



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOGIRI**

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN WONOGIRI

JAN - SEP 2025



KATA PENGANTAR

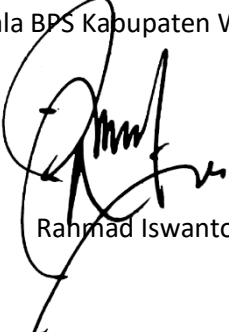
Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana 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 pelaksanaan SKM2025 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Laporan ini menyajikan analisis hasil SKD2025 periode Januari-September 2025 mencakup realisasi pengumpulan berupa jumlah dan persentase pengguna layanan serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

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.

Wonogiri, 10 November 2025
Kepala BPS Kabupaten Wonogiri



Rahmad Iswanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	3
1.1. Umum	4
1.2. Tujuan	5
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana.....	5
BAB 2 METODOLOGI	9
2.1. Metode Pengambilan Sampel.....	10
2.2. Metode Pengumpulan Data	11
2.3. Metode Analisis Data	11
2.4. Cakupan Responden	15
2.5. Target Responden.....	16
2.6. Variabel yang Dikumpulkan.....	17
2.7. Jadwal Kegiatan.....	18
BAB 3 PENGUMPULAN DATA	21
3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara	22
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (<i>Self-enumeration</i>)	22
3.3. Aplikasi SKD2024	23
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	29
5.1 Tabulasi Data	30
5.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS. Error! Bookmark not defined.	
5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB	30

- 5.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB
Error! Bookmark not defined.
- 5.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS Error! Bookmark not defined.
- 5.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB..... Error! Bookmark not defined.

BAB 5 ANALISIS DATA35

- 5.1. Realisasi Pengumpulan Data Error! Bookmark not defined.
- 5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan..... 42
- 5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS ... Error! Bookmark not defined.
- 5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB..... 42
- 5.2.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB
..... Error! Bookmark not defined.
- 5.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)..... Error! Bookmark not defined.
- 5.3.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS. Error! Bookmark not defined.
- 5.3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB . Error! Bookmark not defined.

BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT48

- 6.1. Analisis Kesenjangan (gap analysis) . Error! Bookmark not defined.
- 6.2. Importance and Performance Analysis (IPA) . Error! Bookmark not defined.
- 6.3. Rencana Tindak Lanjut Error! Bookmark not defined.

BAB 7 PENUTUP.....58

- 7.1. Kesimpulan..... 59
- 7.2. Rekomendasi Perbaikan..... 59

DAFTAR PUSTAKA.....60

LAMPIRAN.....63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden	16
Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2025	18
Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri Periode Januari-Juni 2025	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Wonogiri Periode Januari-Juni 2025.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2025	6
Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD <i>Online</i>	23
Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i>	24
Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i>	25
Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i>	25
Gambar 6. Halaman <i>Dashboard</i> Aplikasi SKD <i>Online</i>	26
Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD <i>Online</i>	27
Gambar 9. Indeks Kepuasan Konsumen Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Wonogiri	Error! Bookmark not defined.
Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Wonogiri	Error! Bookmark not defined.
Gambar 11. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Wonogiri	Error! Bookmark not defined.
Gambar 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Wonogiri	Error! Bookmark not defined.
Gambar 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kabupaten Wonogiri	Error! Bookmark not defined.

- Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Wonogiri Periode Januari-Juni 2025.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 15. *Importance and Performance Analysis (IPA)* menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri Periode Januari-Juni 2025**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD25.....	64
Lampiran 2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	648



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

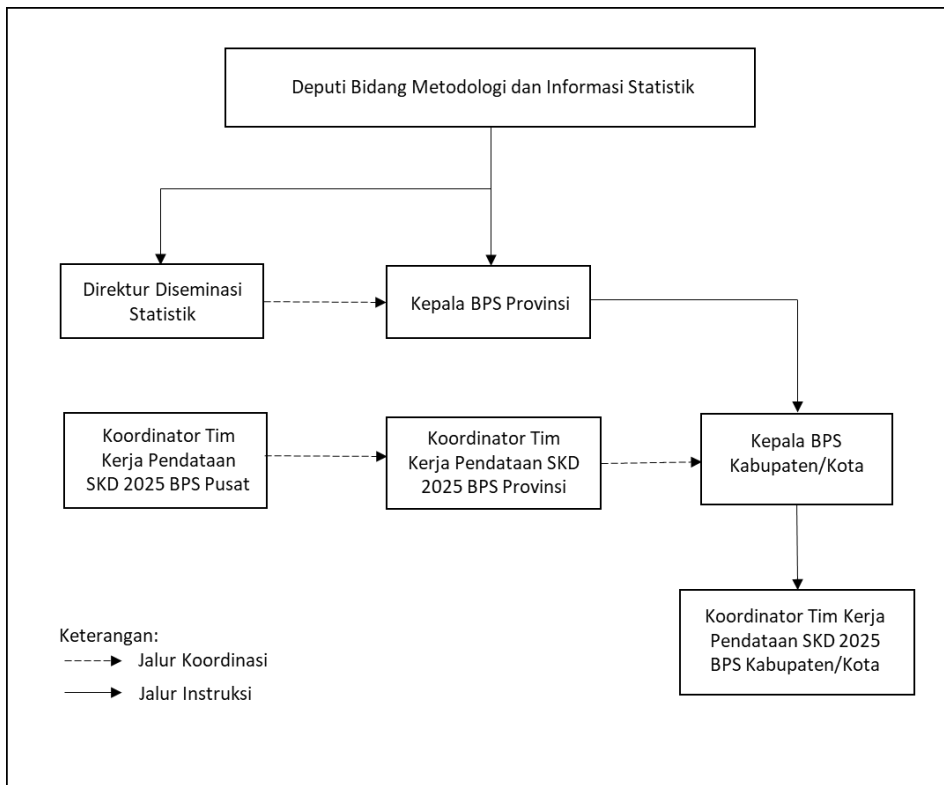
Secara umum, tujuan SKD2025 adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD2025 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 SKD2025 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 SKD2025

Alur koordinasi pelaksanaan SKD2025 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 SKD2025 dapat berjalan dengan baik.



BAB 2

METODOLOGI



Pengumpulan data SKD2025 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah 1 Maret - 31 Desember 2025, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2025 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD2025 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD2025 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 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2025)**. 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 2025 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 VKD25. 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 VKD25.

Moda pengumpulan data SKD 2025 melalui:

1. **Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)**, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Dalam SKD 2025, 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 kemudahannya 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:

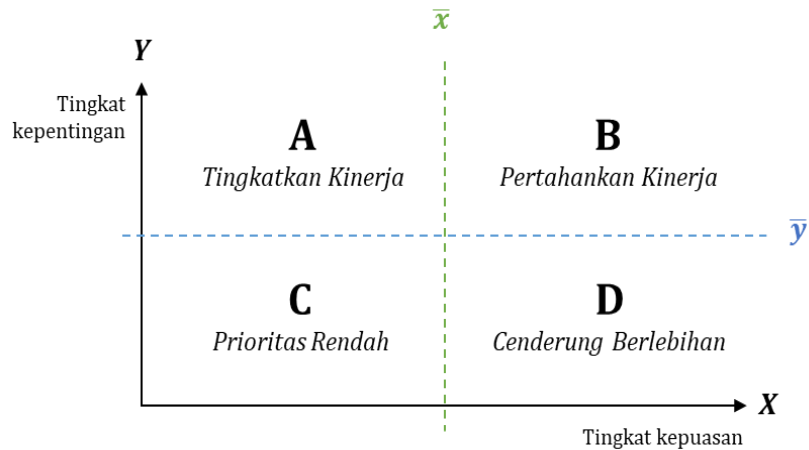
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang 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 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak **1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2025)**. 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 2025 dapat dilihat pada **Error! Reference source not found.**

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2025 secara nasional sebanyak 17.260 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 1). 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	34	70	2.380
3.	BPS Kabupaten/Kota	491	30	14.730
Jumlah Responden				17.260

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 *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 2025 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 2025 dapat dilihat pada Tabel 22.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2025

Kegiatan	Waktu
1. Identifikasi Kebutuhan Data	M2-M3 Desember 2024
2. Perancangan	M3 Desember 2024 – M1 Januari 2025
3. Implementasi Rancangan	M1 – M4 Januari 2025
3.1 Briefing Petugas	15-16 Januari 2025
4. Pengumpulan Data	
4.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	Januari – Desember 2025
4.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	Januari – Desember 2025
5. Pengolahan Data	
5.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2025 M1 Juli 2025 M1 Oktober 2025 M1 Januari 2026
5.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M1-M2 Januari 2026
6. Analisis Data	
6.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2025 M1 Juli 2025 M1 Oktober 2025 M1 Januari 2026
6.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M2-M4 Januari 2026
7. Diseminasi Data	
7.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 April 2025 M2 Juli 2025 M2 Oktober 2025 M2 Januari 2026
7.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M4 Januari 2026

Kegiatan	Waktu
8. Evaluasi	
8.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 – M3 Juli 2025 M2 – M3 Januari 2026
8.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M3 – M4 Januari 2026



BAB 3

PENGUMPULAN

DATA



3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner VKD25 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 SKD2025. Secara garis besar, ada tiga cara bagi responden dalam mengakses kuesioner VKD25 *online*, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui tautan (*link*) yang diberikan via *e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 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 SKD2025

Aplikasi SKD 2025 merupakan aplikasi berbasis *website (online)* yang dibuat untuk memudahkan perekaman dan pemantauan jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner SKD 2025.

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

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

RAHASIA VKD25

BLOK I. Keterangan Responden

1. Nama

2. E-mail

3. Nomor Handphone

4. Jenis Kelamin

5. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

6. Pekerjaan Utama

7. Kategori Instansi

8. Nama Instansi

9. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan dan/atau Layanan

10. Jenis Layanan yang Digunakan

Petunjuk Pengisian

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta mengidentifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:

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 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.

Selanjutnya >>>

Pilih salah satu jawaban

- Perpustakaan
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
- Akses Produk Statistik Pada Website BPS
- Konsultasi Statistik
- Rekomendasi Kegiatan Statistik

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung
- Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id)
- Website BPS (bps.go.id) / AllStats BPS
- Surat / Email
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)
- Lainnya

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

12. Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? Ya Tidak

Selanjutnya

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD Online

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

RAHASIA
SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025
VKD25

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** ★★★★★★★★★★ **Bangat 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

<p>1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disaipkan oleh konsumen.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memprioritaskan kenyamanan.</p> <p><small>Sarana prasarana meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, sarana bagi yang berkebutuhan khusus, dan aplikasi pelayanan online.</small></p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)</p> <p><small>Fasilitas utama yang anda gunakan (berdasarkan pilihan Anda pada Blok 1 Rincian 11) adalah (Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung)</small></p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>10. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website https://webbaps.bps.go.id/pengaduan, e-mail bphq@bps.go.id)</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>13. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>14. Tidak ada penerimaan gratifikasi.</p> <p><small>PP Nomor 13 Tahun 2004 tentang PMSP dan Link Putaran No-2 Tahun 2019 tng tarif nol rupiah</small></p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>15. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>
<p>16. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ =</p>

Kembali
Lanjutkan Nama
Selanjutnya

Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

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

RAHASIA VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

BLOK III. Kebutuhan Data

Isikan data-data yang dibutuhkan (konsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut dengan mengklik tombol "Tambah Kebutuhan Data".

#	Rincian Data	Wilayah Data	Tahun Data	Level Data	Periode Data	Data Diperoleh	Tambah Kebutuhan Data
---	--------------	--------------	------------	------------	--------------	----------------	-----------------------

Kembali
Lanjutkan Hari!
Selanjutnya

✕

Tambah Kebutuhan Data

1. Rincian Data
Misal: Indeks Pembangunan Manusia, Susenas, Kejahatan, Angka Kriminal, dll";

2. Wilayah Jenis Data

3. Tahun Jenis Data
sampai dengan

4. Level Data
Pilih salah satu

5. Periode Data
Pilih salah satu

6. Apakah data pada nomor (1) - (5) sudah diperoleh?
Pilih salah satu

Simpan

Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

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

RAHASIA VKD25

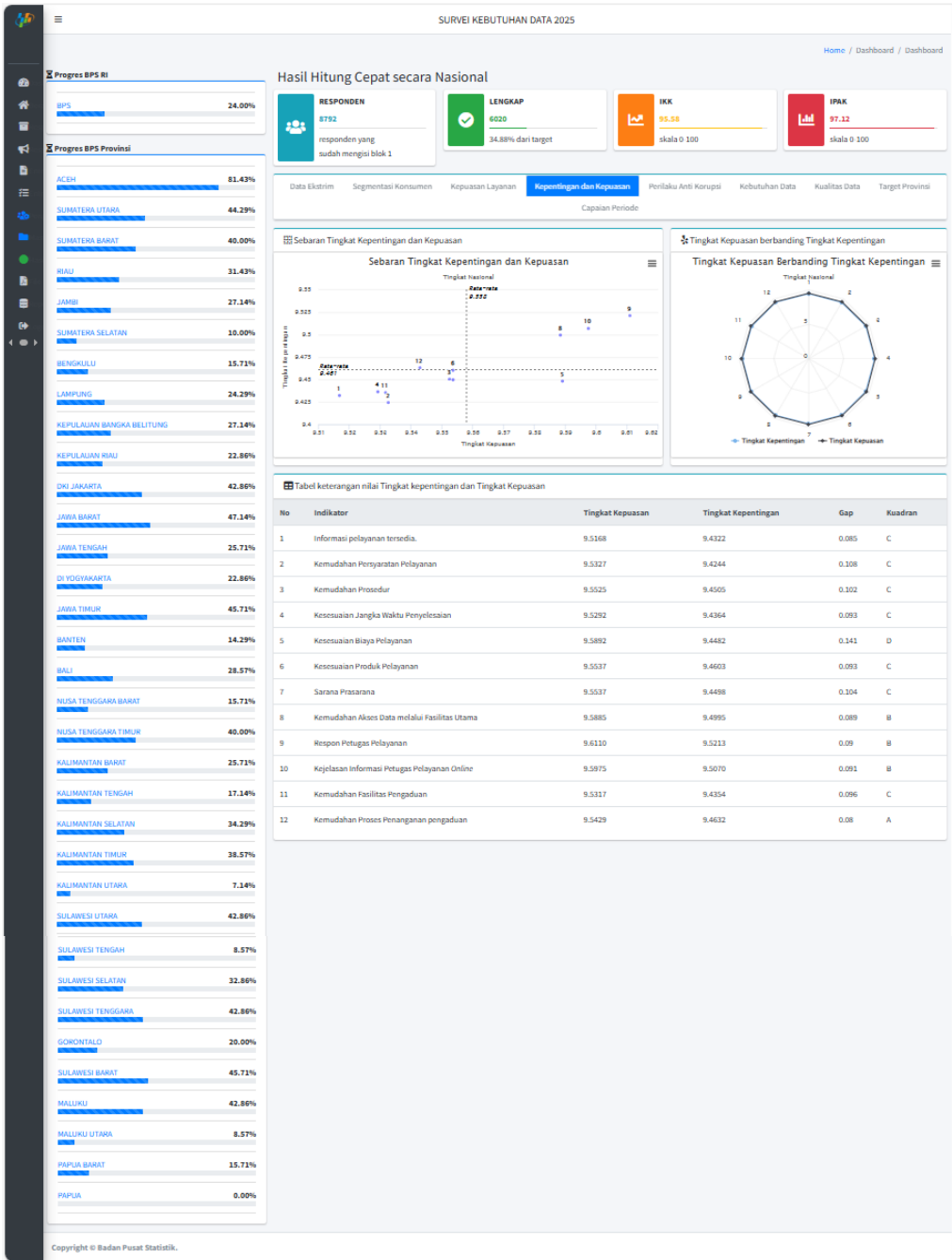
SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

BLOK IV. Catatan

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


Kembali
Selesai

Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online



Gambar 6. Halaman Dashboard Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

Data Triwulan 1 SKD2025 (Skala 4)  Download

Showing 1-20 of 550 items.

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK(Metode BPS)	IPAK(Metode BPS)	IKM/IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
	Nasional	3.8224 (Sangat Baik)	3.8844 (Sangat Baik)	3.8240 (Sangat Baik)	3.8844 (Sangat Baik)
0000	BPS	3.7924 (Sangat Baik)	3.9332 (Sangat Baik)	3.8100 (Sangat Baik)	3.9332 (Sangat Baik)
1100	ACEH	3.9084 (Sangat Baik)	3.9484 (Sangat Baik)	3.9056 (Sangat Baik)	3.9480 (Sangat Baik)
1101	SIMEULUE				
1102	ACEH SINGKIL	3.8752 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	3.8556 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1103	ACEH SELATAN	4.0000 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1104	ACEH TENGGARA				
1105	ACEH TIMUR				
1106	ACEH TENGAH	3.8000 (Sangat Baik)	3.8000 (Sangat Baik)	3.8000 (Sangat Baik)	3.8000 (Sangat Baik)
1107	ACEH BARAT	3.9928 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	3.9912 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1108	ACEH BESAR	3.9820 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	3.9776 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1109	PIDIE	3.8408 (Sangat Baik)	3.8080 (Sangat Baik)	3.8224 (Sangat Baik)	3.8080 (Sangat Baik)
1110	BIREUEN	3.7196 (Sangat Baik)	3.7948 (Sangat Baik)	3.7176 (Sangat Baik)	3.7944 (Sangat Baik)
1111	ACEH UTARA				
1112	ACEH BARAT DAYA	3.8568 (Sangat Baik)	3.8800 (Sangat Baik)	3.8628 (Sangat Baik)	3.8800 (Sangat Baik)
1113	GAYO LUES	3.8728 (Sangat Baik)	3.8600 (Sangat Baik)	3.8668 (Sangat Baik)	3.8600 (Sangat Baik)
1114	ACEH TAMIANG				
1115	NAGAN RAYA	3.5744 (Sangat Baik)	3.6976 (Sangat Baik)	3.5804 (Sangat Baik)	3.6976 (Sangat Baik)
1116	ACEH JAYA	3.7988 (Sangat Baik)	3.9080 (Sangat Baik)	3.8016 (Sangat Baik)	3.9076 (Sangat Baik)
1117	BENER MERIAH	3.8188 (Sangat Baik)	3.9200 (Sangat Baik)	3.8224 (Sangat Baik)	3.9200 (Sangat Baik)

[«12345678910»](#)

Copyright © Badan Pusat Statistik.

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online



BAB 4

PENGOLAHAN

DATA



Pengolahan data hasil SKD2025 pada laporan ini mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Kabupaten Wonogiri Hasil pengolahan data berupa jumlah, persentase, dan indeks yang disajikan dalam bentuk table dan grafik.

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 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 VKD25.

Tabel 1.1 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 2020-2025.

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 1.2 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

1. Menghitung IPAK

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

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

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



BAB 5

ANALISIS DATA

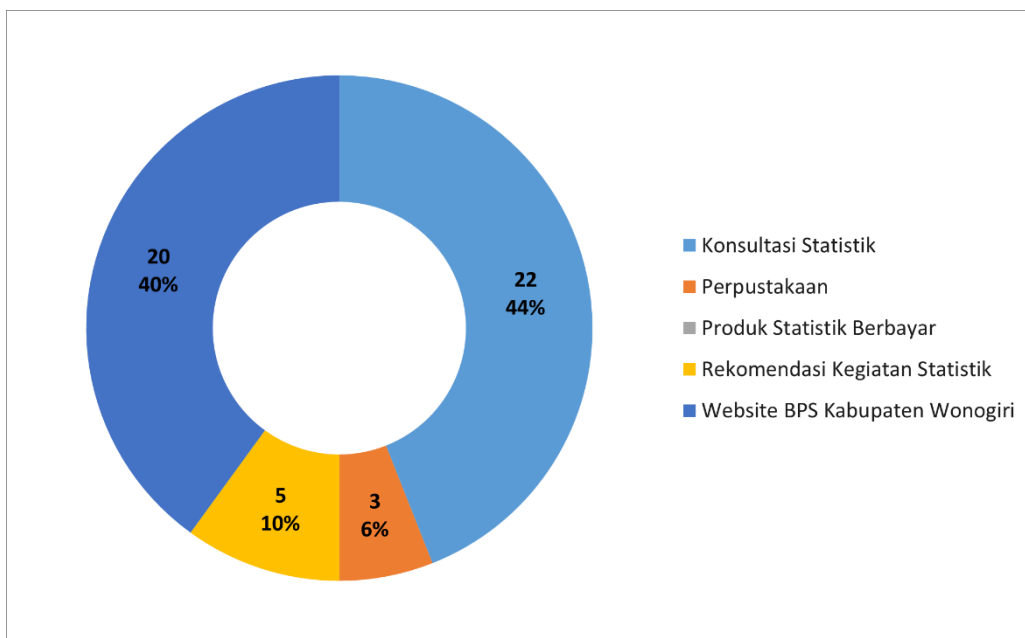


5.1. Segmentasi Pengguna Layanan

5.1.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS RI memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD2025 (Januari-Desember 2025) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD2025 (Januari-September) Tahun 2025, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 27 responden unik dari total target minimum tahunan sebanyak 30 responden dengan capaian realisasi sebesar 90 persen. Target tahunan responden SKD2025 belum terpenuhi, sehingga pengumpulan data masih berproses hingga periode pengumpulan data berakhir pada 31 Desember 2025.

Secara keseluruhan pencapaian pengumpulan data menurut jenis pelayanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2025 terlihat bahwa konsultasi statistik dan website BPS Kabupaten Wonogiri merupakan jenis pelayanan yang paling dominan digunakan oleh responden. Konsultasi statistik adalah jenis pelayanan yang paling banyak digunakan, mencapai 22 pengunjung atau 44% dari total pencapaian. Ini mengindikasikan bahwa masih banyak pengguna yang memerlukan interaksi langsung atau bimbingan khusus untuk kebutuhan data mereka. Kemudian jenis pelayanan website menempati posisi kedua dengan 20 pengunjung. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna lebih memilih mengakses data dan informasi melalui platform online resmi BPS. Jenis pelayanan selanjutnya adalah rekomendasi kegiatan statistik sebanyak 5 pengguna dan perpustakaan sebanyak 3 pengguna. Sedangkan jenis pelayanan produk statistik berbayar tidak ada di kabupaten karena dilayani melalui BPS Provinsi.



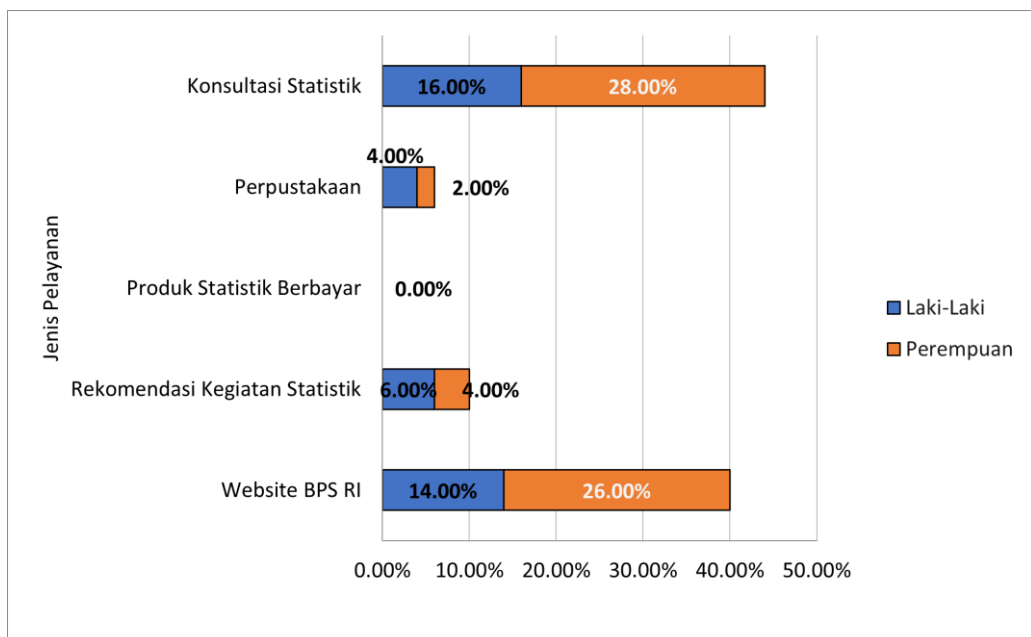
Gambar 8. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Jenis Layanan Tahun 2025

5.1.2. Pengguna Layanan Menurut Jenis Kelamin

Terdapat total 50 pengguna layanan PST BPS Kabupaten Wonogiri pada tahun 2025. Pengguna Perempuan mendominasi keseluruhan layanan dengan jumlah 30 orang (60%), jauh lebih banyak daripada pengguna Laki-Laki yang berjumlah 20 orang (40%). Secara umum, pengguna layanan PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh Perempuan (60%). Layanan PST yang paling diminati adalah Konsultasi Statistik dan Website BPS, dengan Perempuan menjadi kelompok pengguna terbanyak di kedua layanan tersebut.

Tabel 3. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Jenis Layanan dan Jenis Kelamin Tahun 2025

Jenis Layanan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Konsultasi Statistik	8	14	22
	16,00%	28,00%	44,00%
Perpustakaan	2	1	3
	4,00%	2,00%	6,00%
Produk Statistik Berbayar	0	0	0
	0,00%	0,00%	0,00%
Rekomendasi Kegiatan Statistik	3	2	5
	6,00%	4,00%	10,00%
Website BPS RI	7	13	20
	14,00%	26,00%	40,00%
Jumlah	20	30	50
Persentase	40,00%	60,00%	100,00%



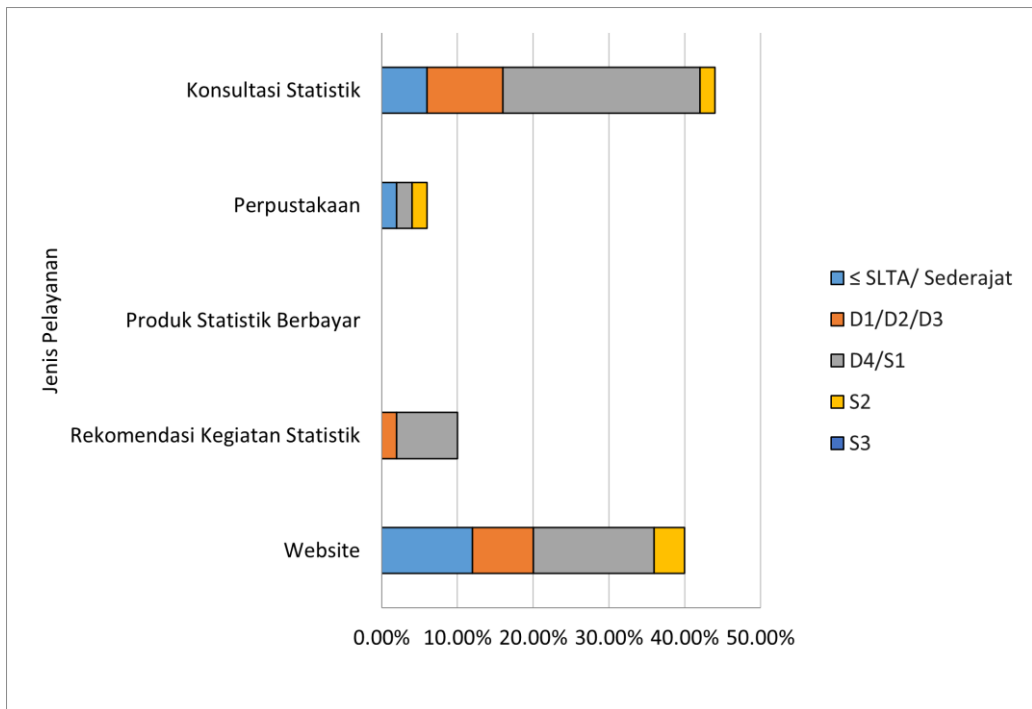
Gambar 9. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Jenis Layanan dan Jenis Kelamin Tahun 2025

5.1.3. Pengguna Layanan Menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Analisis pengguna layanan menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan, total pengguna yang disurvei adalah 50 orang. Mayoritas pengguna layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah mereka yang memiliki pendidikan D4/S1, dengan jumlah 26 orang atau mencapai 52,00% dari total pengguna. Kemudian di urutan kedua adalah mereka yang memiliki pendidikan ≤ SLTA/ Sederajat dan D1/D2/D3 dengan jumlah 10 orang. Untuk pengguna yang memiliki pendidikan S2 hanya sebanyak 4 orang atau 8,00% dari total pengguna.

Tabel 4. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Pendidikan tertinggi yang ditamatkan dan Jenis Layanan Tahun 2025

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	Konsultasi Statistik	Perpustakaan	Produk Statistik Berbayar	Rekomendasi Kegiatan Statistik	Website	Jumlah
≤ SLTA/ Sederajat	3	1			6	10
	6,00%	2,00%	0,00%	0,00%	12,00%	20,00%
D1/D2/D3	5			1	4	10
	10,00%	0,00%	0,00%	2,00%	8,00%	20,00%
D4/S1	13	1		4	8	26
	26,00%	2,00%	0,00%	8,00%	16,00%	52,00%
S2	1	1			2	4
	2,00%	2,00%	0,00%	0,00%	4,00%	8,00%
S3						
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jumlah	22	3		5	20	50
Persentase	44,00%	6,00%	0,00%	10,00%	40,00%	100,00%



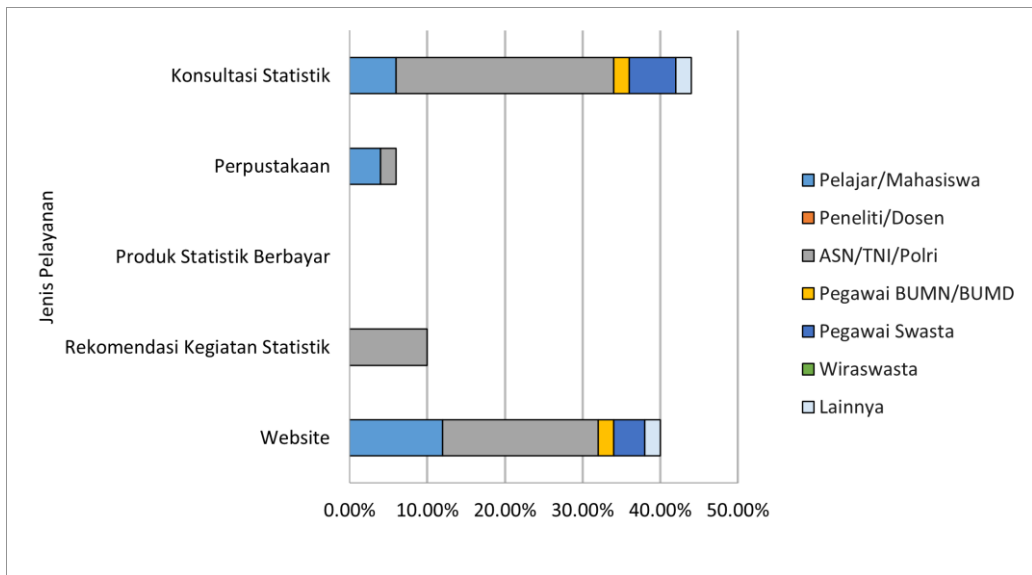
Gambar 10. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Jenis Layanan dan Pendidikan tertinggi yang ditamatkan Tahun 2025

5.1.4. Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan Utama

Mayoritas pengguna layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri berasal dari kelompok ASN/TNI/Polri. Dari 30 orang pengguna yang berprofesi sebagai ASN/TNI/Polri, 14 diantaranya menggunakan layanan konsultasi statistik. Ini menunjukkan bahwa banyak pengguna yang merupakan ASN/TNI/Polri memerlukan bimbingan khusus untuk kebutuhan data mereka. Kelompok pengguna terbanyak berikutnya adalah Pelajar/Mahasiswa (11 orang atau 22,00%) dan Pegawai Swasta (5 orang atau 10,00%). Untuk kelompok pelajar/mahasiswa lebih memilih mengakses data dan informasi melalui platform online resmi BPS, ditunjukkan dengan layanan yang dinikmati paling banyak adalah website BPS Kabupaten Wonogiri. Tidak ada pengguna yang terdata dari kategori Pekerjaan Utama Peneliti/Dosen dan Wiraswasta.

Tabel 5. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Pekerjaan Utama dan Jenis Layanan Tahun 2025

Pekerjaan Utama	Konsultasi Statistik	Perpustakaan	Produk Statistik Berbayar	Rekomendasi Kegiatan Statistik	Website	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	3	2	-	-	6	11
	6,00%	4,00%	-	-	12,00%	22,00%
Peneliti/Dosen	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
ASN/TNI/Polri	14	1	-	5	10	30
	28,00%	2,00%	-	10,00%	20,00%	60,00%
Pegawai BUMN/BUMD	1	-	-	-	1	2
	2,00%	-	-	-	2,00%	4,00%
Pegawai Swasta	3	-	-	-	2	5
	6,00%	-	-	-	4,00%	10,00%
Wiraswasta	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Lainnya	1	-	-	-	1	2
	2,00%	-	-	-	2,00%	4,00%
Jumlah	22	3	-	5	20	50
Persentase	44,00%	6,00%	0,00%	10,00%	18,64%	100,00%



Gambar 11. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Jenis Layanan dan Pekerjaan Utama Tahun 2025

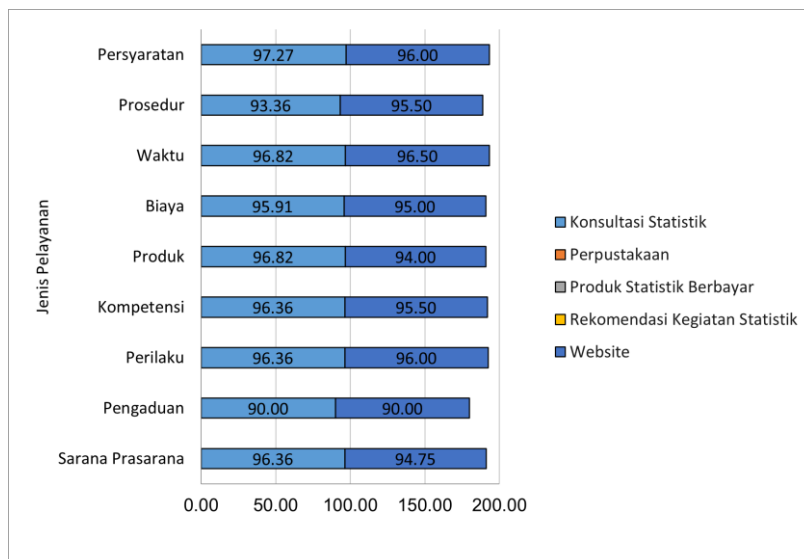
5.2. Analisis Kepuasan Pelayanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Pelayanan

Tabel 6 dan diagram batang di bawah menyajikan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKM) pada Pusat Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Wonogiri menurut Unsur Pelayanan dan Jenis Layanan pada tahun 2025. Secara keseluruhan, IKM PST BPS Kabupaten Wonogiri mencapai nilai 95,97. Angka ini menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori "A", yang menandakan bahwa pengguna layanan memiliki tingkat kepuasan yang Sangat Baik/Sangat Puas. Namun perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat ini belum maksimal dikarenakan untuk jenis layanan perpustakaan, produk statistik berbayar, dan rekomendasi statistik belum ada perhitungannya. Untuk itu pada periode sampai dengan batas waktu pengumpulan data terakhir diharapkan nantinya kecukupan responden untuk setiap jenis layanan terpenuhi agar perhitungannya dapat dimunculkan.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Unsur Pelayanan dan Jenis Layanan Tahun 2025

Unsur Pelayanan	Konsultasi Statistik	Perpustakaan	Produk Statistik Berbayar	Rekomendasi Kegiatan Statistik	Website	IKM Unsur Pelayanan
1 Persyaratan	97,27				96,00	96,67
2 Prosedur	96,36				95,50	95,93
3 Waktu	96,82				96,50	96,67
4 Biaya	95,91				95,00	95,93
5 Produk	96,82				94,00	95,19
6 Kompetensi	96,36				95,50	95,93
7 Perilaku	96,36				96,00	96,30
8 Pengaduan	90,00				90,00	90,00
9 Sarana Prasarana	96,36				94,75	95,56
IKM Jenis Layanan	96,52				95,33	95,97
IKM PST	95,97					
Mutu IKM PST	A					



Gambar 12. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Menurut Unsur Pelayanan dan Jenis Layanan Tahun 2025

5.2.2. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Tabel 6, IKM secara keseluruhan menunjukkan mutu pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai 95,97. Meskipun demikian, terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah di semua jenis layanan, yaitu Pengaduan (90,00). Nilai ini menjadi fokus utama untuk peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah juga adalah unsur produk pada jenis pelayanan website (94,00). Namun perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat ini belum maksimal dikarenakan untuk jenis layanan perpustakaan, produk statistik berbayar, dan rekomendasi statistik belum ada perhitungannya.

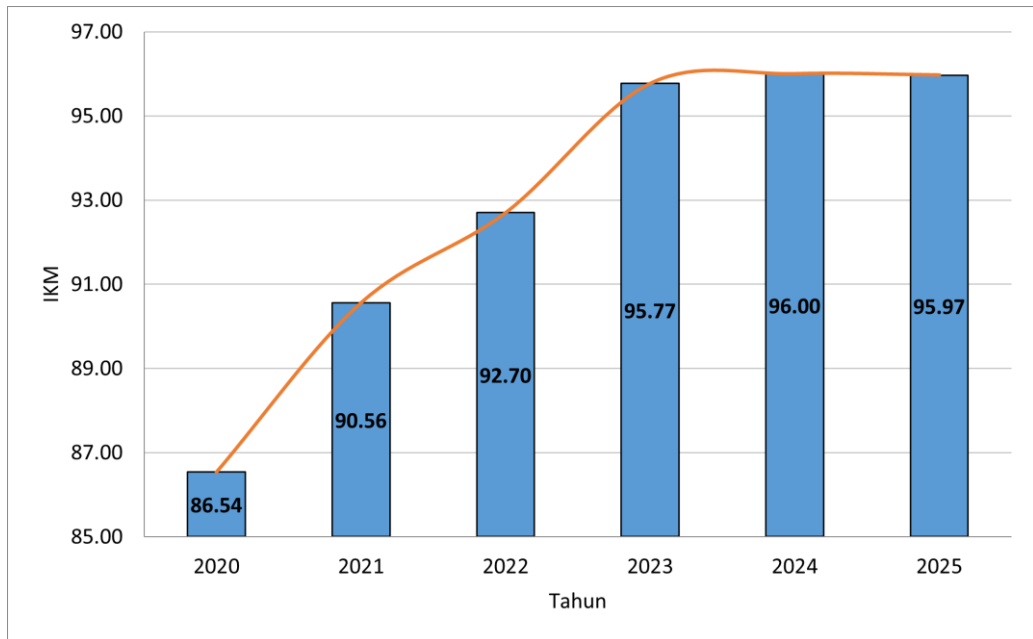
Rencana tindak lanjut sampai dengan batas waktu pengumpulan data terakhir diharapkan nantinya kecukupan responden untuk setiap jenis layanan terpenuhi agar perhitungannya dapat dimunculkan.

**Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut
Hasil Survei Kebutuhan Data dan Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2025**

No	Unsur Perbaikan	Program/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Pengaduan	a. Sosialisasi kembali kanal pengaduan resmi (email/surat/website/tatap muka) dan batas waktu penyelesaian kepada petugas dan pengguna.	Triwulan I 2026	Tim PST
		b. Melakukan monitoring dan evaluasi rutin (bulanan) terhadap semua pengaduan yang masuk dan status penyelesaiannya.	Triwulan I 2026	Tim PST
2	Produk (Website)	a. Audit dan pembaruan rutin terhadap ketersediaan data/publikasi terbaru pada website.	Triwulan I 2026	Tim PST
		b. Pelatihan teknis bagi petugas backend terkait konten management website untuk memastikan produk yang disajikan akurat dan mudah diunduh.	Triwulan I 2026	Tim PST
3	Biaya	Sosialisasi dan penempatan informasi yang jelas (poster/banner) bahwa seluruh layanan statistik dasar PST adalah Gratis.	Triwulan I 2026	Tim PST

5.2.3. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat

Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat BPS Kabupaten Wonogiri dari tahun 2020 sampai dengan 2024 menunjukkan peningkatan. Peningkatan paling besar terjadi pada tahun 2021 yaitu meningkat sebesar 4.02 poin dari tahun 2020. Sedangkan untuk tahun 2025 ini turun sebesar 0.03 poin, namun angka IKM tahun 2025 ini belum final karena merupakan perhitungan dari bulan Januari sampai dengan September saja.



Gambar 13. Perkembangan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2025

BAB 6

HASIL TINDAK LANJUT

SKM TAHUN 2024

Hasil SKD pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2024 dianalisis menggunakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Tingkat kepentingan konsumen diukur untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS. Setiap konsumen belum tentu memiliki harapan yang sama tinggi atau 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.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut/Unsur Pelayanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

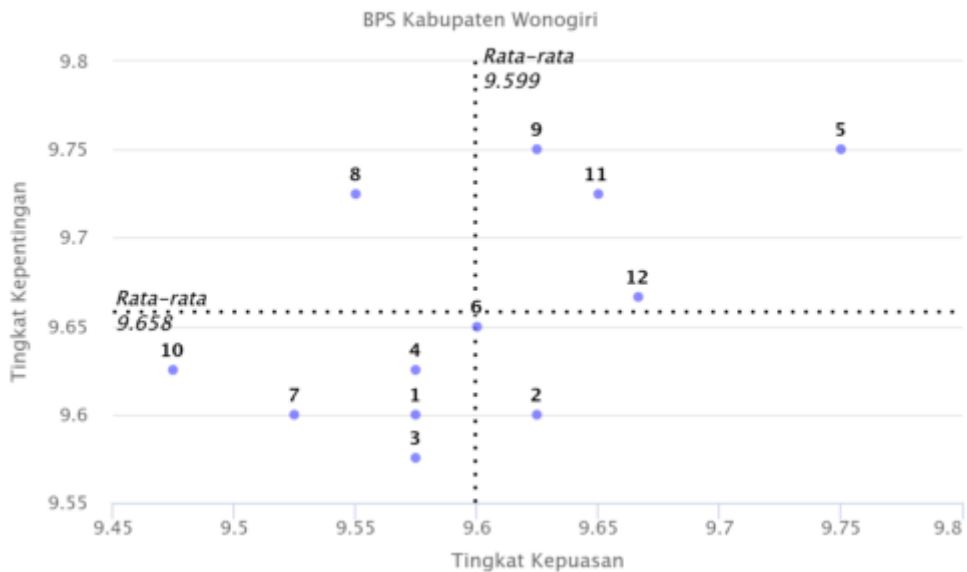
No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,60	9,58	-0,03
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,60	9,63	0,03
3	Kemudahan Prosedur	9,58	9,58	0,00
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,63	9,58	-0,05
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,75	9,75	0,00
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,65	9,60	-0,05
7	Sarana Prasarana	9,60	9,53	-0,08
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,73	9,55	-0,18
9	Respon Petugas Pelayanan	9,75	9,63	-0,13
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,63	9,48	-0,15
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,73	9,65	-0,08
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,67	9,67	0,00

Atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif paling besar adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama, yaitu -0,18. Nilai gap negatif yang besar menunjukkan bahwa kinerja kemudahan akses data melalui fasilitas utama PST belum memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Artinya, penyelenggara PST BPS Kabupaten Wonogiri perlu melakukan peningkatan mekanisme kemudahan akses data melalui fasilitas utama agar lebih jelas. Peningkatan mekanisme kemudahan akses data melalui fasilitas utama dapat dilakukan dengan inovasi pada pelayanan berbasis digital yaitu WITapp dan juga PUSPA agar pengguna lebih jelas dalam akses data melalui fasilitas utama.

Kemudahan prosedur, kesesuaian biaya pelayanan, dan kemudahan proses penanganan pengaduan merupakan atribut pelayanan tanpa nilai gap. Informasi tentang tarif/biaya telah diinformasikan secara terbuka dan diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik. Selain itu, pengajuan tarif nol rupiah juga diatur melalui Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengenaan Tarif Nol Rupiah.

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam *Importance and Performance Analysis* (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 14.

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan:

- | | |
|--|---|
| R1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | R7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. |
| R2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | R8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama |
| R3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | R9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> merespons dengan baik. |
| R4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | R10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>daring</i> mampu memberikan informasi yang jelas. |
| R5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | R11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |
| R6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | R12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. |

Gambar 14. Importance and Performance Analysis (IPA) Unsur Pelayanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

Pada Gambar 14 Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja.

Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 14 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah kemudahan akses data melalui fasilitas utama. Pada aspek ini, nilai kepentingannya menurut konsumen sangat tinggi namun kepuasannya berada di ambang garis rata-rata.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan konsumen sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS yaitu:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan
2. Kesesuaian biaya pelayanan
3. Kesesuaian produk pelayanan
4. Respon petugas pelayanan
5. Kemudahan fasilitas pengaduan
6. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS yaitu:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
4. Sarana Prasarana
5. Kejelasan informasi petugas pelayanan online

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja yang baik, namun dirasa tidak begitu penting oleh konsumen data. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja dapat melakukan

penghematan sumber daya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kemudahan persyaratan pelayanan.

Berdasarkan analisis diagram cartesius tersebut disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Menyosialisasikan standar biaya pelayanan di medsos dan media cetak
- b. Mengaktifkan kembali Wonogiri in Touch
- c. Menyusun Standar Pelayanan yang tertuang pada Kepka BPS Kabupaten Wonogiri
- d. Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas
- e. Memperbaiki manajemen database
- f. Memperkuat kualitas komunikasi dengan konsumen data
- g. Melakukan pendampingan pada OPD yang melakukan kegiatan statistik sektoral
- h. Memperkuat peran BPS di Forum Satu Data Indonesia
- i. Menggalakkan kembali program Desa Cantik
- j. Memperkaya konten website

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut
Hasil Survei Kebutuhan Data dan Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	24	Tahun 2025												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Mengaktifkan kembali Wonogiri in Touch, Memperbaiki manajemen database, Memperkaya konten website														Tim IT BPS Kabupaten Wonogiri
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia	Mensosialisasikan standar pelayanan di medsos, media elektronik, dan media cetak														Tim PST BPS Kabupaten Wonogiri
2	Kemudahan Prosedur	Menyusun Standar Pelayanan yang tertuang pada Kepka BPS Kabupaten Wonogiri, Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas														Tim PST BPS Kabupaten Wonogiri
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas, Menguatkan kualitas komunikasi dengan konsumen data														Tim PST BPS Kabupaten Wonogiri
4	Sarana Prasarana	Melakukan peremajaan fasilitas sarana prasarana PST														Tim Pengadaan BPS Kabupaten Wonogiri
5	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas, Menguatkan kualitas komunikasi dengan konsumen data, Mengoptimalkan layanan PUSPA														Tim PST BPS Kabupaten Wonogiri

Rencana tersebut ditindaklanjuti dengan mengimplementasikan program/kegiatan dengan realisasi sebagai berikut:

No	Unsur Perbaikan	Program/Kegiatan	Apakah Program/Kegiatan telah ditindaklanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
1	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama	Mengaktifkan kembali Wonogiri in Touch, memperbaiki manajemen database, memperkaya konten website	<input checked="" type="checkbox"/>	ada perubahan kebijakan di google yang harus disesuaikan di aplikasi	https://drive.google.com/drive/folders/19MGBedbw3lvPatnbuiwfVFA2hrxrU4RM?usp=sharing



BAB 7

PENUTUP



BAB 7

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Pengumpulan data Survei Kebutuhan Data Tahun 2025 [SKD2025] dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD2025 mengalami perubahan metodologi yaitu periode pengumpulan data pada 1 Maret - 31 Desember 2025, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2025 sampai dengan saat pencacahan. Perubahan ini untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan SKD2025 dan memenuhi berbagai kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan publik pada PST BPS.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada BPS Kabupaten Wonogiri menyajikan analisis hasil SKD2025 periode Januari-September 2025 pada PST BPS Kabupaten Wonogiri. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 27 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 90 %.
- b. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur pengaduan.
- c. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut SKM Tahun 2024, PST BPS Kabupaten Wonogiri telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 100 %
- d. Telah dilakukan tindak lanjut pada prioritas perbaikan unsur utama.

6.2. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan Kesimpulan diatas, beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan SKD2026 dan pelayanan pada PST BPS Kabupaten Wonogiri sebagai berikut:

- 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
- Saunders, Mark, Philip Lewis, & Adrian Thornhill. 2016. *Research Methods for Business Students – Seventh edition*. London: Pearson Education Limited.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner VKD25

VKD24
Materias Rekomendasi Va



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

RAHASIA

Dasar Hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PRRB No. 11 Tahun 2017 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta mengidentifikasi 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.

RAHASIA



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

VK024

Dasar Hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PUPH No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SPSI Unit Pelayanan Publik

Keterangan Pencacahan (dilihi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
			Nomor Responden : [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] Kode Wilayah : [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] Nomor Urut : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

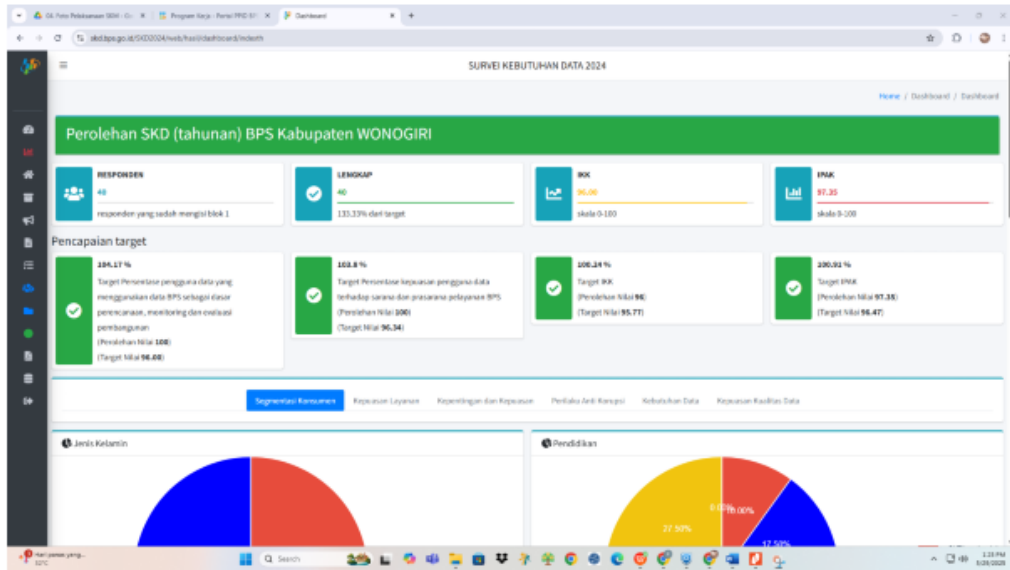
Blok I. Keterangan Responden

1 Nama	: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []	8 Nama Instansi	: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
2 E-mail	: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []	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
3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei	: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []	Pernyataan - pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d saat pengisian kuesioner	
4 Jenis kelamin	: Laki-laki - 1 Perempuan - 2	10 jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Perpustakaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikro/Mea Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32
5 Pendidikan tertinggi yang dimatikan Pilih salah satu jawaban	: s.S/TA/Sederajat D1/D2/D3 - 1 D4/S1 - 2 S2 - 3 S3 - 4 S3 - 5	11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / AlStats BPS - 1 Pelayanan Statistik Terpadu online (ptc.bps.go.id) - 2 Surat/E-mail - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32
6 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa - 1 Pendidit/Dosen - 2 ASN/TNI/Poli - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7	12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya - 1 Tidak - 2
7 Kategori Instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah TN/Poli/BIN/Kejaksanaan Pemerintah Daerah - 2 Lembaga Internasional - 4 Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUMD - 5 Swasta - 6 Lainnya (.....) - 7		

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: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><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 tidak penting /tidak puas</i> <i>Sangat penting/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 Kepentingan	Tingkat Kepuasan																															
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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).	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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 <i>online</i> merespon dengan baik.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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 <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsqh@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
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.	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><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>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									

Lampiran 2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

Aplikasi SKD 2024



Daftar responden yang mengisi secara online

#	Kategori	Nama	No. HP	Email	Nama Instansi	Kategori	Tanggal Cegah	Aksi
1	Manual	Bondan Paksi Jenar	88123689226	monghatibullah@gmail.com	diras kesehatan	Manual	2024-03-25	
1	Online-Link	Muhammad Taufiq Qadri	881243447786	emteqj.smpjkd@gmail.com	Diras Komunitas dan Informatika Kabupaten Wonegiri	Online-Link	2024-03-30	
2	Manual	Muhammad Nur Hafid	881329746376	muhammadnurh@gmail.com	Inspektorat	Manual	2024-03-25	
2	Online-Link	Muhammad Khair Anwar Ploa	88239489791	sdhkwk.wng@gmail.com	Diras Kesehatan Kabupaten Wonegiri	Online-Link	2024-04-29	
2	Online-Link	Nurhety Pujipta	885223248686	nurhety.18188@gmail.com	Diras Komunitas dan Informatika Kabupaten Wonegiri	Online-Link	2024-04-01	
4	Manual	Slo Pijanto	88243493250	eleendhok@gmail.com	Desa Domas	Manual	2024-03-29	
6	Manual	Winda	88209614981	wahapawindak@gmail.com	PSM	Manual	2024-03-27	
6	Online-Link	Widi Yanti	88933868140	widiyanti73@gmail.com	Universitas Veteran Bangor Nusantara	Online-Link	2024-04-01	
7	Manual	Arif Aggani	88123682837	penkerawoneg@gmail.com	Rappenda	Manual	2024-03-26	
7	Online-Link	Wuaya	88572727299	ekasat7@gmail.com	Perhabungan	Online-Link	2024-04-02	

Kuesioner SKD Online 2025

