

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI SUMATERA SELATAN

**TRIWULAN 3
2024**



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**TRIWULAN 3
2024**



LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024 BPS PROVINSI SUMATERA SELATAN TRIWULAN 3-2024

ISSN/ISBN: -

Nomor Publikasi: -

Katalog: -

Ukuran Buku: 18,2 x 25,7 cm

Jumlah Halaman: vi+54 halaman

Naskah:

BPS Provinsi Sumatera Selatan

Penyunting:

BPS Provinsi Sumatera Selatan

Desain Kover:

BPS Provinsi Sumatera Selatan

Diterbitkan oleh:

©BPS Provinsi Sumatera Selatan

Dicetak oleh:

BPS Provinsi Sumatera Selatan

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku in untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari BPS Provinsi Sumatera Selatan.

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 Triwulan III Tahun 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.

Palembang, Oktober 2024
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sumatera Selatan



Moh. Wahyu Yulianto

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. Cakupan Responden | 10 |
| 2.4. Target Responden..... | 11 |
| 2.5. Variabel yang Dikumpulkan | 12 |
| 2.6. Jadwal Kegiatan | 13 |
| BAB 3 PENGUMPULAN DATA..... | 15 |
| 3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara..... | 17 |
| 3.2. Pengumpulan Data dengan Swacakah (<i>Self-enumeration</i>)..... | 17 |
| 3.3. Aplikasi SKD2024 | 18 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 4 PENGOLAHAN DATA | 23 |
| 4.1. Tabulasi Data | 25 |
| 4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS | 25 |
| 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB | 27 |
| 4.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB | 30 |
| 4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS..... | 30 |
| 4.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB | 32 |
| BAB 5 ANALISIS DATA | 35 |
| 5.1. Realisasi Pengumpulan Data | 37 |
| 5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan | 37 |
| 5.1.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS | 37 |
| 5.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB | 38 |
| 5.1.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB | 38 |
| 5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) | 39 |
| 5.2.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS..... | 39 |
| 5.2.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB..... | 39 |
| BAB 6 PENUTUP | 41 |
| 6.1. Kesimpulan | 43 |
| 6.2. Rekomendasi Perbaikan | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 47 |
| LAMPIRAN | 49 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--------------------------|----|
| Tabel 1. | Target Responden | 11 |
| Tabel 2. | Jadwal Kegiatan SKD 2024 | 13 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------------|--|----|
| Gambar 1. | Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024 | 5 |
| Gambar 2. | Halaman Awal Aplikasi SKD | 18 |
| <i>Gambar 3.</i> | Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD | 19 |
| <i>Gambar 4.</i> | Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD | 20 |
| <i>Gambar 5.</i> | Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD | 20 |
| <i>Gambar 6.</i> | Halaman <i>Dashboard</i> Aplikasi SKD Online | 21 |
| <i>Gambar 7.</i> | Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD | 22 |
| Gambar 9. | Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 BPS Provinsi Sumatera Selatan | 37 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|-----------------|----|
| Lampiran 1. | Kuesioner VKD24 | 50 |
|-------------|-----------------|----|



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.

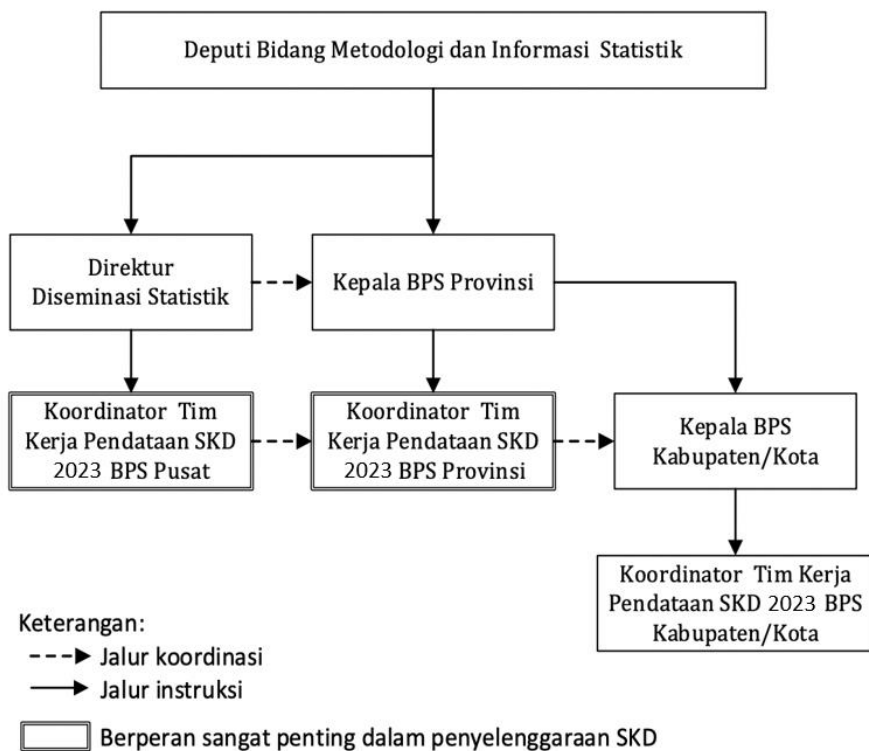
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

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. 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.

2.4. Target Responden

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

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

dengan:

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

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

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1. Target Responden

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

Kegiatan survei yang menggunakan metode *non-probability sampling* tidak mensyaratkan adanya ukuran sampel minimum karena disesuaikan dengan kebutuhan peneliti/pelaksana survei. Namun demikian, menurut beberapa penelitian, ukuran sampel yang dikatakan cukup untuk survei dengan metode *sampling non-probability sampling* adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013, dan Saunders, 2016). Ukuran sampel yang dibutuhkan akan lebih besar seiring

dengan semakin heterogen keadaan populasinya (Saunders, 2016, dan Guest, et al, 2006). Hal ini juga terkait dengan semakin luas wilayah cakupan responden.

2.5. 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.

2.6. 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 1 2 Blok 2 3 Blok 3 4 Blok 4

RAHASIA VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK I. Keterangan Responden

1. Nama

2. E-mail

3. Nomor Handphone

4. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan

5. Pendidikan Tertinggi yang Ditematkan

6. Pekerjaan Utama

7. Kategori Instansi/Institusi

8. Nama Instansi/Institusi

9. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan dan/atau Akses Layanan

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

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

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

[Selanjutnya](#)

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD Online

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.

3) Tidak wajib diisi jika tidak pernah melakukan pengaduan

| | | |
|--|--|---|
| 1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. <small>Sarana prasarana meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, sarana bagi yang berkebutuhan khusus, dan aplikasi pelayanan online.</small> | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) <small>Fasilitas utama yang anda gunakan (berdasarkan pilihan Anda pada Blok 1 Rincian 12) adalah (Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id))</small> | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail bps@bps.go.id) | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 13. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 14. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 15. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan. <small>PP nomor 7 tahun 2013 tentang PMP dan link Perlian No-2 Tahun 2019 ttg tarif nol rupiah</small> | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 16. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |
| 17. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. | Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = | Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ = |

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Blok 1
Blok 2
Blok 3
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 ke
Selanjutnya

Tambah Kebutuhan Data

1. Rincian Data

Misal: Indeks Pembangunan Manusia, Susenas, Kejahatan, Angka Kriminal, dll";

2. Wilayah Jenis Data

3. Tahun Jenis Data

sampai dengan

4. Level Data

Pilih salah satu

5. Periode Data

Pilih salah satu

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

Pilih salah satu

Simpan

Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Blok 1
Blok 2
Blok 3
Blok 4

RAHASIA
VKD24

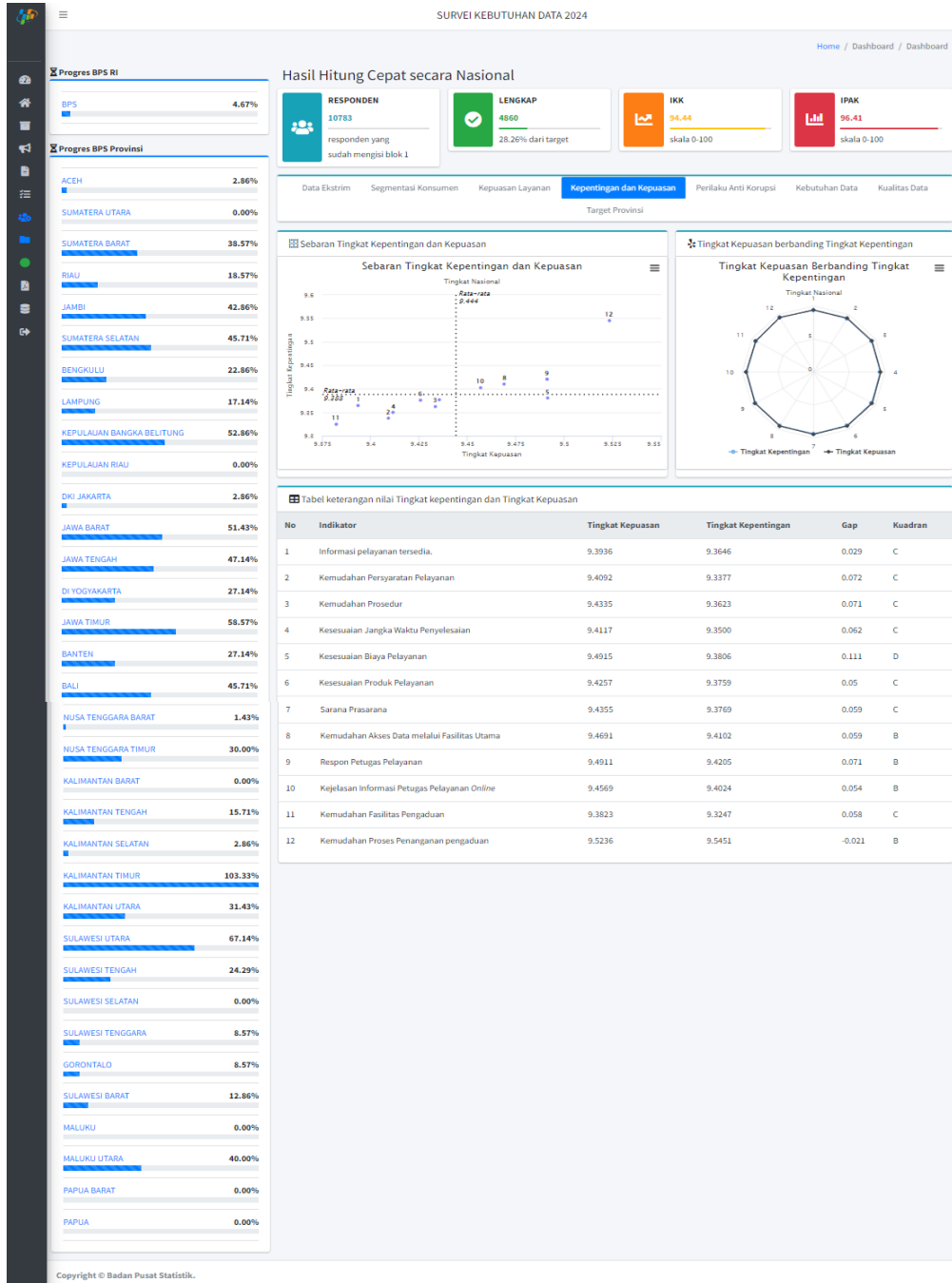
SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK IV. Catatan

Tuliskan Catatan

Kembali
Selesai

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 SKD2024 pada triwulan I mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Hasil pengolahan data berupa jumlah, persentase, dan indeks yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

4.1. Tabulasi Data

Pengolahan data menggunakan tabel silang untuk menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variable dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisis data, tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami distribusi realisasi responden hasil pengumpulan data.

4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

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

Langkah-langkah penghitungan IKK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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 1.1 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 1.2 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 1.3 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 VKD2023.

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:

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

$$y_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-}i$$

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

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:

$$x_i = \text{rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-}i.$$

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:

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

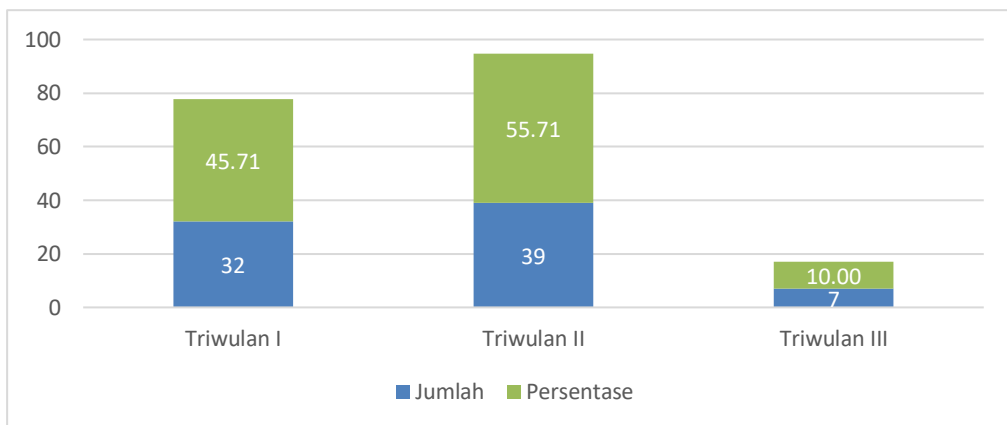
Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD2024. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:



BAB 5
ANALISIS DATA

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD 2024 (Januari-Desember 2024) sebanyak 70 responden. Pelaksanaan SKD2024 pada triwulan III (Juli-September) Tahun 2024, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 78 responden dari total target minimum responden sebanyak 70 dengan capaian realisasi sebesar 111,43%. Pencapaian target pengumpulan SKD2024 triwulan III sudah terpenuhi namun terus berproses hingga pencapaian kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.



Gambar 9. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 3 BPS Provinsi Sumatera Selatan

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.1.1. 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 Prov Sumatera Selatan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 sebesar 98,98. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja

pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

5.1.2. 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 Provinsi Sumatera Selatan. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD2024, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 sebesar 99,03. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

5.1.3. 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 Provinsi Sumatera Selatan. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD2024, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 sebesar 3,96. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

5.2.1. 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 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 99,50. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

5.2.2. 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 Provinsi Sumatera Selatan. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sebesar 3,98. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 4 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.



BAB 6

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Pengumpulan data SKD 2024 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD 2024 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 Triwulan III Tahun 2024 pada BPS Provinsi Sumatera Selatan menyajikan analisis hasil SKD 2024 periode Juli-September 2024 pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 78 responden dari total target minimum responden sebanyak 70 dengan capaian realisasi sebesar 111,43 %.
- b. Dalam rangka pengukuran capaian indikator kinerja BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagaimana tertuang pada Rencana Strategis BPS Provinsi Sumatera Selatan, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.
- c. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 98,98. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 99,50. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

- d. 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 Provinsi Sumatera Selatan. Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 99,03. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik.
- e. 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 Provinsi Sumatera Selatan.

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 99,03. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sumatera Selatan adalah 99,50. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

6.2. 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-September 2024 sudah terpenuhi namun upaya pencapaian terus berproses

hingga target kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.

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

Dengan demikian, beberapa saran perbaikan untuk pelaksanaan pengumpulan data di triwulan IV adalah

- a. Upaya pemantauan dan evaluasi pencapaian target responden dapat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
- b. Variasi responden menurut karakteristik analisis data yang dibutuhkan lebih diperhatikan agar tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Third Edition. California: SAGE Publications, Inc.
- Guest, Greg, Arwen Bunce, & Laura Johnson. 2006. How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, Vol. 18, No. 1, 59–82.
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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

| | |
|--|---|
| VKD24 | Identitas Rekomendasi VA |
|  | |
| RAHASIA | Dasar Hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik 2. UU No. 31 Tahun 2009 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan 3. Peraturan Menteri PANRB No. 41 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Line Pelayanan Publik |

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

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

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

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 online merespon dengan baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10 | Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website: https://pengaduan.bps.go.id , e-mail: 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 |

