

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KERINCI

**JANUARI-JUNI
2024**



BADAN PUSAT STATISTIK



LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KERINCI

**JANUARI-JUNI
2024**

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Jakarta, 5 Juli 2024

Kepala BPS Kabupaten Kerinci



Darzal, SE., M.Si.

DAFTAR ISI

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

3.2.	Pengumpulan Data dengan Swacacah (<i>Self-enumeration</i>) ...	21
3.3.	Aplikasi SKD2024.....	22
BAB 4 PENGOLAHAN DATA		27
4.1.	Tabulasi Data.....	29
4.2.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS.....	29
4.3.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB .	31
4.4.	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB	34
4.5.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS	34
4.6.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB .	36
BAB 5 ANALISIS DATA		39
5.1.	Realisasi Pengumpulan Data.....	41
5.2.	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	41
5.2.1.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS.....	41
5.2.2.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB .	42
5.2.3.	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB	43
5.3.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	43
5.3.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS	43
5.3.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB .	44
BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT		45

6.1.	Analisis Kesenjangan (<i>gap analysis</i>).....	47
6.2.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	49
6.3.	Rencana Tindak Lanjut	51
BAB 7 PENUTUP.....		53
7.1.	Kesimpulan.....	55
7.2.	Rekomendasi Perbaikan.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN.....		61

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Target Responden	15
Tabel 2	Jadwal Kegiatan SKD 2024	17
Tabel 3	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	31
Tabel 4	Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS	31
Tabel 5	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 6	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Kerinci Periode Januari-Juni 2024	48
Tabel 7	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Kerinci Periode Januari-Juni 2024	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024	5
Gambar 1.1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2	Halaman Awal Aplikasi SKD 22	
Gambar 3	Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD 23	
Gambar 4	Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD 24	
Gambar 5	Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD 24	
Gambar 6	Halaman 25	
Gambar 7	Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD 26	
Gambar 8	Jumlah dan Persentase Responden SKD pada PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024	41
Gambar 9	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024	42
Gambar 10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024	42
Gambar 11	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Penggun PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024	43

Gambar 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024	44
Gambar 13 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024	44
Gambar 14 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Kerinci Periode Januari-Juni 2024	47
Gambar 15 5049	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD24

63



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Umum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan kepada penyelenggara pelayanan publik, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS), untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. BPS memiliki tugas dan tanggung jawab memberi pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab ini juga didasarkan pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik.

BPS selalu berupaya menyediakan pelayanan data dan informasi statistik yang berkualitas. Dalam penyebarluasan data dan informasi statistik, BPS menyediakan sarana Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang merupakan pelayanan satu pintu atau *one gate service* dalam penyediaan data dan informasi statistik. Unit PST tersedia di setiap satuan kerja, baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, maupun BPS Kabupaten/Kota.

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

Sebagai upaya peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pemantauan tersebut dapat memberikan informasi mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbarui sehingga peningkatan pelayanan publik dapat tercapai. Pemantauan ini dilakukan melalui Survei Kebutuhan Data (SKD). SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS

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

1.2. Tujuan

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

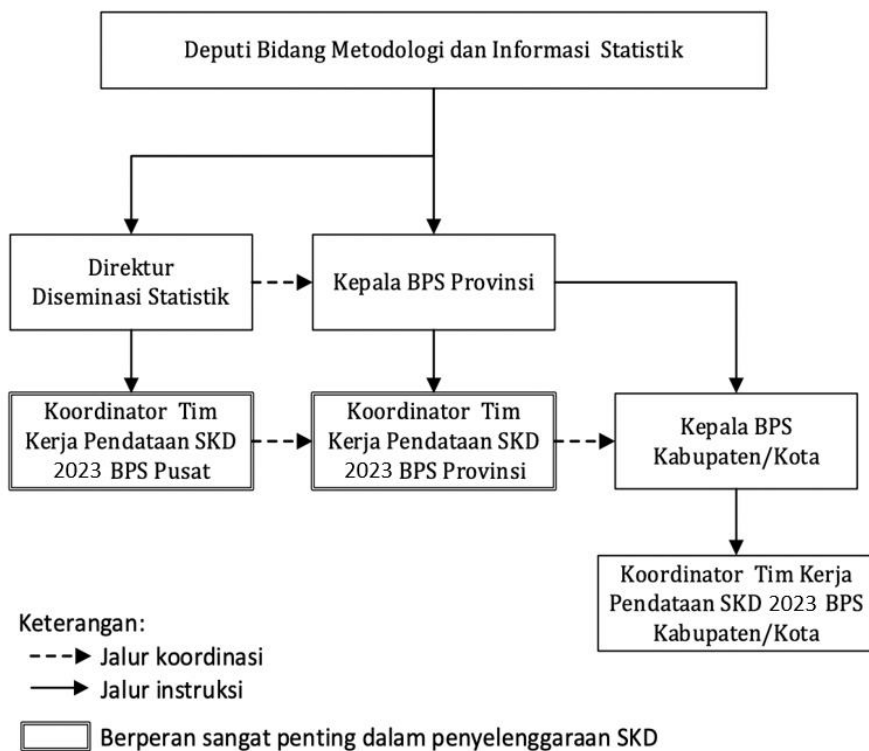
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2024 pada satuan kerja (satker) BPS Pusat adalah Direktur Diseminasi Statistik, pada BPS Provinsi adalah Kepala BPS Provinsi, dan pada BPS Kabupaten/Kota adalah Kepala BPS Kabupaten/Kota. Masing-masing penanggung jawab membentuk tim kerja pendataan SKD 2024 di masing-masing satkernya yang mencakup:

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

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

Gambar 1 menunjukkan alur koordinasi dan intruksi dari BPS Pusat, BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota.



Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024

Alur koordinasi pelaksanaan SKD 2024 disusun dengan tujuan agar (a) pengawasan dan pemeriksaan lapangan dapat dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan; (b) setiap pelaksana mengetahui dengan jelas mengenai tugas, tanggung jawab, wewenang dan haknya masing-masing; dan (c) pelaksanaan SKD 2024 dapat berjalan dengan baik.



BAB 2

METODOLOGI

Pengumpulan data SKD 2024 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 1 Maret - 31 Desember 2024, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2024 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2024 adalah konsumen yang menerima layanan di unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2024). Daftar konsumen dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

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

Selain itu, sampel juga dapat berasal dari konsumen yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2024 dengan mengakses link kuesioner yang tersedia pada layanan *online*.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing sakter BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III Kolom 1-10 VKD24. Namun, jika tidak memungkinkan untuk wawancara (misal karena tidak bisa ditemui secara tatap muka atau telepon), maka pengumpulan data dapat dilakukan melalui pendataan mandiri/swacacah dengan cara responden diminta untuk mengisi kuesioner sendiri. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan dan data BPS yang ada pada Blok II dan Blok III Kolom 11 VKD24.

Moda pengumpulan data SKD 2024 melalui:

1. *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Dalam SKD 2024, penggunaan moda ini dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *online-PST*, *online-email*, dan *online-link* yang akan dijelaskan pada Subbab 3.2.
2. *Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk media kertas (*hardcopy*). Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, atau operasional teknologi di lapangan. Moda PAPI juga dapat digunakan untuk konsumen yang datang langsung ke PST dan tidak bisa mengakses secara *online*.

2.3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan

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

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

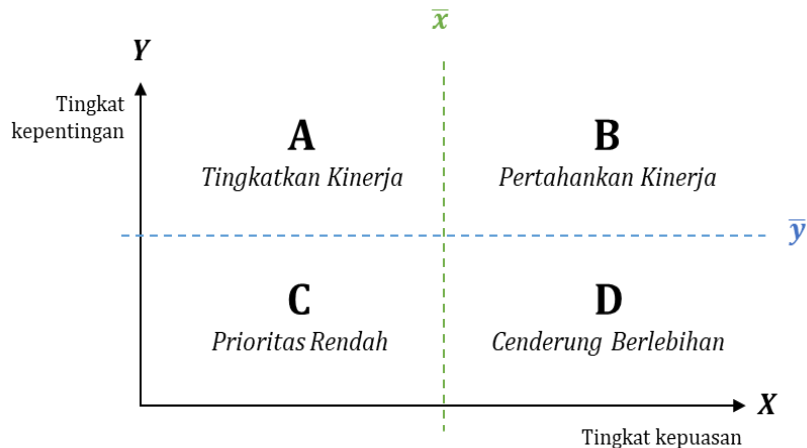
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram cartesius

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



Gambar 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 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2024 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2024). Pelayanan yang diberikan dari Unit PST BPS dapat melalui tatap muka yaitu konsumen datang langsung ke Unit PST BPS; tanpa tatap muka melalui media telepon, *faksimile*, dan surat; atau melalui media daring (*online*) seperti

website BPS, aplikasi Allstats BPS, PST *Online*, e-mail, atau media layanan lainnya. Ketentuan responden SKD 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2024 secara nasional sebanyak 16.930 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 2). Penghitungan jumlah sampel konsumen/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

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

dengan:

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

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

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1. Target Responden

No.	Wilayah PST	Jumlah Unit PST	Target Responden per Unit (orang)	Target Responden (orang)
1.	BPS Pusat	1	150	150
2.	BPS Provinsi	35	70	2.450
3.	BPS Kabupaten/Kota	491	30	14.730
Jumlah Responden				17.330

Kegiatan survei yang menggunakan metode *non-probability sampling* tidak mensyaratkan adanya ukuran sampel minimum karena disesuaikan dengan kebutuhan peneliti/pelaksana survei. Namun demikian, menurut beberapa penelitian, ukuran sampel yang dikatakan cukup untuk survei dengan metode *non-probability sampling* adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013,

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

2.6. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2024 meliputi:

- **Keterangan Pencacahan**
- **Blok I. Keterangan Responden**, meliputi nama, *e-mail*, nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, kategori instansi/institusi, nama instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, dan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
- **Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**, mencakup 17 rincian kondisi pelayanan BPS, yaitu penilaian terhadap pelayanan BPS terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada konsumen; penilaian terkait aspek zona integritas; dan ukuran penilaian konsumen untuk pengukuran indikator SDGs terkait pelayanan publik di BPS.
- **Blok III. Kebutuhan Data**, meliputi data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan (jenis, tahun, level, dan periode data), perolehan data, sumber data (jenis, judul, dan tahun sumber data), penggunaan data yang diperoleh untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah, serta tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data.
- **Blok IV. Catatan**, berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

2.7. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2024 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. **Jadwal Kegiatan SKD 2024**

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

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



BAB 3

PENGUMPULAN DATA

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner VKD24 dalam bentuk *hardcopy*. Wawancara dilakukan setelah responden selesai mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri untuk pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi, yaitu pada Blok II dan Blok III Kolom 11.

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

Pencacahan elektronik (*online*) merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website*, yaitu Aplikasi SKD2024. Secara garis besar, ada tiga cara bagi responden dalam mengakses kuesioner VKD24 *online*, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD24 melalui tautan (*link*) yang diberikan via *e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD24 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD24 melalui *link* yang terdapat pada aplikasi layanan statistik BPS (seperti: *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, PST *Online*, Sirusa, *e-mail*, maupun media layanan lainnya). Contoh: fitur *running text* pada *website* BPS.

3.3. Aplikasi SKD2024

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

1 Blok 12 Blok 23 Blok 34 Blok 4

RAHASIAVKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK I. Keterangan Responden

1. Nama
2. E-mail
3. Nomor Handphone
4. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
Pilih salah satu jawaban
5. Pendidikan Tertinggi yang Ditematkan
Pilih salah satu jawaban
6. Pekerjaan Utama
Pilih salah satu jawaban
7. Kategori Instansi/Institusi
Pilih salah satu jawaban
8. Nama Instansi/Institusi
9. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan dan/atau Akses Layanan
Pilih salah satu jawaban
10. Jenis Layanan yang Digunakan Perpustakaan
 Pembelian Publikasi BPS
 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
 Akses Produk Statistik Pada Website BPS
 Konsultasi Statistik
 Rekomendasi Kegiatan Statistik
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
11. Sarana yang digunakan untuk memperoleh Layanan BPS 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

Blok 1
Blok 2
Blok 3
Blok 4

RAHASIA
VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?

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

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. Penyarangan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan 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 memberikan kenyamanan.</p> <p><small>Sarana prasarana meliputi ruang tunggu pelayanan, ruang tunggu tempat parkir, toilet, keamanan pelayanan, sarana bagasi yang dibutuhkan 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 12 adalah (Pelayanan Statistik Terpadu online (bcp.go.id))</small></p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>
<p>9. Petugas pelayanan 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 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://pengaduan.bps.go.id, e-mail lpshq@bps.go.id)</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>
<p>12. Provisi penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>
<p>13. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>
<p>14. 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>15. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.</p> <p><small>PP Nomor 1 Tahun 2013 tentang PMSP dan Link Prilaku No 2 Tahun 2013 dg berlakunya</small></p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>
<p>16. 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>17. Tidak ada praktik percalan dalam pelayanan.</p>	<p>Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>	<p>Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)</p> <p>★★★★★★★★★★ =</p>

Kembali
Lanjutkan Nanti
Selanjutnya

Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

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

RAHASIA VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK III. Kebutuhan Data

Isikan *data-data* yang dibutuhkan/dikonsultasikan 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	Aksi
							Tambah Kebutuhan Data

Kembali Lanjutkan nama 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

Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

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

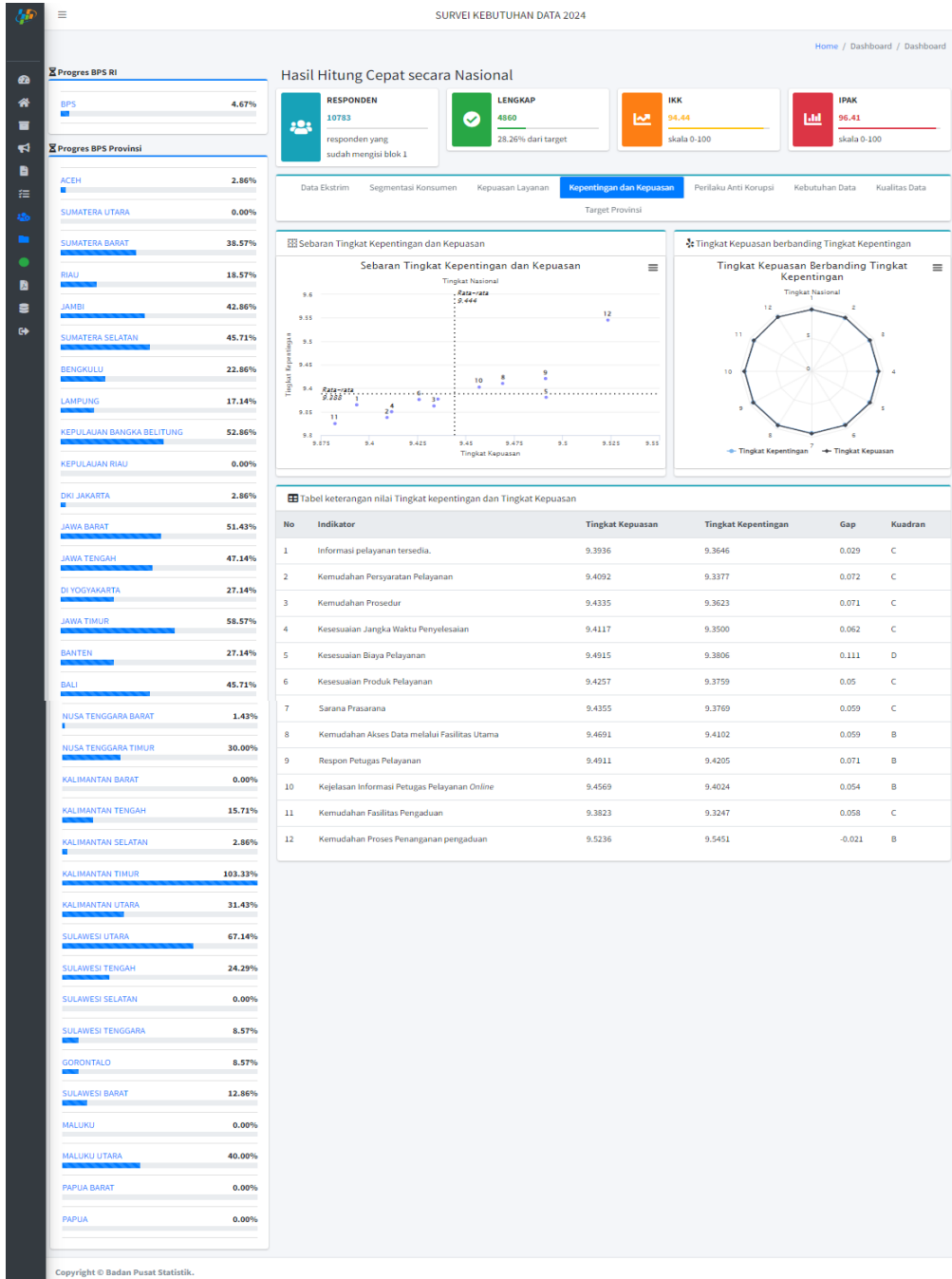
RAHASIA VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK IV. Catatan

Tuliskan Catatan

Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online



Gambar 6. Halaman Dashboard Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Data Triwulan 1 SKD2024 (Skala 4) Download

Showing 261-280 of 550 items.

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK(Metode BPS)	IPAK(Metode BPS)	IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
3517	JOMBANG	3.6996 (Baik)	3.8320 (Baik)	3.7024 (Baik)	3.8320 (Baik)
3518	NGANJUK	3.7344 (Baik)	3.7976 (Baik)	3.7348 (Baik)	3.7976 (Baik)
3519	MADIUN	3.8148 (Baik)	3.9056 (Baik)	3.7920 (Baik)	3.9056 (Baik)
3520	MAGETAN	3.6584 (Baik)	3.7648 (Baik)	3.6628 (Baik)	3.7644 (Baik)
3521	NGAWI	3.7224 (Baik)	3.7700 (Baik)	3.7184 (Baik)	3.7696 (Baik)
3522	BOJONEGORO	3.9592 (Baik)	3.9900 (Baik)	3.9612 (Baik)	3.9900 (Baik)
3523	TUBAN	3.7176 (Baik)	3.8340 (Baik)	3.7264 (Baik)	3.8340 (Baik)
3524	LAMONGAN	3.9880 (Baik)	3.9896 (Baik)	3.9868 (Baik)	3.9892 (Baik)
3525	GRESIK	3.6448 (Baik)	3.7160 (Baik)	3.6144 (Baik)	3.7160 (Baik)
3526	BANGKALAN	3.6656 (Baik)	3.8244 (Baik)	3.6712 (Baik)	3.8240 (Baik)
3527	SAMPANG	3.6892 (Baik)	3.8016 (Baik)	3.7080 (Baik)	3.8012 (Baik)
3528	PAMEKASAN	3.7568 (Baik)	3.8196 (Baik)	3.7376 (Baik)	3.8192 (Baik)
3529	SUMENEP	3.7128 (Baik)	3.9148 (Baik)	3.7228 (Baik)	3.9148 (Baik)
3571	KEDIRI	3.6456 (Baik)	3.7704 (Baik)	3.6644 (Baik)	3.7704 (Baik)
3572	BLITAR	3.7896 (Baik)	3.8840 (Baik)	3.8164 (Baik)	3.8840 (Baik)
3573	MALANG	3.9428 (Baik)	3.9752 (Baik)	3.9384 (Baik)	3.9752 (Baik)
3574	PROBOLINGGO	3.7212 (Baik)	3.7376 (Baik)	3.6988 (Baik)	3.7376 (Baik)
3575	PASURUAN	3.6728 (Baik)	3.7976 (Baik)	3.6816 (Baik)	3.7972 (Baik)
3576	MOJOKERTO	3.7932 (Baik)	3.8400 (Baik)	3.7776 (Baik)	3.8400 (Baik)
3577	MADIUN	3.7868 (Baik)	3.8272 (Baik)	3.7660 (Baik)	3.8268 (Baik)

«9101112131415161718»

Copyright © Badan Pusat Statistik.

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online



BAB 4

PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKD periode Januari-Juni 2024 mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Kabupaten Kerinci. 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 Konsumen (IKK) Metode BPS

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

Langkah-langkah penghitungan IKK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

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

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

Rumus IKK':

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

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

3. Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 3. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24.

Tabel 4. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
U1	Kesesuaian Persyaratan	R2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
U2	Prosedur Pelayanan	R3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
U3	Kecepatan Pelayanan	R4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	R5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
U5	Kesesuaian Pelayanan	R6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
U6	Kompetensi Petugas	R10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	R9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
U8	Penanganan Pengaduan	R12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. [Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan]
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	R7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
		R11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Nilai IKM digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Langkah-langkah penghitungan IKM sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing atribut pelayanan. Dalam penghitungan penimbang, setiap

atribut pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

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 5. 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

4.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB

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

Penghitungan IPKP sama dengan IKM yaitu diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD24. Nilai IPKP digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.

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

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

4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

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

praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{y_i}{\sum_{i=1}^5 y_i} \times 100\%$$

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4,5$

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

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

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i x_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i x_i$$

dengan:

x_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i.

3. Menghitung IPAK

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

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

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

4.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IPAK berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat

kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

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 konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD2024. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

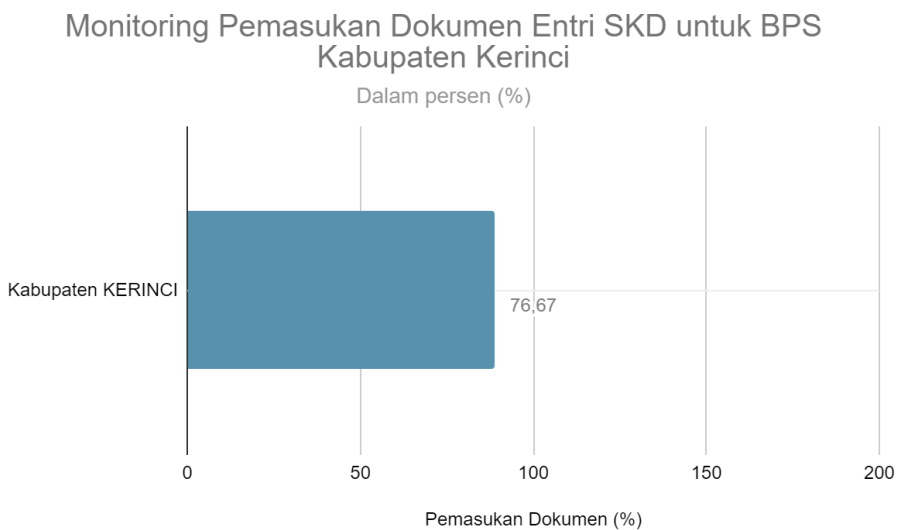
$$IPAK = \frac{IPAK'}{10} \times \text{Skala maksimum penilaian} = \frac{IPAK'}{10} \times 4$$



BAB 5
ANALISIS DATA

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Kabupaten Kerinci memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD 2024 (Januari-Desember 2024) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD periode Januari-Juni 2024, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 100%. Pencapaian target kumulatif pengumpulan SKD periode Januari-Juni 2024 belum terpenuhi namun survei tetap dilakukan hingga akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.



Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden SKD pada PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

Salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD2024 adalah IKK. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS

Kabupaten Kerinci Tahun 2024 sebesar 90,55. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Kode Daerah	Nama Daerah	Semester I
		IKK (Metode BPS)
1501	KERINCI	90,55 (Sangat Baik)

Gambar 9. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024

5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

SKD2024 menghasilkan indikator IKM yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci Tahun 2024 sebesar 90,48. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Kode Daerah	Nama Daerah	Semester I
		IKM (Metode Kemenpan)
1501	KERINCI	90,48 (Sangat Baik)

Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024

5.2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB

SKD2024 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci Tahun 2024 sebesar 3,62. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Kode Daerah	Nama Daerah	Semester I
		IPKP (Metode Kemenpan)
1501	KERINCI	3,62 (Sangat Baik)

Gambar 11. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

5.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci sebesar 97,05. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan

bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci.

Kode Daerah	Nama Daerah	Semester I
		IPAK (Metode BPS)
1501	KERINCI	97,05 (Sangat Baik)

Gambar 12. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024

5.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

SKD2024 menghasilkan indikator IPAK yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci sebesar 3,88. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST PST BPS Kabupaten Kerinci.

Kode Daerah	Nama Daerah	Semester I
		IPAK (Metode Kemenpan)
1501	KERINCI	3,88 (Sangat Baik)

Gambar 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pengguna PST BPS Kabupaten Kerinci periode Januari-Juni 2024



BAB 6

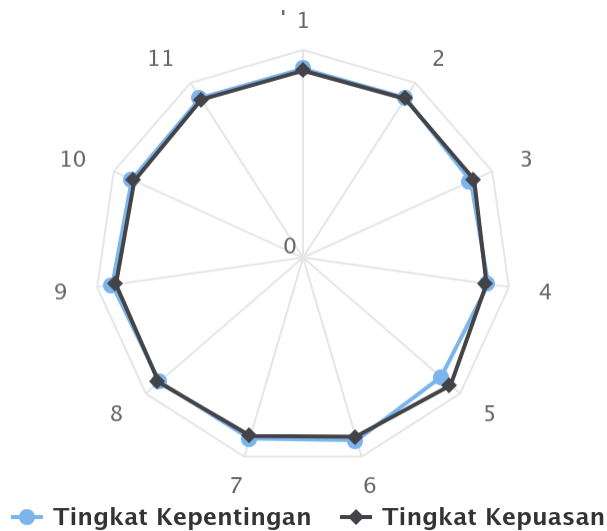
RENCANA

TINDAK LANJUT

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

6.1. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

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



Catatan:

1. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Kerinci Periode Januari-Juni 2024

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 15 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci. Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci cukup memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang hampir beririsan. Secara rinci, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci disajikan dalam Tabel 6.

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

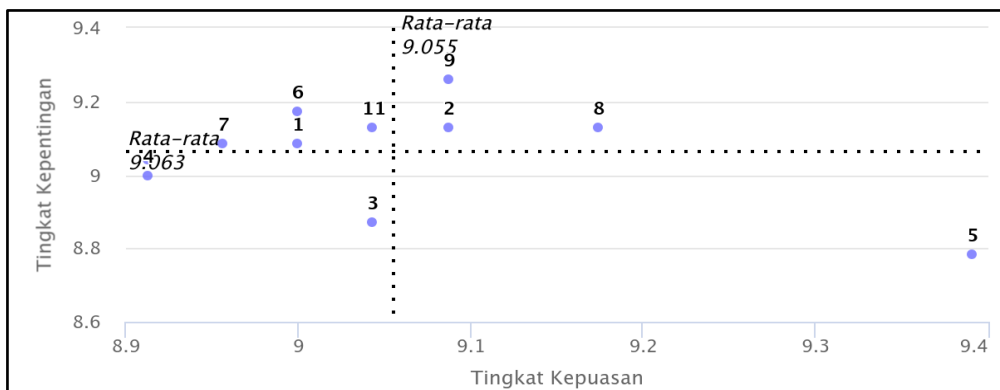
No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.0000	9.0870	-0.087	A
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.0870	9.1304	-0.043	B
3	Kemudahan Prosedur	9.0435	8.8696	0.174	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.9130	9.0000	-0.087	C
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.3913	8.7826	0.609	D
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.0000	9.1739	-0.174	A
7	Sarana Prasarana	8.9565	9.0870	-0.131	A
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.1739	9.1304	0.043	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9.0870	9.2609	-0.174	B
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	8.9130	9.0435	-0.131	C
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.0435	9.1304	-0.087	A

Berdasarkan Tabel 6, terdapat 3 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut. Nilai gap negatif terdapat 8 atribut pelayanan, Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut.

6.2. Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 11 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 16.



Catatan:

1. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Gambar 15. *Importance and Performance Analysis (IPA)* menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Kerinci Periode Januari-Juni 2024

Kuadran A berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan lebih dari rata-rata, tetapi tingkat kepuasannya kurang dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil SKD periode Januari-Juni 2024 menunjukkan bahwa atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:

- a. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik (atribut 1),
- b. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),
- c. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7), dan
- d. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11)

Kuadran B berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan lebih dari rata-rata. Artinya, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B telah memenuhi harapan/ekspektasi konsumen sehingga kinerja atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan. Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (atribut 2),
- b. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (atribut 8), dan
- c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 9).

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

Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Kabupaten Kerinci adalah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3), Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diterapkan (atribut 4), dan petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 10). Walaupun memiliki nilai gap negatif paling besar dan nilai kesesuaian paling kecil, perbaikan proses penanganan pengaduan memiliki prioritas rendah. Bahkan, pada diagram cartesius, atribut pelayanan tersebut berada cukup jauh dari sumbu rata-rata. Artinya, meskipun harapan/ekspektasi konsumen masih lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, konsumen merasa bahwa kinerja atribut pelayanan tersebut tidak mengganggu keseluruhan kinerja pelayanan.

Kuadran D berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan kurang dari rata-rata dan tingkat kepuasan lebih dari rata-rata. Dengan kata lain, atribut pelayanan pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Atribut pelayanan di PST BPS Pusat yang termasuk dalam kuadran D adalah biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5).

6.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA), 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 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Kerinci
Periode Januari-Juni 2024

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1	Atribut 1	Menyediakan informasi ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik pada media sosial	v		Tim Humas BPS Kabupaten Kerinci
2	Atribut 3	Membuat prosedur pelayanan untuk pengunjung PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
3	Atribut 4	Membuat monitoring penyelesaian pelayanan pengunjung PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
4	Atribut 6	Memastikan produk yang diterima sesuai dengan permintaan pengunjung PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
5	Atribut 7	Melakukan penataan ulang ruang PST untuk memberikan kenyamanan pada pengunjung		v	Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
6	Atribut 10	Memberikan informasi yang mudah diterima kepada pengunjung online	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
7	Atribut 11	Menyediakan wadah pengaduan pada ruang PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci



BAB 7

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Pengumpulan data SKD 2024 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD2024 mengalami perubahan metodologi yaitu periode pengumpulan data pada 1 Maret - 31 Desember 2024, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2024 sampai dengan saat pencacahan. Perubahan ini untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan SKD2024 dan memenuhi berbagai kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan publik pada PST BPS.

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

- a. Pelaksanaan SKD periode Januari-Juni 2024 di PST BPS Kabupaten Kerinci secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 23 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 76,67%.
- b. Dalam rangka pengukuran capaian indikator kinerja BPS Kabupaten Kerinci sebagaimana tertuang pada Rencana Strategis BPS Kabupaten Kerinci, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci.
Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 90,55. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 97,05. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci.
- c. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan

atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, BPS menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci. Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 90,48. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci masuk kategori sangat baik.

- d. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, BPS menghitung Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci.

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 90,48. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 97,05. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci.

7.2. Rekomendasi Perbaikan

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

- a. Pencapaian target kumulatif pengumpulan SKD2024 periode Januari-Juni 2024 belum terpenuhi namun upaya pencapaian terus berproses hingga target kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.
- b. Analisis data tidak dapat dilakukan lebih mendalam karena keterbatasan ketersediaan data menurut karakteristik variasi data yang dibutuhkan dalam analisis data.

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

Dengan demikian, beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan SKD2024 dan pelayanan pada PST BPS Kabupaten Kerinci 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.
- c. Atribut pelayanan yang perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan kualitas adalah:

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1	Atribut 1	Menyediakan informasi ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik pada media sosial	v		Tim Humas BPS Kabupaten Kerinci
2	Atribut 3	Membuat prosedur pelayanan untuk pengunjung PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
3	Atribut 4	Membuat monitoring penyelesaian pelayanan pengunjung PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
4	Atribut 6	Memastikan produk yang diterima sesuai dengan permintaan pengunjung PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
5	Atribut 7	Melakukan penataan ulang ruang PST untuk memberikan kenyamanan pada		v	Tim PST BPS Kabupaten

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
		pengunjung			Kerinci
6	Atribut 10	Memberikan informasi yang mudah diterima kepada pengunjung online	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci
7	Atribut 11	Menyediakan wadah pengaduan pada ruang PST	v		Tim PST BPS Kabupaten Kerinci

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Third Edition. California: SAGE Publications, Inc.
- Guest, Greg, Arwen Bunce, & Laura Johnson. 2006. How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, Vol. 18, No. 1, 59–82.
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024
- Saunders, Mark, Philip Lewis, & Adrian Thornhill. 2016. *Research Methods for Business Students – Seventh edition*. London: Pearson Education Limited.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner VKD24

RAHASIA		VKD24 Matriks Rekomendasi VA
<small>Dasar Hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik 2. UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Daerah 3. UU No. 31 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri PANRB No. 11 Tahun 2017 tentang Pedoman SKD Unit Pelayanan Publik</small>		

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.

Pengantar

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap peyayaan berikut?
 Lingkaran angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Sangat penting / tidak puas

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

