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD24. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

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

Bab 5
ANALISIS DATA

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Kabupaten Semarang memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD 2024 (Januari-Desember 2024) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD pada periode Januari-Juni 2024, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 64 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 213,33%. Pencapaian target kumulatif pengumpulan SKD pada periode Januari-Juni 2024 sudah terpenuhi, namun survei tetap dilakukan hingga akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.



Gambar 9. Jumlah dan Persentase Responden SKD pada PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

Salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD 2024 adalah IKK. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IKK terhadap pelayanan di

PST BPS Kabupaten Semarang sebesar 94,23. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Gambar 10.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024

5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

SKD 2024 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 konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang sebesar 94,20. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Gambar 11.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024

5.2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB

SKD2024 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 konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang sebesar 3,77. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Gambar 12.

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Pengguna PST Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

5.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang sebesar 97,03. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang.

Gambar 13.

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024

5.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

SKD2024 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 konsumen terhadap terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang sebesar 3,88. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 4 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang.

Gambar 14.

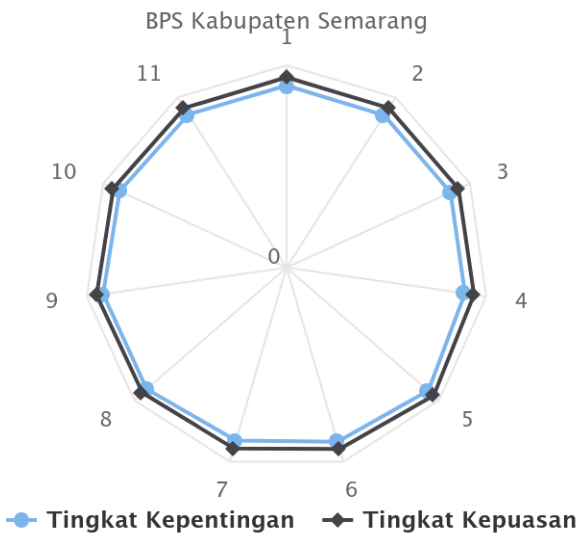
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kabupaten Semarang periode Januari-Juni 2024

Bab 6
RENCANA TINDAK LANJUT

Pencapaian pengumpulan SKD2024 pada **Januari-Juni 2024** dianalisis lebih mendalam untuk memperoleh informasi atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Informasi tersebut dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA).

6.1. Analisis Kesenjangan (gap analysis)

Analisis kesenjangan kepuasan konsumen dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang Tingkat kepentingan konsumen diukur untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Setiap konsumen belum tentu memiliki harapan yang sama tinggi atau memiliki tingkat kepentingan yang sama besar terhadap suatu atribut pelayanan di PST BPS. Selain itu, seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi konsumen dapat memengaruhi seberapa puas konsumen memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan tersebut.



1. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan 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 melalui fasilitas utama yang digunakan
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Gambar 15. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Semarang Periode Januari-Juni 2024

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 15 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang cukup memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. 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 Semarang disajikan dalam Tabel 6.

Berdasarkan Tabel 6, terdapat 11 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut. Sementara itu, tidak terdapat nilai gap negatif atau tidak ada konsumen yang tingkat kepuasannya lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingannya.

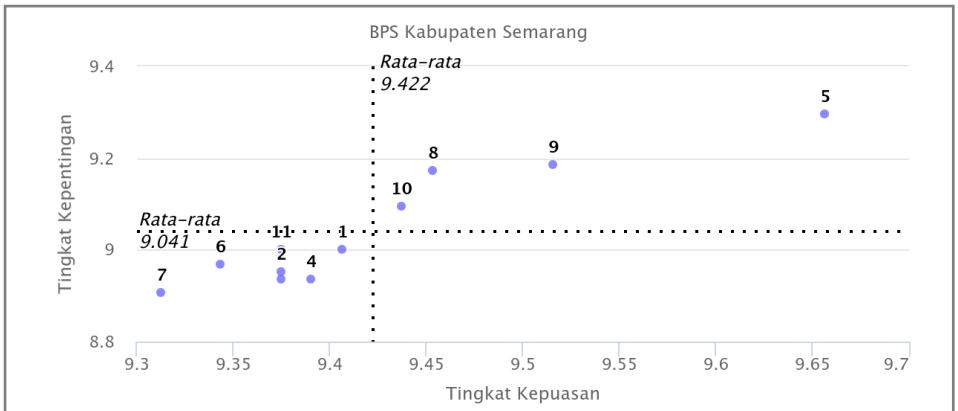
Tabel 6. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Semarang Periode Januari-Juni 2024

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
1.	Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,4063	9,0000	0,4063	C
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	9,3750	8,9531	0,4219	C
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,3750	8,9375	0,4375	C
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,3906	8,9375	0,4531	C
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,6563	9,2969	0,3594	B
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,3438	8,9688	0,3750	C
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,3125	8,9063	0,4062	C
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,4531	9,1719	0,2812	B
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,5156	9,1875	0,3281	B
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,4375	9,0938	0,3437	B
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,3750	9,0000	0,3750	C
12.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit				

6.2. Importance and Performance Analysis (IPA)

Salah satu pendekatan dalam IPA adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang. Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan/ekspektasi konsumen tersebut. Nilai tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang semakin memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Dengan kata lain, konsumen semakin puas dengan pelayanan tersebut.

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.



1. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan 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 melalui fasilitas utama yang digunakan
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Gambar 16. *Importance and Performance Analysis* (*IPA*) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Semarang Periode Januari-Juni 2024

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 SKD2024 menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang yang menjadi prioritas utama perbaikan.

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 konsumen sehingga kinerja atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

a. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
b. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (atribut 8),
c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9), dan
d. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 10).

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 SKD2024, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Kabupaten Semarang 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 konsumen (atribut 2),
c. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),

d. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4),
e. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),
f. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7), dan
g. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).

Walaupun ketujuh atribut pelayanan di atas memiliki nilai gap positif dan nilai kesesuaian yang besar, perbaikan atribut pelayanan tersebut memiliki prioritas rendah. Pada diagram cartesius, terlihat bahwa ketujuh atribut pelayanan tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di bawah rata-rata. Meskipun demikian, konsumen 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 konsumen. Berdasarkan hasil SKD2024, tidak terdapat atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang yang termasuk dalam kuadran D.

6.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA), terlihat beberapa atribut pelayanan pada 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 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Semarang Periode Januari-Juni 2024

No.	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1.	Atribut 1	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait jenis pelayanan yang tersedia dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	v		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
2.	Atribut 2	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait persyaratan pelayanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	v		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
3.	Atribut 3	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait prosedur pelayanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	v		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
4.	Atribut 4	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	V		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
5.	Atribut 6	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait produk layanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	V		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
6.	Atribut 7	Meningkatkan kenyamanan sarana/prasarana pelayanan untuk konsumen dan meningkatkan kelengkapan data dan informasi yang up to date pada website		v	Tim Layanan Publik dan Sub Bagian Umum BPS Kabupaten Semarang
7.	Atribut 11	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait fasilitas pengaduan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	V		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang

Bab 7
PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Pengumpulan data SKD 2024 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD Januari-Juni 2024 mengalami perubahan metodologi yaitu periode pengumpulan data pada 1 Maret – 30 Juni 2024, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2024 sampai dengan saat pencacahan. Perubahan ini untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan SKD 2024 dan memenuhi berbagai kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan publik pada PST BPS.

Laporan Survei Kebutuhan Data (SKD) periode Januari-Juni 2024 pada BPS Kabupaten Semarang menyajikan analisis hasil SKD 2024 periode Januari-Juni 2024 pada PST BPS Kabupaten Semarang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

a. Pelaksanaan SKD periode Januari-Juni 2024 di PST BPS Kabupaten Semarang secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei pada periode Januari-Juni 2024 adalah 64 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 213,33%.
b. Dalam rangka pengukuran capaian indikator kinerja BPS Kabupaten Semarang sebagaimana tertuang pada Rencana Strategis BPS Kabupaten Semarang, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang adalah 94,23. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang masuk kategori Sangat Baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Semarang adalah 97,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS BPS Kabupaten Semarang.
c. 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 Semarang. Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang adalah 94,20. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang masuk kategori Sangat Baik.

d. 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 Semarang.

   Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Semarang adalah 94,20. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Semarang masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Semarang adalah 97,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS BPS Kabupaten Semarang.

7.2. Rekomendasi Perbaikan

Perubahan metodologi SKD2024 berdampak pada penyesuaian pada setiap tahapan kegiatan survei khususnya pada tahap persiapan dan pengumpulan data sehingga pengumpulan data dapat dimulai pada 5 Maret 2024. Perubahan ini memicu munculnya kendala dan permasalahan sebagai berikut:

a. Pencapaian target kumulatif pengumpulan SKD 2024 periode Januari-Juni 2024 sudah terpenuhi, namun upaya pencapaian terus berproses hingga target kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.

b. Analisis data tidak dapat dilakukan lebih mendalam karena keterbatasan ketersediaan data menurut karakteristik variasi data yang dibutuhkan dalam analisis data.

Selain itu, hasil analisis SKD2024 periode Januari-Juni 2024 memberikan informasi mendalam terkait atribut pelayanan yang perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PST BPS Kabupaten Semarang.

Dengan demikian, beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan SKD 2024 dan pelayanan pada PST BPS Kabupaten Semarang sebagai berikut:

a. Upaya pemantauan dan evaluasi pencapaian target responden dapat dilakanakan 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.
c. Atribut pelayanan yang perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan kualitas adalah:

No.	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1.	Atribut 1	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait jenis pelayanan yang tersedia dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	v		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
2.	Atribut 2	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait persyaratan pelayanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	v		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
3.	Atribut 3	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait prosedur pelayanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	v		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang

4.	Atribut 4	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	V		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
5.	Atribut 6	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait produk layanan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	V		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang
6.	Atribut 7	Meningkatkan kenyamanan sarana/prasarana pelayanan untuk konsumen dan meningkatkan kelengkapan data dan informasi yang up to date pada website		v	Tim Layanan Publik dan Sub Bagian Umum BPS Kabupaten Semarang
7.	Atribut 11	Menyebarluaskan informasi tentang standar pelayanan terkait fasilitas pengaduan dalam bentuk infografis/video melalui media sosial	V		Tim Layanan Publik BPS Kabupaten Semarang

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 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja 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

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 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

VKD24

Identitas Rekomendasi: V-

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2024 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2024 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2024.

Pengantar

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 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

VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Nama : ..... Tanggal :	Pemeriksa	Nama : ..... Tanggal :	Nomor Responden : [ ][ ][ ][ ] *Kode Wilayah* [ ][ ][ ] *Nomor Urut*

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama : [ ]

2 *E-mail* : [ ]

3 Nomor *handphone* * : [ ]
**untuk keperluan survei*

4 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan :
Pilih salah satu jawaban
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

6 Pekerjaan utama :
Pilih salah satu jawaban
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- ASN/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

7 Kategori instansi :
Pilih salah satu jawaban
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
- Pemerintah Daerah - 4
- Lembaga Internasional - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

8 Nama instansi : [ ]

9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan :
Pilih salah satu jawaban
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (..... .....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner

10 Jenis layanan yang digunakan :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Publikasi BPS - 2
- Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4
- Akses produk statistik pada Website BPS - 8
- Konsultasi Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
- Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS / AllStats BPS - 4
- Surat/*E-mail* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting / tidak puas — *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ……. (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R13 berkode 1)* Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)				
	Rincian data beserta wilayah datanya	Sesuai isian kolom (2)				Sumber Data			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, atau 4 Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
		Tahun Data	Level Data[1]	Periode Data[2]		Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data		
	Misal: *- Gini ratio Provinsi Nusa Tenggara Barat* *- Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan* *- Kepadatan penduduk di Kota Samarinda* *- dll*				Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	-1 Publikasi -2 Data Mikro -3 Peta Digital Wilkerstat -4 Tabulasi Data -5 Tabel di *Website*	*Misal:* -1. *Provinsi Jambi Dalam Angka* -2. *Data Mikro Potensi Desa* -3. *Peta Indonesia per Desa* -4. *Website BPS Provinsi Jambi* -5. *dll*		Ya -1 Tidak -2	1 2 3 | 4 5 | 6 7 8 9 10 *Sangat tidak puas* *Sangat puas*
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	☐☐ ☐☐ ☐☐									
	☐☐									
	☐☐ ☐☐ ☐☐ ☐☐ ☐☐ ☐☐ ☐☐									

[1] Kode level data kolom (4)
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu
7. Lainnya (sebutkan .....)

[2] Kode periode data kolom (5)
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan .....)

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SEMARANG
Jl. Garuda No. 7 Ungaran 50511; Telp./Fax. (024) 692109
Website: semarangkab.bps.go.id; E-mail: bps3322@bps.go.id