

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BADAN PUSAT STATISTIK RI

Triwulan II - 2026



LAPORAN HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA

BADAN PUSAT STATISTIK RI

Triwulan II - 2026



KATA PENGANTAR

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD2026 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Indikator yang disajikan dalam laporan Triwulan 2 Tahun 2026 mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Semarang, 8 Juli 2026
Kepala BPS Kota Semarang



Rudi Cahyono

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
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	7
2.1. Metode Pengambilan Sampel	9
2.2. Metode Pengumpulan Data	10
2.3. Metode Analisis Data	10
2.4. Cakupan Responden	14
2.5. Target Responden	15
2.6. Variabel yang Dikumpulkan	16
2.7. Jadwal Kegiatan	17
BAB 3 PENGUMPULAN DATA	19
3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara	21
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (<i>Self-enumeration</i>)	21
3.3. Aplikasi SKD2026	22
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	27
4.1. Tabulasi Data	29
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	29

4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	32
4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	32
BAB 5 ANALISIS DATA	35
5.1. Realisasi Pengumpulan Data	37
5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	38
5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	38
5.2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	38
5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	39
BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT	41
6.1. Analisis Kesenjangan (<i>gap analysis</i>)	43
6.2. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	44
6.3. Rencana Tindak Lanjut	47
BAB 7 RENCANA TINDAK LANJUT	49
7.1. Analisis Kesenjangan (<i>gap analysis</i>)	51
7.2. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	53
7.3. Rencana Tindak Lanjut	55
7.4. Hasil Tindak Lanjut	56
BAB 8 PENUTUP	59
8.1. Kesimpulan	61
8.2. Rekomendasi Perbaikan	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Target Responden	15
Tabel 2.	Jadwal Kegiatan SKD 2025	17
Tabel 3.	Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026	44
Tabel 4.	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026	47
Tabel 5.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025	52
Tabel 6.	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025	56
Tabel 7.	Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2025	5
Gambar 2.	Halaman Awal Aplikasi SKD <i>Online</i>	22
Gambar 3.	Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i>	23
Gambar 4.	Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i>	24
Gambar 5.	Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i>	24
Gambar 6.	Halaman <i>Dashboard</i> Aplikasi SKD <i>Online</i>	25
Gambar 7.	Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD <i>Online</i>	26
Gambar 8.	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang	

		37
Gambar 9.	Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang	38
Gambar 10.	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang	39
Gambar 11.	Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang	40
Gambar 12.	Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026	43
Gambar 13.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026	45
Gambar 14.	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026	51
Gambar 15.	Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD25	67
-----------------------------	----

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 RI, BPS Provinsi, maupun BPS Kabupaten/Kota.

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

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

2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS RI dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS RI dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota. Dari sisi metode pengumpulan data, pada tahun 2019 SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) untuk pertama kalinya. Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi berbasis website.

1.2. Tujuan

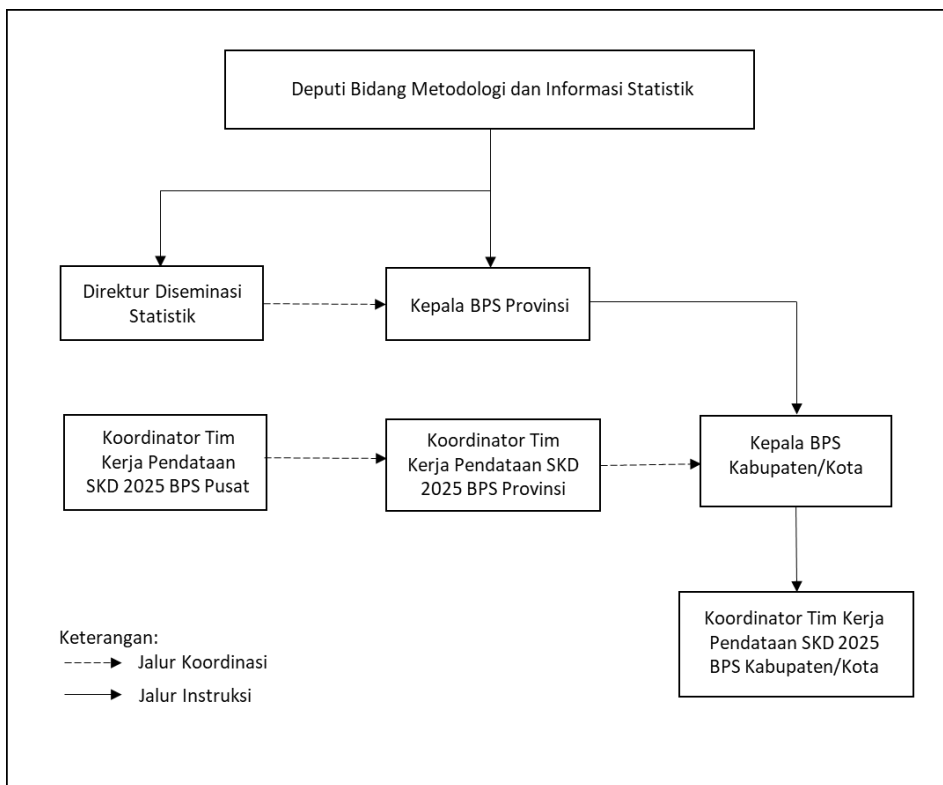
Secara umum, tujuan SKD 2026 adalah mendapatkan persepsi Pengguna layanan tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data Pengguna layanan. Hasil SKD 2026 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

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

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

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



Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026

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



BAB 2

METODOLOGI

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

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2026 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2026 adalah Pengguna layanan yang menerima layanan di unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

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

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

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing sakter BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III Kolom 1-10 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 2026 melalui:

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

2.3. Metode Analisis Data

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

a. Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab Analysis*)

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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

c. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

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

untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

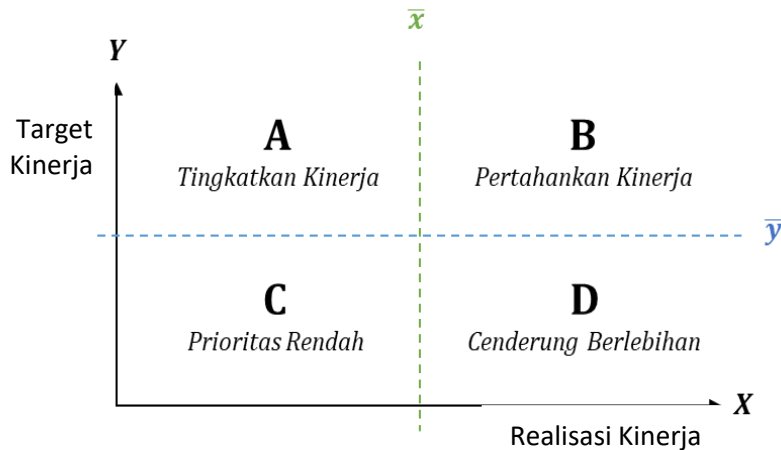
TK > 100% : capaian melebihi target kinerja pelayanan,

TK = 100% : capaian sesuai target kinerja pelayanan,

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

2. Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Realisasi dan Target Kinerja Pelayanan

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

2.4. Cakupan Responden

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

media layanan lainnya. Ketentuan responden SKD 2026 dapat dilihat pada **Error! Reference source not found.**

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2026 secara nasional sebanyak 16.930 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS RI, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 1). Penghitungan jumlah sampel Pengguna layanan/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

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

dengan:

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

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

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1. Target Responden

No.	Wilayah PST	Jumlah Unit PST	Target Responden per Unit (orang)	Target Responden (orang)
1.	BPS RI	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 sampling *non-probability sampling* adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013,

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

2.6. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2026 meliputi:

- **Keterangan Pencacahan**
- **Blok I. Keterangan Responden**, meliputi nama, *e-mail*, nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, 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 Pengguna layanan; penilaian terkait aspek zona integritas; dan ukuran penilaian Pengguna layanan 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 Pengguna layanan terhadap kualitas data.
- **Blok IV. Catatan**, berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

2.7. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2026 dapat dilihat pada Tabel 22.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2026

Kegiatan	Waktu
1. Identifikasi Kebutuhan Data	M2-M3 Desember 2025
2. Perancangan	M3 Desember 2024 – M1 Januari 2026
3. Implementasi Rancangan	M1 – M4 Januari 2026
3.1 Briefing Petugas	15-16 Januari 2026
4. Pengumpulan Data	
4.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	Januari – Desember 2026
4.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	Januari – Desember 2026
5. Pengolahan Data	
5.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2026 M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2026
5.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M1-M2 Januari 2026
6. Analisis Data	
6.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2026 M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2026
6.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M2-M4 Januari 2026
7. Diseminasi Data	
7.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 April 2026 M2 Juli 2026 M2 Oktober 2026 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 2026
		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 SKD2026. 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 SKD2026

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

1 Blok 12 Blok 23 Blok 34 Blok 4

RAHASIAVKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

BLOK I. Keterangan Responden

1. Nama ❶

2. E-mail ❶

3. Nomor Handphone ❶

4. Jenis Kelamin

5. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ❶

6. Pekerjaan Utama ❶

7. Kategori Instansi

8. Nama Instansi ❶

9. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan dan/atau Layanan ❶

10. Jenis Layanan yang Digunakan ❶

11. Sarana yang digunakan untuk memperoleh Layanan BPS ❶

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



Petunjuk Pengisian

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 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 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

☐ Ya

☐ Tidak

Selanjutnya

Gambar 2. Halaman Awal 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 kepusatan terhadap masing-masing data tersebut dengan mengklik tombol "Tambah Kebutuhan Data").

#	Rincian Data	Wilayah Data	Tahun Data	Level Data	Periode Data	Data Diperoleh	Aksi

Tambah Kebutuhan Data

Kembali

Lanjutkan ke

Selanjutnya

Tambah Kebutuhan Data

1. Rincian Data

2. Wilayah Jenis Data

3. Tahun Jenis Data

4. Level Data

5. Periode Data

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

Misal: Indeks Pembangunan Manusia, Susenas, Kejahatan, Angka Kriminalitas, dll

sampai dengan

---Pilih Salah Satu---

Pilih salah satu

---Pilih Salah Satu---

Pilih salah satu

---Pilih Salah Satu---

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

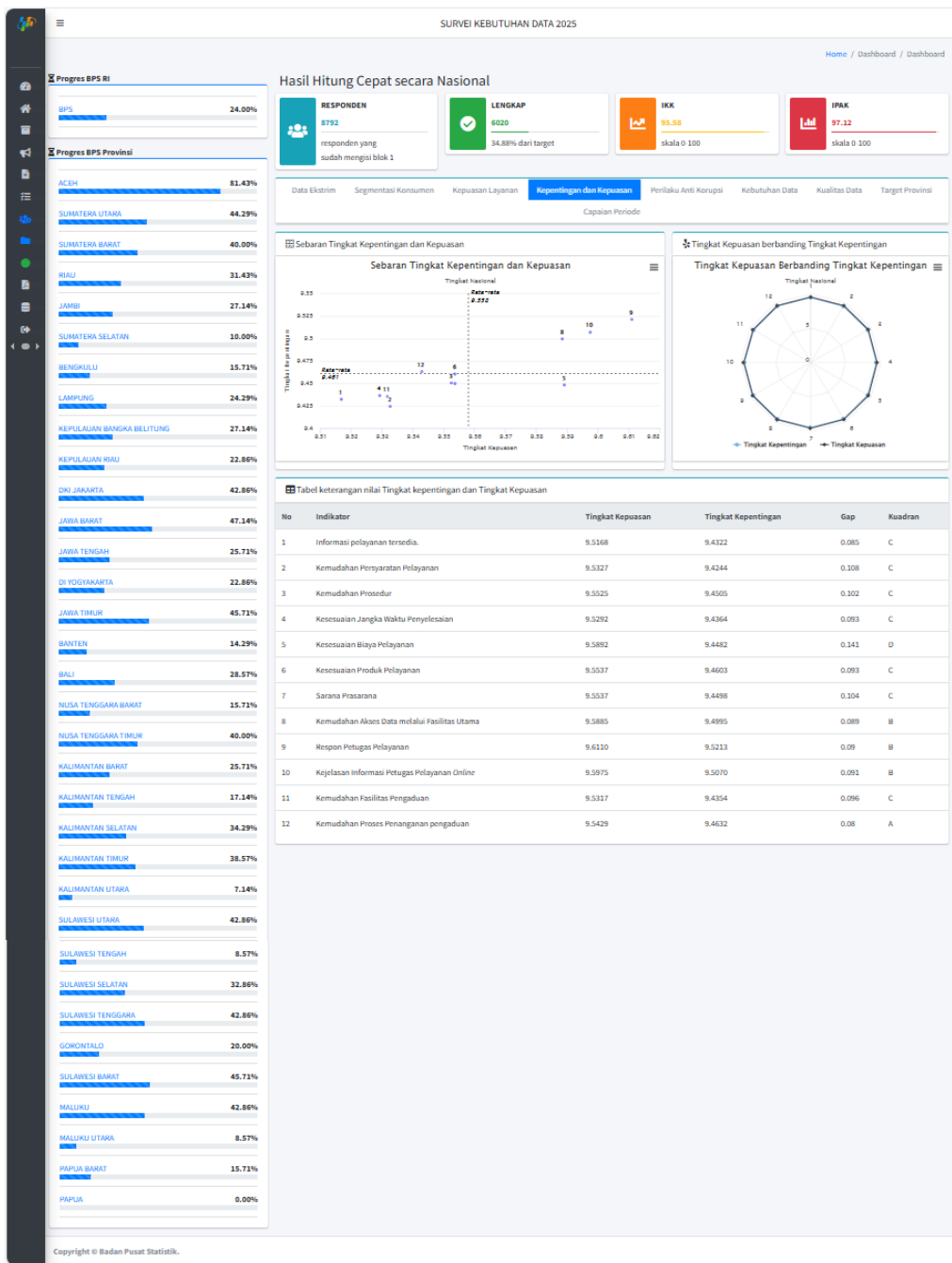
BLOK IV. Catatan

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

Kembali

Selanjutnya

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)					
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)

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online

BAB 4

PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKD2026 pada Triwulan 2 mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Kota Semarang. Hasil pengolahan data berupa jumlah, persentase, dan indeks yang disajikan dalam bentuk tabel 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 variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisis data, tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami distribusi realisasi responden hasil pengumpulan data.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner 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 Pengguna layanan.
U2	Prosedur Pelayanan	R3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
U3	Kecepatan Pelayanan	R4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	R5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
U5	Kesesuaian Pelayanan	R6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
U6	Kompetensi Petugas	R10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	R9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
U8	Penanganan Pengaduan	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 2020-2026.

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

4.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

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

Penghitungan IPKP sama dengan IKM yaitu diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD25. Nilai IPKP digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.

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

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

4.4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian Pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IPAK berpedoman pada Surat Edaran Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2026.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

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

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IPAK

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

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

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian Pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD2026. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

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



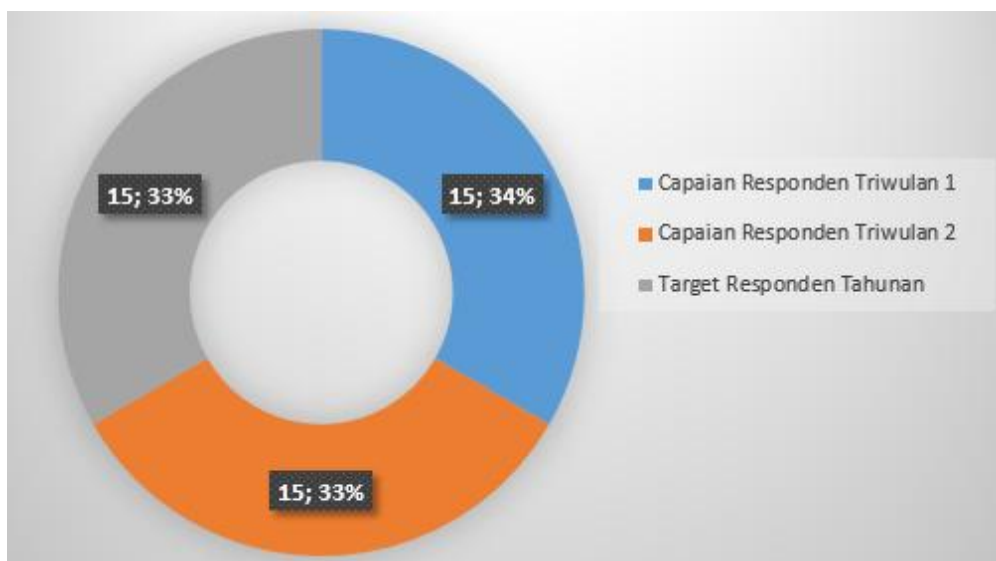
BAB 5

ANALISIS DATA

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

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Kota Semarang memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD2026 (Januari-Desember 2026) sebanyak 45 responden. Pelaksanaan SKD2026 pada triwulan 2 Tahun 2026, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 30 responden dari total target minimum tahunan sebanyak 45 responden dengan capaian realisasi sebesar 66,67 persen. Target tahunan responden SKD2026 belum terpenuhi di triwulan 2 yaitu masih diperlukan 15 responden (33,33 persen), namun pengumpulan data masih berproses hingga periode pengumpulan data berakhir pada 31 Desember 2026.

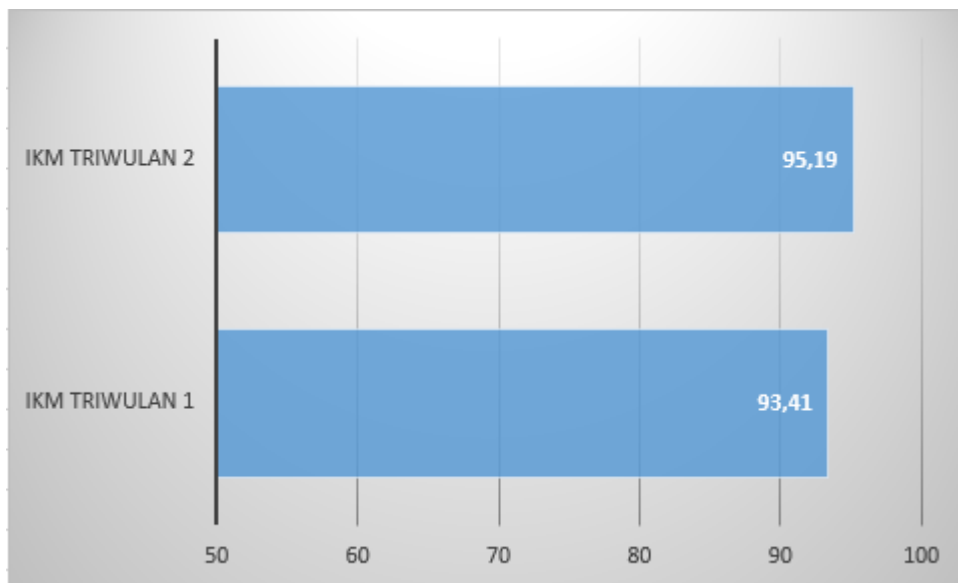


Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 dan 2 di PST BPS Kota Semarang

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna layanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

SKD2026 menghasilkan indikator IKM yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang sebesar 95,19. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Semarang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

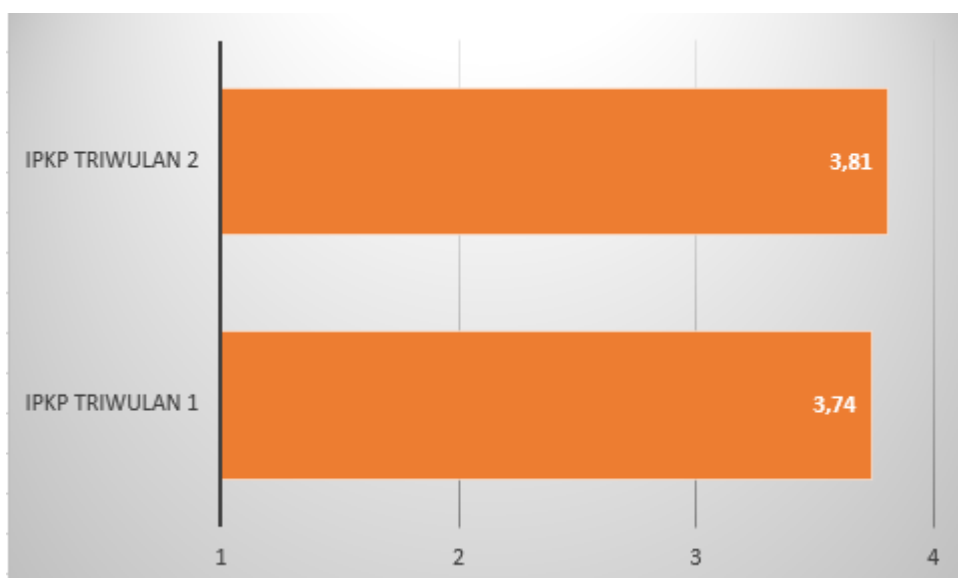


Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang

5.2.2 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

SKD2026 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program

Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang sebesar 3,81. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Semarang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

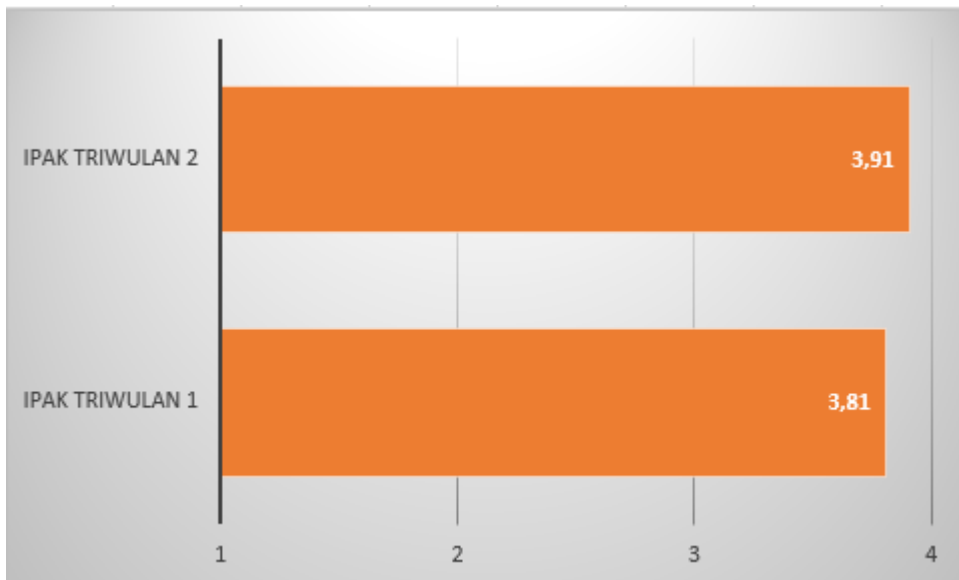


Gambar 10. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang

5.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

SKD2026 menghasilkan indikator IPAK yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap terhadap perilaku

anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Semarang. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 2 SKD2026, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang sebesar 3,91. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 4 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin baik diterapkan pada pelayanan PST BPS Kota Semarang.



Gambar 11. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Kota Semarang



BAB 6

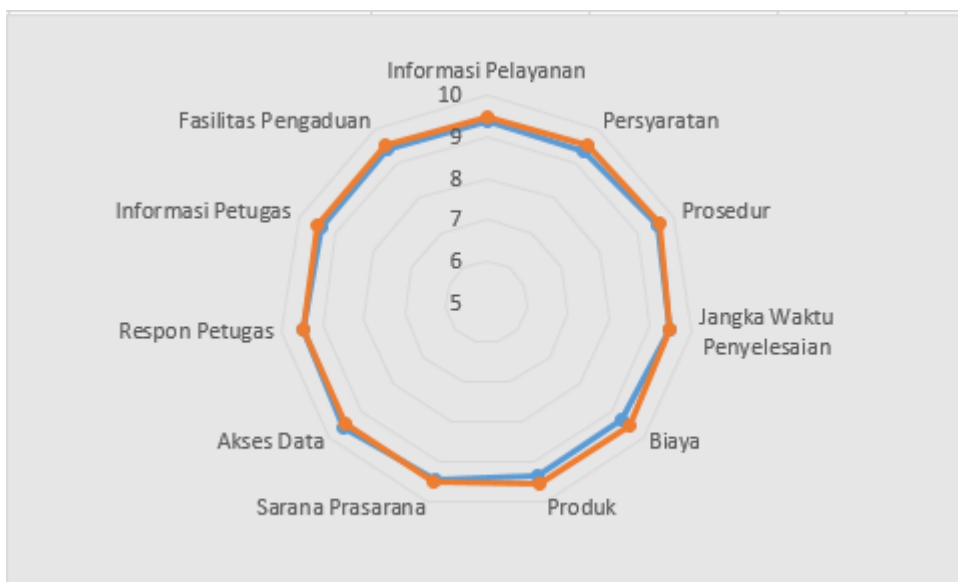
RENCANA

TINDAK LANJUT

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

6.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

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



Gambar 12. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026

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

Berdasarkan Tabel 3, terdapat 3 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan lebih besar dibandingkan target tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Nilai gap negatif terdapat 8 atribut pelayanan, Artinya, capaian tingkat kepuasan pengguna layanan lebih rendah dibandingkan target tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Tabel 3. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026

Atribut Pelayanan	Realisasi Kinerja	Target Kinerja	Gap	Kuadran
R1 Informasi Pelayanan	9,4000	9,4783	-0,0783	C
R2 Persyaratan	9,3333	9,5000	-0,1667	C
R3 Prosedur	9,5333	9,5870	-0,0537	B
R4 Jangka Waktu Penyelesaian	9,5000	9,4565	0,0435	D
R5 Biaya	9,3333	9,5652	-0,2319	A
R6 Produk	9,3667	9,5652	-0,1985	A
R7 Sarana Prasarana	9,4667	9,5000	-0,0333	D
R8 Akses Data	9,6000	9,5000	0,1000	D
R9 Respon Petugas	9,5000	9,5000	0,0000	D
R10 Informasi Petugas	9,4000	9,5217	-0,1217	A
R11 Fasilitas Pengaduan	9,4333	9,5435	-0,1102	A
Rata-Rata	9,4424	9,5198		

6.2. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

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

tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Semarang semakin mendekati pencapaian target.

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



Gambar 13. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Semarang Periode Januari-Juni 2026

Kuadran A berisi atribut pelayanan yang memiliki target tingkat kepuasan lebih dari rata-rata, tetapi realisasi tingkat kepuasan kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD2026 menunjukkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:

- a. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- b. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),
- c. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 10), dan
- d. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses (atribut 11).

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

- a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (prosedur 3).

Kuadran C berisi atribut pelayanan yang memiliki target dan realisasi tingkat kepuasan kurang dari rata-rata. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki tetapi dengan prioritas yang lebih rendah dibandingkan dengan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Atribut pelayanan di PST BPS Kota Semarang yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1), dan
- b. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (atribut 2).

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

- a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4),
- b. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7),
- c. Data BPS mudah diakses (atribut 8), dan

- d. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9).

6.3. Rencana Tindak Lanjut

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

**Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS Kota Semarang
Periode Januari-Juni 2026**

Atribut Pelayanan		Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
<u>Prioritas Perbaikan Utama</u>					
R5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	Membuat media sosialisasi biaya nol Rupiah untuk semua pelayanan PST BPS Kota Semarang.	v		Tim PST BPS Kota Semarang
R6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	Membuat media sosialisasi tentang pelayanan yang diberikan di PST BPS Kota Semarang.	v		Tim PST BPS Kota Semarang
R10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	Melakukan briefing berkala kepada petugas pelayanan untuk pelayanan offline maupun online.	v		Tim PST BPS Kota Semarang

Atribut Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
		TW 3	TW 4	
R11 Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.	Membuat media sosialisasi tentang pengaduan di PST BPS Kota Semarang.	v		Tim PST BPS Kota Semarang
<u>Aspek Pelayanan Lain</u>				
R1 Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	Membuat media sosialisasi informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.	v		Tim PST BPS Kota Semarang
R2 Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	Membuat media sosialisasi persyaratan pelayanan PST BPS Kota Semarang.	v		Tim PST BPS Kota Semarang



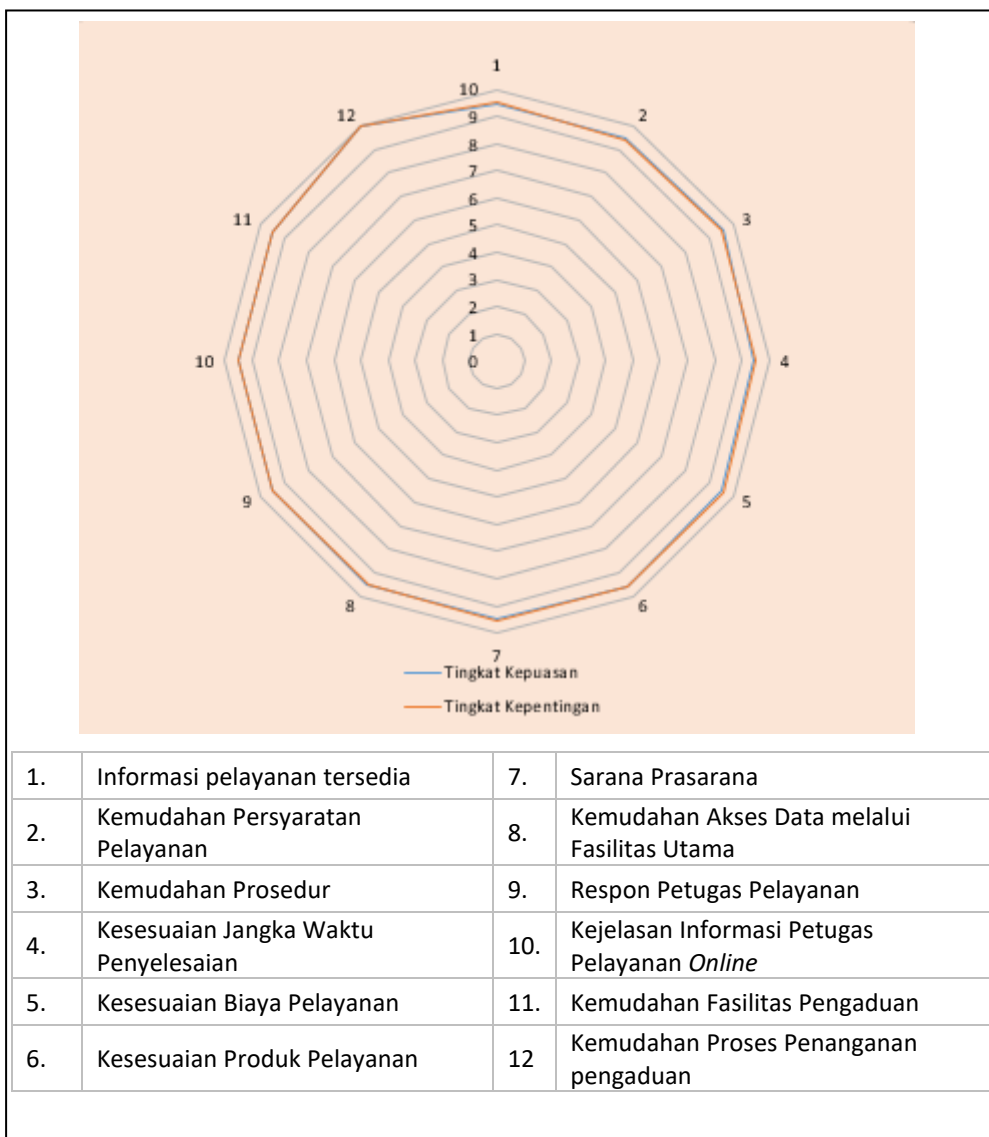
BAB 7

HASIL TINDAK

LANJUT

Analisis dalam bab 7 memuat data hasil **SKD periode Januari-Desember 2025** yang telah ditindaklanjuti untuk menggambarkan perbaikan kinerja pelayanan yang telah dilakukan pada **periode Januari-Juni 2026** di BPS Kota Semarang.

7.1. Analisis Kesenjangan (gap analysis)



Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna PST BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025

Analisis kesenjangan kepuasan pengguna layanan dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang Diagram laba-laba (spider chart) pada Gambar 14 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang.

Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Kota 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 Kota Semarang disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 5, terdapat 6 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut. Nilai gap negatif terdapat 6 atribut pelayanan, Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025

	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
R1	Informasi Pelayanan	9,4783	9,5217	-0,043	C
R2	Persyaratan	9,5000	9,4130	0,087	C
R3	Prosedur	9,5870	9,5652	0,022	B
R4	Jangka Waktu Penyelesaian	9,4565	9,4783	-0,022	C
R5	Biaya	9,5652	9,6087	-0,043	B
R6	Produk	9,5652	9,5870	-0,022	B
R7	Sarana Prasarana	9,5000	9,5217	-0,022	C
R8	Akses Data	9,5000	9,4783	0,022	C
R9	Respon Petugas	9,5000	9,5217	-0,022	C

R10	Informasi Petugas	9,5217	9,4783	0,043	C
R11	Fasilitas Pengaduan	9,5435	9,5435	0,000	C
R12	Proses Pengaduan	10,000	10,000	0,000	B
	Rata-Rata	9,5598	9,5598		

7.2. Importance and Performance Analysis (IPA)



Gambar 15. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Semarang Periode Januari-Desember 2025

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 15.

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.

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 Kota Semarang yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),
- b. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
- c. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),
- d. Kemudahan proses penanganan pengaduan (atribut 12)

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

- a. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1),

- b. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (atribut 2),
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4),
- d. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7),
- e. Data BPS mudah diakses (atribut 8),
- f. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9),
- g. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 10),
- h. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses (atribut 11).

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.

7.3. Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kota Semarang
Periode Januari-Desember 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	24	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Melakukan sosialisasi pelayanan yang tersedia bagi para pengunjung														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait persyaratan pelayanan														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
4	Sarana Prasarana	Melakukan perbaikan sarana prasarana pelayanan secara berkala														Tim Diseminasi Statistik dan Tim Subbag Umum
5	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Melakukan sosialisasi cara akses data melalui website														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS
6	Respon Petugas Pelayanan	- Melakukan briefing petugas pelayanan secara berkala - Memberikan award untuk petugas pelayanan terbaik secara triwulanan														Tim Diseminasi Statistik
7	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	Melakukan briefing petugas pelayanan secara berkala untuk menyamakan standar pelayanan petugas untuk pengunjung online														Tim Diseminasi Statistik
8	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Melakukan sosialisasi fasilitas pengaduan yang dapat digunakan oleh pengunjung baik secara online maupun offline														Tim Diseminasi Statistik dan Tim HUMAS

7.4. Hasil Tindak Lanjut

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

Tabel 7. Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kota Semarang
Periode Januari-Desember 2025

No	Unsur Perbaikan	Program/ Kegiatan	Apakah Program/ Kegiatan telah ditindaklanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/ Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
1	Informasi Pelayanan Tersedia	- Melakukan sosialisasi pelayanan yang tersedia bagi para pengunjung	☒	- mempublikasikan jenis pelayanan yang tersedia di media sosial BPS Kota Semarang	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	- Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait persyaratan pelayanan	☒	- mempublikasikan persyaratan pelayanan yang tersedia di media sosial BPS Kota Semarang	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	- Melakukan sosialisasi standar pelayanan khususnya terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	☒	- mempublikasikan persyaratan pelayanan yang tersedia di media sosial BPS Kota Semarang	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing
4	Sarana Prasarana	- Melakukan perbaikan sarana prasarana pelayanan secara berkala	☒	- menyediakan paying di ruang tunggu PST yang dapat digunakan oleh pengunjung PST BPS Kota Semarang - menyediakan tisu yang dapat digunakan oleh petugas maupun pengunjung PST BPS Kota Semarang - mengganti background di dinding PST dengan tema Sensus Ekonomi 2026	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing

No	Unsur Perbaikan	Program/ Kegiatan	Apakah Program/ Kegiatan telah ditindaklanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/ Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
5	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	- Melakukan sosialisasi cara akses data melalui website	☒	- mempublikasikan cara akses data melalui website di media sosial BPS Kota Semarang	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing
6	Respon Petugas Pelayanan	- Melakukan briefing petugas pelayanan secara berkala - Memberikan award untuk petugas pelayanan terbaik secara triwulanan	☒	- Memberikan award untuk petugas pelayanan terbaik secara Triwulanan	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing
7	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	- Melakukan briefing petugas pelayanan secara berkala untuk menyamakan standar pelayanan petugas untuk pengunjung online	☒	- mengadakan briefing petugas pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing
8	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	- Melakukan sosialisasi fasilitas pengaduan yang dapat digunakan oleh pengunjung baik secara online maupun offline	☒	- mempublikasikan fasilitas pengaduan yang dapat digunakan di media sosial BPS Kota Semarang	https://drive.google.com/file/d/1XzquBFHP-Pvx7Sf1f2YUdP9o1dgQ9IGp/view?usp=sharing



BAB 8

PENUTUP

8.1. Kesimpulan

Pengumpulan data SKD 2026 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS RI, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD2026 mengalami perubahan metodologi yaitu periode pengumpulan data pada 2 Maret-31 Desember 2026, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2026 sampai dengan saat pencacahan. Perubahan ini untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan SKD2026 dan memenuhi berbagai kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan publik pada PST BPS.

Laporan Survei Kebutuhan Data Triwulan 2 Tahun 2026 pada BPS Kota Semarang menyajikan analisis hasil SKD2026 periode April-Juni 2026 pada PST BPS Kota Semarang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2026 di PST BPS Kota Semarang secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 30 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 100%.
- b. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, BPS menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Kota Semarang. Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Kota Semarang adalah 95,19. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Semarang masuk kategori sangat baik.
- c. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, BPS menghitung

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

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kota Semarang adalah 95,19. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Semarang masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kota Semarang adalah 97,73 . Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Semarang.

8.2. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan Kesimpulan diatas, beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan SKD2026 dan pelayanan pada PST BPS Kota Semarang 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 VKD26

RAHASIA Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; 3. Peraturan Menteri BPS No. 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS; 4. Peraturan Kepala BPS No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS.	 VKD26
Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan survei yang bertujuan mengidentifikasi kebutuhan data pengguna dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS. SKD dilaksanakan oleh BPS seluruh Indonesia setiap tahun. Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik. Pengisian survei berdurasi 10 menit.	

RAHASIA		VKD26	
 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2026			
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 SMK Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Kepala BPS No. 25 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan SKD 5 Unggahan BPS			
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)			
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____
		Nomor Responden :	Nomor Urut
		Kode Wilayah	
Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS. SKD dilaksanakan oleh BPS seluruh Indonesia setiap tahun dengan durasi waktu 5-10 menit. Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik.			
Blok I. Keterangan Responden			
1 Nama	: _____	8 Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa - 1 Peneliti/Dosen - 2 ASN/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7
2 E-mail	: _____		
3 Nomor handphone * <i>*untuk keperluan survei</i>	: _____	9 Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara - 1 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 TNI/Polri/BIN/Kelaskaan - 3 Pemerintah Daerah - 4 Lembaga Internasional - 5 Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6 BUMN/BUMD - 7 Swasta - 8 Lainnya (.....) - 9
4 Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Pemerintahan - 2 Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5
5 Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: ≤ SLTA/Sederajat D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____		
6 Umur <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: < 17 tahun _____ 17 - 25 _____ 26 - 34 tahun _____ 34 - 44 tahun _____ 45 - 54 tahun _____ 55 - 65 tahun _____ > 65 tahun _____		
7 Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?	: Ya _____ Tidak _____	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2026 s.d. saat pengisian kuesioner	
		11 Jenis layanan yang digunakan <i>Baleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpustakaan - 1 Pembelian Produk Statistik Berbayar: [publikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik] - 2 Akses produk statistik pada Website BPS - 4 Konsultasi Statistik - 8 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 16
Jika YA, Apa jenis disabilitas yang Anda miliki/dampingi? <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Disabilitas Fisik _____ Disabilitas Intelektual _____ Disabilitas Mental _____ Disabilitas Sensorik _____	12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Baleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: 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, ChatUx, dll) - 16 Lainnya (.....) - 32

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

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

Jalan Inspeksi Kali Semarang No 1, Semarang-Jawa Tengah, (024) 3546413,
Homepage: semarangkota.bps.go.id E-mail: bps3374@mailhost.bps.go.id

Nomor : B-519/33740/HM.340/2026 Semarang, 07 Juli 2026
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan
Publik Semester 1 Tahun 2026

Yth.

Penyelenggara PST

di Tempat

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2026, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan BPS.

Hasil SKD bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD Semester 1 Tahun 2026 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik

Kota Semarang



Rudi Cahyono, S.ST, M.Si



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

Jalan Inspeksi Kali Semarang No 1, Semarang-Jawa Tengah, (024) 3546413,
Homepage: semarangkota.bps.go.id E-mail: bps3374@mailhost.bps.go.id

Catatan Rekomendasi Semester 1 Tahun 2026

Pertahankan Kinerja

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
4. Data BPS mudah diakses.
5. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan

Prioritas Utama

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
4. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.

Aspek Pelayanan Lain

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.

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

RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA & KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU [PST] BPS KOTA SEMARANG

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2025	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	Membuat media sosialisasi biaya nol Rupiah untuk semua pelayanan PST BPS Kota Semarang.														Tim Layanan-PST BPS Kota Semarang
2	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	Membuat media sosialisasi tentang pelayanan yang diberikan di PST BPS Kota Semarang.														Tim Layanan-PST BPS Kota Semarang
3	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	Melakukan briefing berkala kepada petugas pelayanan untuk pelayanan offline maupun online.														Tim Layanan-PST BPS Kota Semarang
4	Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.	Membuat media sosialisasi tentang pengaduan di PST BPS Kota Semarang.														Tim Layanan-PST BPS Kota Semarang
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	Membuat media sosialisasi informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.														Tim Layanan-PST BPS Kota Semarang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2025	Tahun 2026												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	Membuat media sosialisasi persyaratan pelayanan PST BPS Kota Semarang.														Tim Layanan-PST BPS Kota Semarang

Semarang, 08 Juli 2026

Kepala Badan Pusat Statistik

Kota Semarang



Rudi Cahyono, S.ST, M.Si

