



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TRIWULAN 4 2025



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

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 SKD2025 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Indikator yang disajikan dalam laporan Triwulan 4 Tahun 2025 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.

Martapura, 10 Januari 2026
Plt Kepala BPS Kabupaten
Ogan Komering Ulu Timur

Anwar Ashari, S.E., M.M
NIP. 198605212011011009

DAFTAR ISI

<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>vii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>ix</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xi</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xi</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i>	<i>xii</i>
1.1. Umum.....	3
1.2. Tujuan.....	4
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana	4
<i>BAB 2 METODOLOGI</i>	<i>7</i>
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
<i>BAB 3 PENGUMPULAN DATA</i>	<i>19</i>
3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara	21
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (<i>Self-enumeration</i>)	21
3.3. Aplikasi SKD2025	22
<i>BAB 4 PENGOLAHAN DATA</i>	<i>27</i>
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

<i>BAB 5 ANALISIS DATA</i>	39
5.1. Realisasi Pengumpulan Data	41
5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan.....	41
5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS.....	41
5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB	42
5.2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB	43
5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	44
5.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS.....	44
5.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB	45
<i>BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT</i>	47
6.1. Analisis Kesenjangan (gap analysis).....	49
6.2. Importance and Performance Analysis (IPA).....	51
6.3. Rencana Tindak Lanjut	54
<i>BAB 7 PENUTUP</i>	55
7.1. Kesimpulan	57
7.2. Rekomendasi Perbaikan	58
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	61
<i>LAMPIRAN</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden.....	15
Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2025	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 Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025.....	51
Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2025	5
Gambar 2. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 3. Halaman Awal Aplikasi SKD Online.....	22
Gambar 4. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online.....	23
Gambar 5. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online.....	24
Gambar 6. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online.....	24
Gambar 7. Halaman Dashboard Aplikasi SKD Online	25
Gambar 8. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online	26
Gambar 9. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	41
Gambar 10. Indeks Kepuasan Konsumen Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	42
Gambar 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	43
Gambar 12. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	44

Gambar 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	45
Gambar 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	46
Gambar 15. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025	49
Gambar 16. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025..	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD25	64
-----------------------------------	----



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

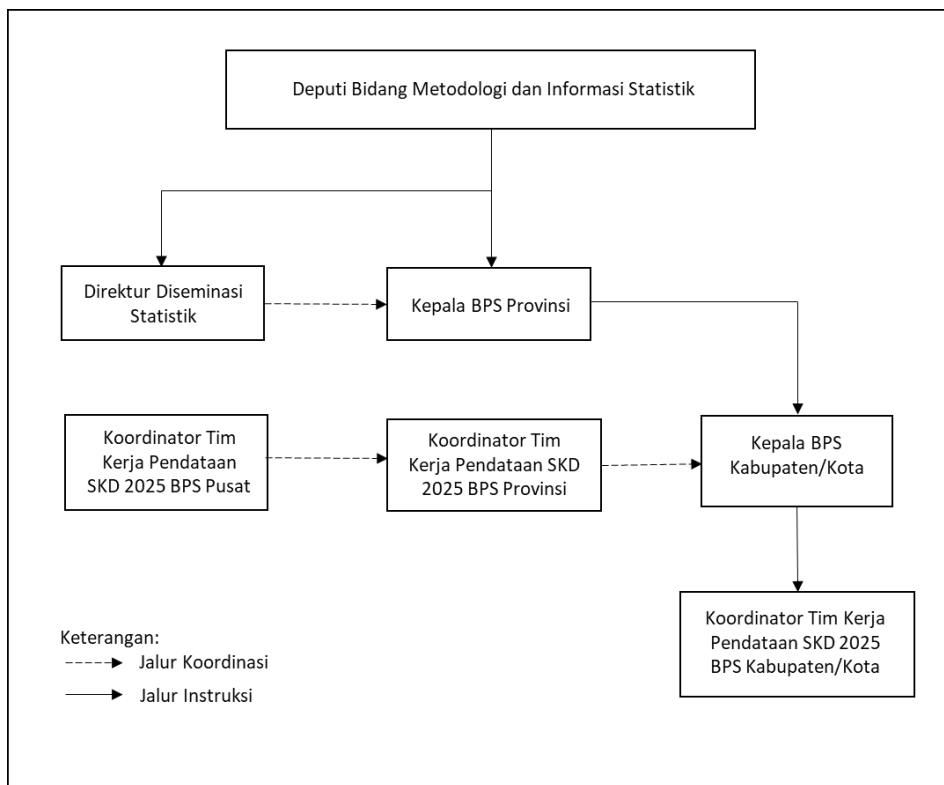
Secara umum, tujuan SKD 2025 adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2025 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 2025 di masing-masing satkernya yang mencakup:

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

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



Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2025

Alur koordinasi pelaksanaan SKD 2025 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 2025 dapat berjalan dengan baik.

BAB 2
METODOLOGI

Pengumpulan data SKD 2025 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 2025, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2025 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2025 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 2025 adalah konsumen yang menerima layanan di unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

Agar target sampel dapat terpenuhi, mekanisme pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel dari daftar konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2025). Daftar konsumen dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

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

Selain itu, sampel juga dapat berasal dari konsumen yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2025 dengan mengakses link kuesioner yang tersedia pada layanan *online*.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing sakter BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III Kolom 1-10 VKD25. Namun, jika tidak memungkinkan untuk wawancara (misal karena tidak bisa ditemui secara tatap muka atau telepon), maka pengumpulan data dapat dilakukan melalui pendataan mandiri/swacacah dengan cara responden diminta untuk mengisi kuesioner sendiri. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan dan data BPS yang ada pada Blok II dan Blok III Kolom 11 VKD25.

Moda pengumpulan data SKD 2025 melalui:

1. *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Dalam SKD 2025, penggunaan moda ini dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *online*-PST, *online*-email, dan *online*-link yang akan dijelaskan pada Subbab 3.2.
2. *Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk media kertas (*hardcopy*). Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, atau operasional teknologi di lapangan. Moda PAPI juga dapat digunakan untuk konsumen yang datang langsung ke PST dan tidak bisa mengakses secara *online*.

2.3. Metode Analisis Data

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan

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

c. Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

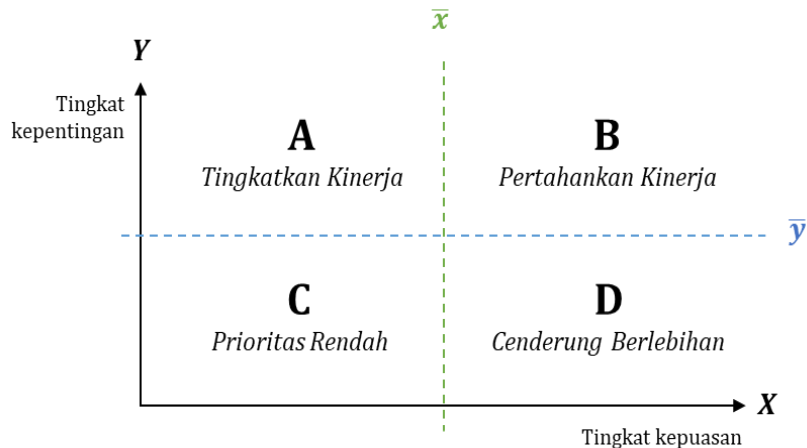
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram cartesius

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



Gambar 2. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang berarti bahwa prioritas utama dari suatu atribut pelayanan adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi faktanya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Dengan kata lain, kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja suatu atribut pelayanan sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan penyedia layanan harus berusaha

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

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

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

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

- Kuadran D

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

2.4. Cakupan Responden

Responden SKD 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2025). Pelayanan yang diberikan dari Unit PST BPS dapat melalui tatap muka yaitu konsumen datang langsung ke Unit PST BPS; tanpa tatap muka melalui media telepon, *faksimile*, dan surat; atau melalui media daring (*online*) seperti website BPS, aplikasi Allstats BPS, *PST Online*, e-mail, atau media layanan lainnya.

Ketentuan responden SKD 2025 dapat dilihat pada **Error! Reference source not found.**

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2025 secara nasional sebanyak 16.930 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (0). Penghitungan jumlah sampel konsumen/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

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

dengan:

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

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

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1. Target Responden

No.	Wilayah PST	Jumlah Unit PST	Target Responden per Unit (orang)	Target Responden (orang)
1.	BPS Pusat	1	150	150
2.	BPS Provinsi	34	70	2.380
3.	BPS Kabupaten/Kota	491	30	14.730
Jumlah Responden				17.260

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

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

2.6. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2025 meliputi:

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

2.7. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2025 dapat dilihat pada 02.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2025

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

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



BAB 3

PENGUMPULAN DATA



3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner VKD25 dalam bentuk *hardcopy*. Wawancara dilakukan setelah responden selesai mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri untuk pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi, yaitu pada Blok II dan Blok III Kolom 11.

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

Pencacahan elektronik (*online*) merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website*, yaitu Aplikasi SKD2025. Secara garis besar, ada tiga cara bagi responden dalam mengakses kuesioner VKD25 *online*, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui tautan (*link*) yang diberikan via *e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui *link* yang terdapat pada aplikasi layanan statistik BPS (seperti: *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, *PST Online*, *Sirusa*, *e-mail*, maupun media layanan lainnya). Contoh: fitur *running text* pada *website* BPS.

3.3. Aplikasi SKD2025

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

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

RAHASIA

VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

BLOK I. Keterangan Responden

1. Nama ❏

2. E-mail ❏

3. Nomor Handphone ❏

4. Jenis Kelamin

x

5. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ❏

v

6. Pekerjaan Utama ❏

v

7. Kategori Instansi

v

8. Nama Instansi ❏

v

9. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan dan/atau Layanan ❏

v

10. Jenis Layanan yang Digunakan ❏

Pilih salah satu jawaban

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

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

11. Sarana yang digunakan untuk memperoleh Layanan BPS ❏

Pilih salah satu jawaban

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

Boleh pilih lebih dari satu jawaban

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

Pilih salah satu jawaban

☐ Ya ☐ Tidak

Selanjutnya >>

Gambar 3. Halaman Awal Aplikasi SKD Online

Blok 1

Blok 2

Blok 3

Blok 4

RAHASIA

VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

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

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. Sarana prasarana meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, toilet khusus pengguna layanan/umum bagi yang membutuhkan khusus, dan aplikasi pelayanan online.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Hincian 11) Fasilitas utama yang anda gunakan (berdasarkan pilihan Anda pada Blok 1 Hincian 11) adalah (Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung)	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
10. Petugas pelayanan dan/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://webapps.bps.go.id/pengaduan , e-mail bptq@bps.go.id)	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
13. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
14. Tidak ada penerimaan gratifikasi. PP nomor 13 tahun 2024 tentang PNPB dan link Perban No-2 tahun 2023 tng narif nol rupiah	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
15. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
16. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

Kembali

Lanjutkan Nanti

Selanjutnya

Gambar 4. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

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

RAHASIA
VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025
BLOK III. Kebutuhan Data
 Isikan data-data yang dibutuhkan (konsultasikan dari BPS serta tingkat kepusatan terhadap masing-masing data tersebut dengan mengklik tombol "Tambah Kebutuhan Data".

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

Tambah Kebutuhan Data

Kembali
Lanjutkan Next
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---

Pilih salah satu

5. Periode Data

---Pilih Salah Satu---

Pilih salah satu

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

---Pilih Salah Satu---

Pilih salah satu

Simpan

Gambar 5. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

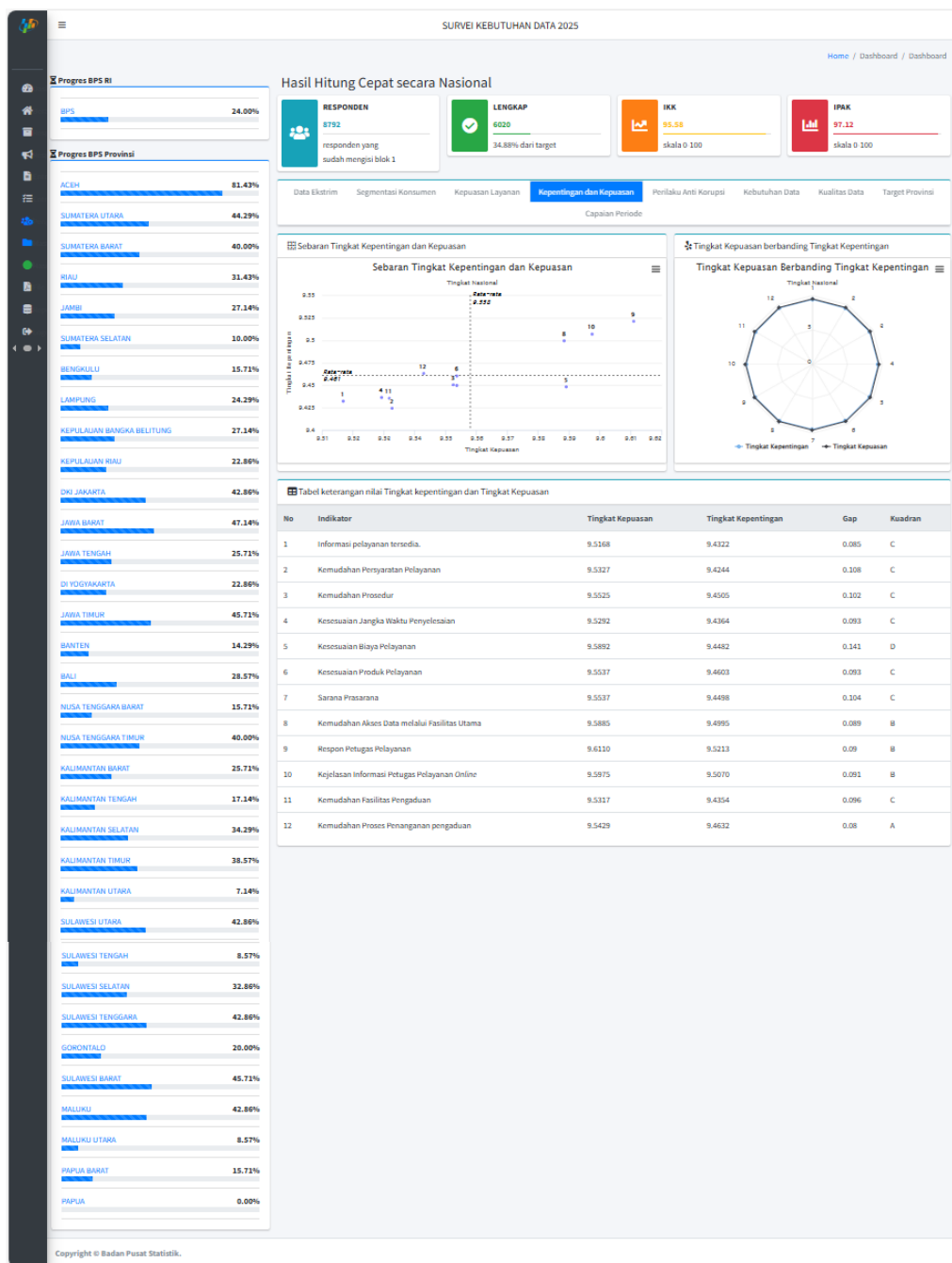
1 Blok 1
2 Blok 2
3 Blok 3
4 Blok 4

RAHASIA
VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025
BLOK IV. Catatan
 Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

Kembali
Selesai

Gambar 6. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online



Gambar 7. Halaman Dashboard Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025					
Data Triwulan 1 SKD2025 (Skala 4)					
Showing 1-20 of 550 items.					
Kode Daerah	Nama Daerah	IKK(Metode BPS)	IPAK(Metode BPS)	IKM/IPKP(Metode Kemenpan)	IPAK(Metode Kemenpan)
	Nasional	3.8224 (Sangat Baik)	3.8844 (Sangat Baik)	3.8240 (Sangat Baik)	3.8844 (Sangat Baik)
0000	BPS	3.7924 (Sangat Baik)	3.9332 (Sangat Baik)	3.8100 (Sangat Baik)	3.9332 (Sangat Baik)
1100	ACEH	3.9084 (Sangat Baik)	3.9484 (Sangat Baik)	3.9056 (Sangat Baik)	3.9480 (Sangat Baik)
1101	SIMEULUE				
1102	ACEH SINGKIL	3.8752 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	3.8556 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1103	ACEH SELATAN	4.0000 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1104	ACEH TENGGARA				
1105	ACEH TIMUR				
1106	ACEH TENGAH	3.8000 (Sangat Baik)	3.8000 (Sangat Baik)	3.8000 (Sangat Baik)	3.8000 (Sangat Baik)
1107	ACEH BARAT	3.9928 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	3.9912 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1108	ACEH BESAR	3.9820 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)	3.9776 (Sangat Baik)	4.0000 (Sangat Baik)
1109	PIDIE	3.8408 (Sangat Baik)	3.8080 (Sangat Baik)	3.8224 (Sangat Baik)	3.8080 (Sangat Baik)
1110	BIREUEN	3.7196 (Sangat Baik)	3.7948 (Sangat Baik)	3.7176 (Sangat Baik)	3.7944 (Sangat Baik)
1111	ACEH UTARA				
1112	ACEH BARAT DAYA	3.8568 (Sangat Baik)	3.8800 (Sangat Baik)	3.8628 (Sangat Baik)	3.8800 (Sangat Baik)
1113	GAYO LUES	3.8728 (Sangat Baik)	3.8600 (Sangat Baik)	3.8668 (Sangat Baik)	3.8600 (Sangat Baik)
1114	ACEH TAMIANG				
1115	NAGAN RAYA	3.5744 (Sangat Baik)	3.6976 (Sangat Baik)	3.5804 (Sangat Baik)	3.6976 (Sangat Baik)
1116	ACEH JAYA	3.7988 (Sangat Baik)	3.9080 (Sangat Baik)	3.8016 (Sangat Baik)	3.9076 (Sangat Baik)
1117	BENER MERIAH	3.8188 (Sangat Baik)	3.9200 (Sangat Baik)	3.8224 (Sangat Baik)	3.9200 (Sangat Baik)

Gambar 8. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online

BAB 4
PENGOLAHAN
DATA

Pengolahan data hasil SKD2025 pada Triwulan 4 mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. 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 2025 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 VKD25.

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:

$$w_i = \frac{\overline{y_i}}{\sum_{i=1}^{12} \overline{y_i}}$$

dengan:

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

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK':

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

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

3. Menghitung IKK

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

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

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 VKD25.

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 2020-2025.

Langkah-langkah penghitungan IKM sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

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

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IKM

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

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

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

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

Tabel 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 VKD25. Nilai IPKP digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.

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

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

4.5 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 VKD2025.

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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

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

$\bar{y}_i$ = 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' :

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

dengan:

$\bar{x}_i$ = 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 VKD2025.

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:

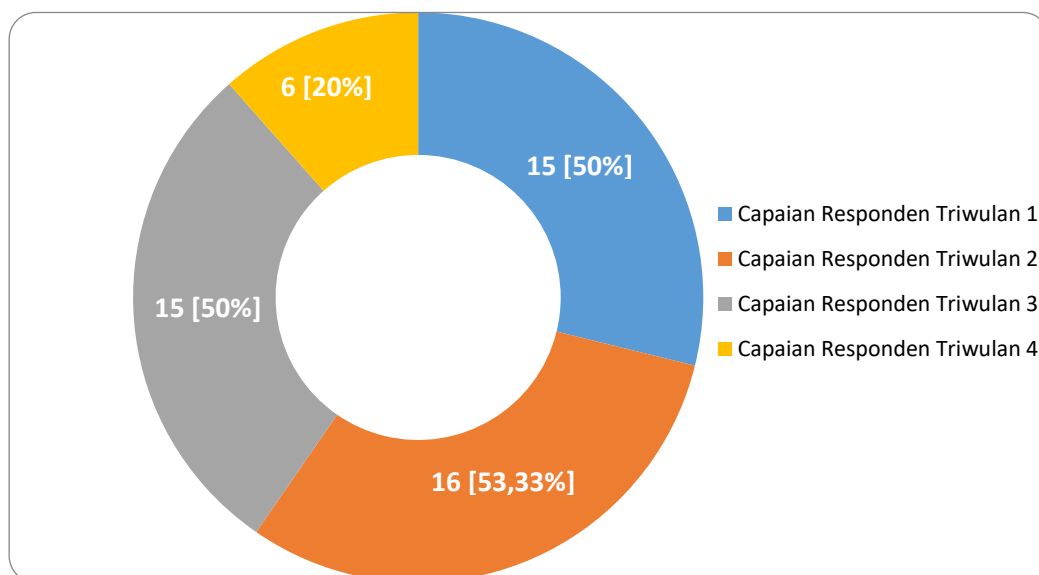
$$IPAK' = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Atribut Perilaku}}{\text{Total Atribut Perilaku yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD2025. 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 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD2025 (Januari-Desember 2025) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD2025 pada triwulan 4 (Januari-Desember) Tahun 2025, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 52 responden dari total target minimum tahunan sebanyak 30 responden dengan capaian realisasi sebesar 173,33 persen. Dengan demikian, target tahunan responden SKD2025 sudah terpenuhi di triwulan 4.



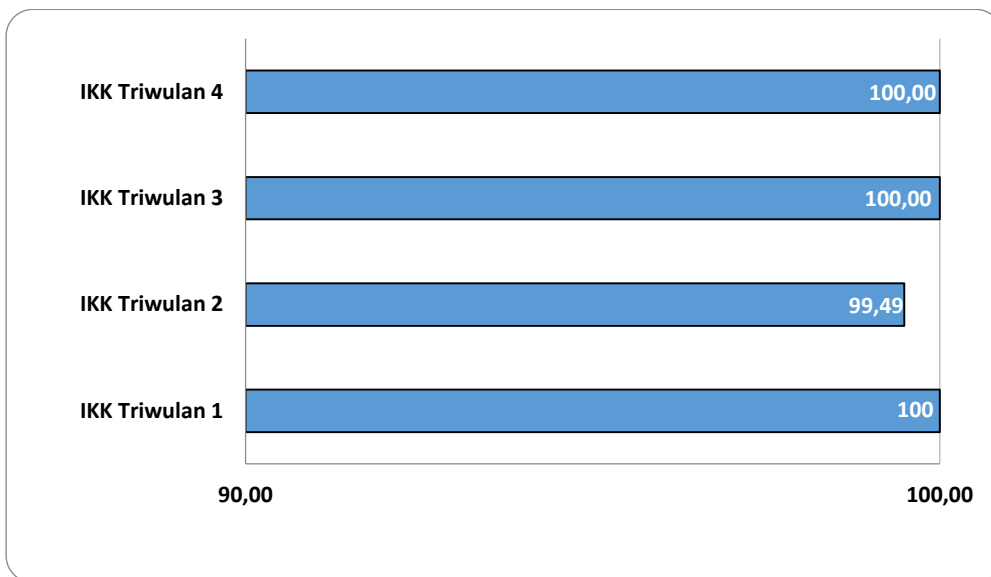
Gambar 9. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

Salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD2025 adalah IKK. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 4 SKD2025, nilai IKK terhadap pelayanan di

PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 100,00. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS RI termasuk dalam kategori Sangat Baik.

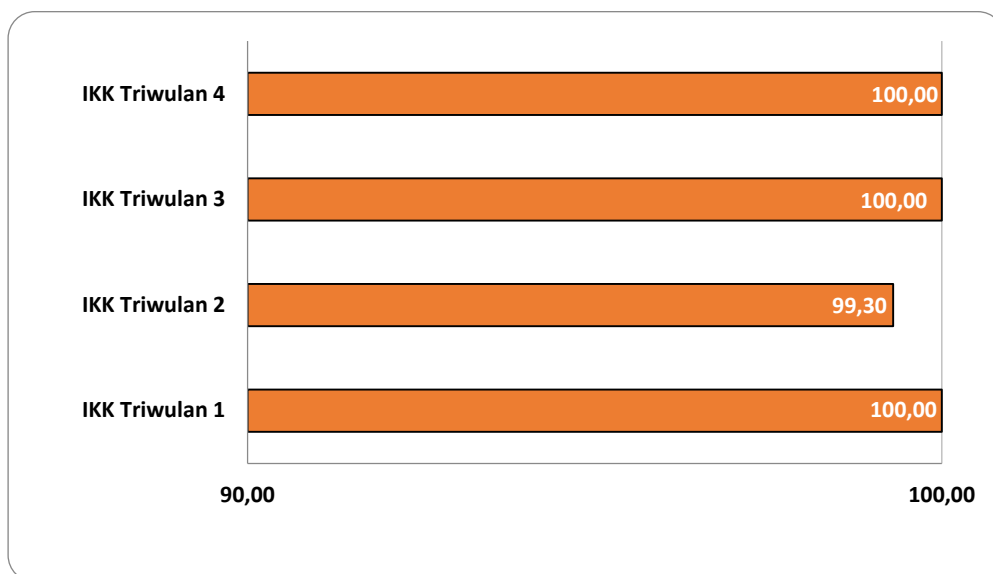


Gambar 10. Indeks Kepuasan Konsumen Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

SKD2025 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 Ogan Komering Ulu Timur. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 4 SKD2025, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

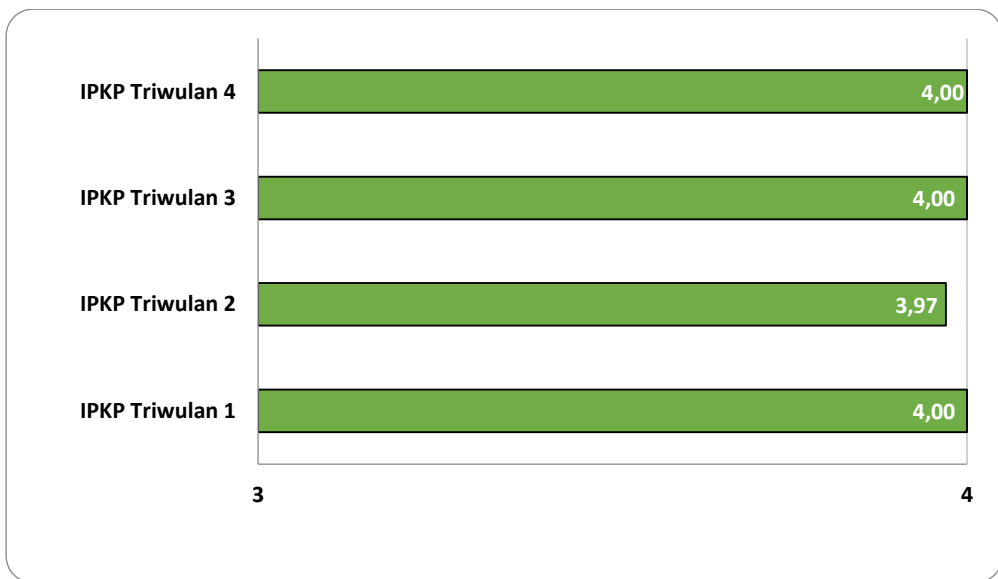
sebesar 100,00. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.2.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB

SKD2025 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 Ogan Komering Ulu Timur. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 4 SKD2025, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 4,00. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

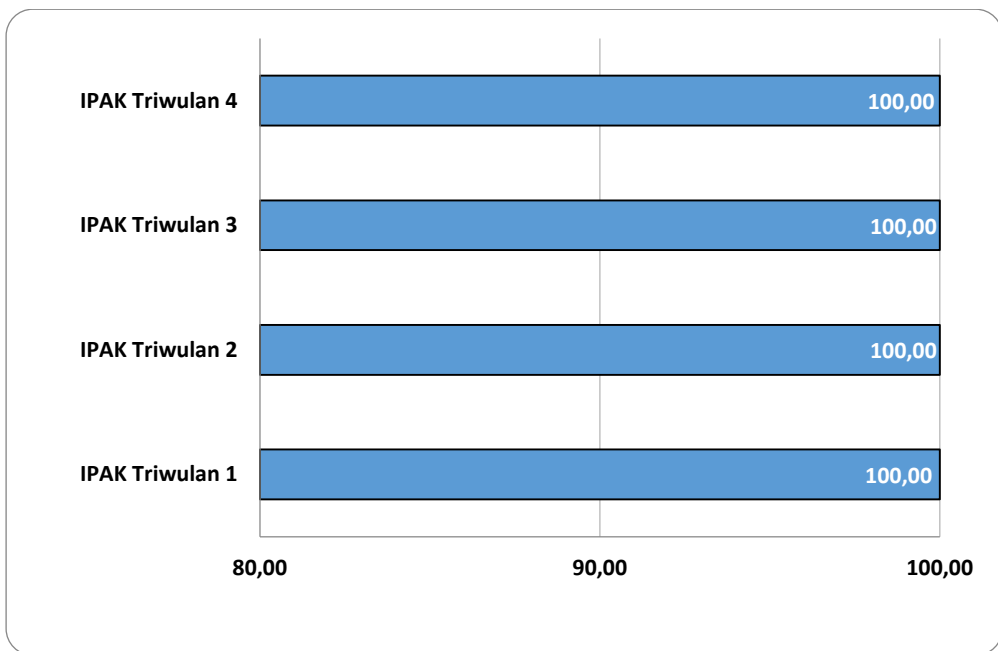


Gambar 12. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

5.3.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

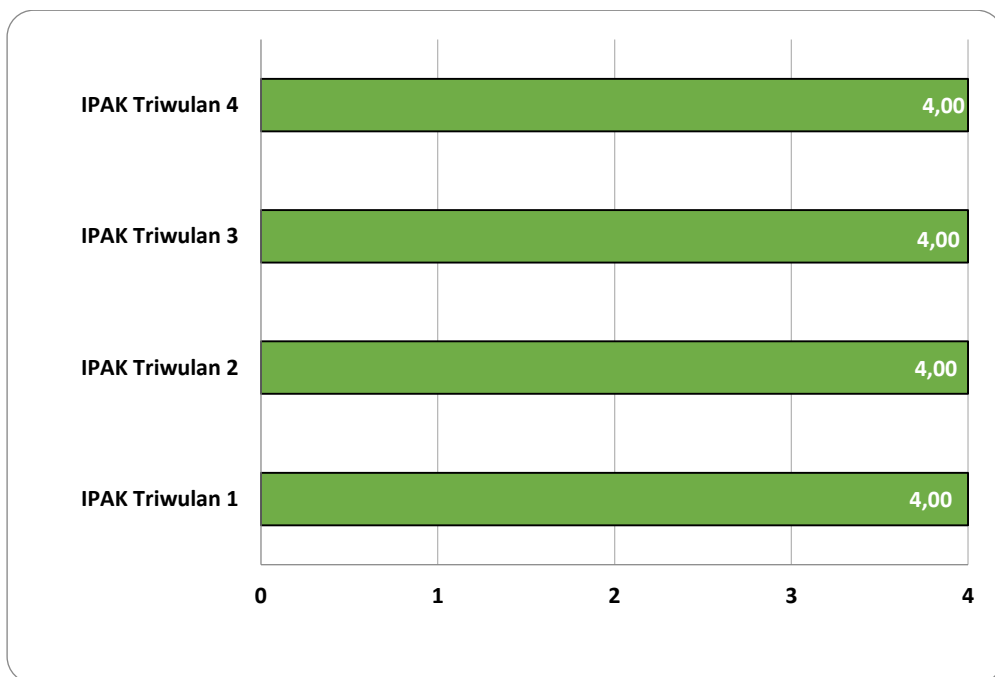
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil Triwulan 4 SKD2025, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 100,00. Nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin baik diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

5.3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

SKD2025 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 Ogan Komering Ulu Timur. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil Triwulan 4 SKD2025, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebesar 4,00. Nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin baik diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1, 2, 3 dan 4 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



BAB 6

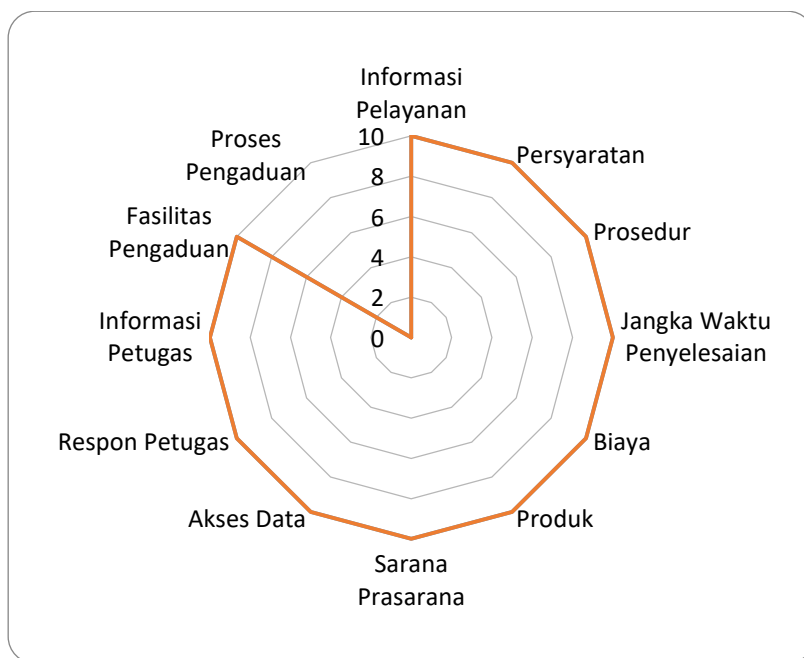
RENCANA TINDAK LANJUT



Pencapaian pengumpulan SKD2025 pada **Juli-Desember 2025** 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 Ogan Komering Ulu Timur. Tingkat kepentingan konsumen diukur untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. 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.



Gambar 15. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 14 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS

Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 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 Ogan Komering Ulu Timur disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa seluruh 12 atribut pelayanan memiliki nilai gap sebesar 0, yaitu selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan bernilai nol. Nilai gap ini diperoleh dari perbandingan antara penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan suatu unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Nilai gap sebesar 0 menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Artinya, apa yang dianggap penting oleh masyarakat telah dipenuhi dengan baik oleh penyelenggara pelayanan, sehingga tidak terdapat selisih antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berada pada tingkat yang diharapkan oleh pengguna layanan. Sebanyak 11 atribut pelayanan memperoleh nilai kepentingan dan kepuasan yang sama-sama tinggi, sehingga menghasilkan nilai gap nol. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan tersebut dinilai sangat penting dan pada saat yang sama telah memberikan kepuasan yang tinggi kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan pada unsur-unsur tersebut telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Sementara itu, 1 atribut pelayanan yaitu proses pengaduan juga memiliki nilai gap nol, namun dengan makna yang berbeda. Nilai ini terjadi karena tidak terdapat masyarakat yang menyampaikan pengaduan selama periode penilaian, sehingga responden tidak memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan pada unsur tersebut. Dengan demikian, nilai gap nol pada proses pengaduan bukan disebabkan oleh kepuasan atau ketidakpuasan, melainkan karena unsur tersebut tidak dinilai oleh masyarakat. Kondisi ini dapat diartikan

bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik sehingga tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Secara keseluruhan, nilai gap nol pada seluruh atribut pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun demikian, instansi tetap perlu menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik serta memastikan bahwa seluruh unsur pelayanan, termasuk mekanisme pengaduan, tetap tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat apabila sewaktu-waktu dibutuhkan.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025

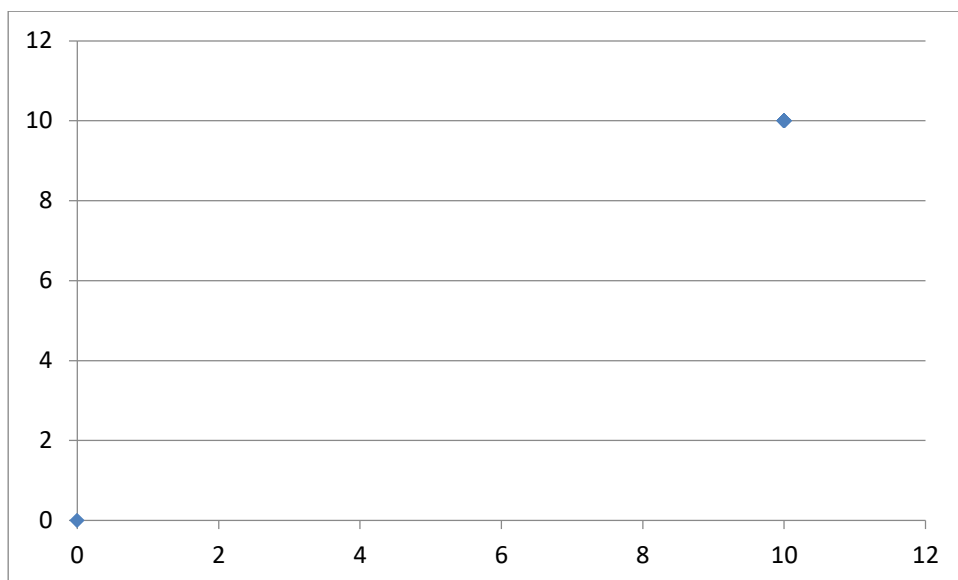
Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
R1 Informasi Pelayanan	10,00	10,00	0,00	B
R2 Persyaratan	10,00	10,00	0,00	B
R3 Prosedur	10,00	10,00	0,00	B
R4 Jangka Waktu Penyelesaian	10,00	10,00	0,00	B
R5 Biaya	10,00	10,00	0,00	B
R6 Produk	10,00	10,00	0,00	B
R7 Sarana Prasarana	10,00	10,00	0,00	B
R8 Akses Data	10,00	10,00	0,00	B
R9 Respon Petugas	10,00	10,00	0,00	B
R10 Informasi Petugas	10,00	10,00	0,00	B
R11 Fasilitas Pengaduan	10,00	10,00	0,00	B
R12 Proses Pengaduan	0,00	0,00	0,00	C
Rata-Rata	9,167	9,167		

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 Ogan Komering Ulu Timur. 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 Ogan Komering Ulu Timur semakin memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Dengan kata lain, konsumen semakin puas dengan pelayanan tersebut.

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



Gambar 16. *Importance and Performance Analysis (IPA)* menurut Atribut Pelayanan BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan, diperoleh gambaran mengenai posisi masing-masing unsur pelayanan dalam empat kuadran penilaian. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan berada pada Kuadran B (Pertahankan Kinerja). Unsur-unsur pelayanan tersebut meliputi informasi pelayanan (atribut 1), persyaratan (atribut 2), prosedur pelayanan

(atribut 3), jangka waktu penyelesaian (atribut 4), biaya pelayanan (atribut 5), produk layanan (atribut 6), sarana dan prasarana (atribut 7), akses data (atribut 8), respon petugas (atribut 9), informasi petugas (atribut 10), serta fasilitas pengaduan (atribut 11). Posisi unsur-unsur ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai unsur pelayanan tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan pada saat yang sama memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten OKU Timur telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, baik dari sisi kejelasan informasi, kemudahan alur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, keterjangkauan biaya, maupun sikap dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Dominannya unsur pelayanan pada Kuadran B juga menunjukkan bahwa sistem dan standar pelayanan yang diterapkan telah berjalan secara konsisten dan efektif. Masyarakat sebagai pengguna layanan merasa bahwa proses pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan relatif tinggi. Oleh karena itu, unsur-unsur pelayanan yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan dan dijaga kualitasnya secara berkelanjutan, agar kepercayaan masyarakat terhadap BPS Kabupaten OKU Timur tetap terpelihara.

Sementara itu, unsur proses pengaduan (atribut 12) berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah). Posisi unsur ini tidak menunjukkan lemahnya kualitas pelayanan, melainkan disebabkan oleh tidak adanya masyarakat yang menyampaikan pengaduan selama periode penilaian. Kondisi tersebut menyebabkan responden tidak memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan pada unsur proses pengaduan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik sehingga tidak menimbulkan keluhan atau permasalahan yang memerlukan pengaduan dari masyarakat.

Meskipun demikian, keberadaan mekanisme pengaduan tetap merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, BPS Kabupaten OKU Timur perlu tetap menyediakan, mengelola, dan mensosialisasikan mekanisme pengaduan secara memadai, sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, apabila di kemudian hari masyarakat membutuhkan saluran pengaduan, mekanisme tersebut telah siap digunakan dan dapat berfungsi secara optimal.

6.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Importance and Performance Analysis (IPA), Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan, tercermin dari dominannya unsur pelayanan yang berada pada Kuadran B (Pertahankan Kinerja). Hal ini menandakan bahwa kinerja pelayanan telah berjalan secara optimal dan mampu memberikan kepuasan yang tinggi terhadap unsur-unsur pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan. Adapun unsur proses pengaduan belum menjadi perhatian utama bagi pengguna layanan dan memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam peningkatan pelayanan saat ini. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Periode Juli-Desember 2025

Atribut Pelayanan		Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian Tahun 2026		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
<u>Prioritas Perbaikan Rendah</u>					
R12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Melakukan sosialisasi prosedur pengaduan		v	Tim PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



BAB 7

PENUTUP



7.1. Kesimpulan

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

Laporan Survei Kebutuhan Data Triwulan 4 Tahun 2025 pada BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menyajikan analisis hasil SKD2025 periode Oktober-Desember 2025 pada PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 52 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 173,33%.
- b. Dalam rangka pengukuran capaian **indikator kinerja** BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana tertuang pada Rencana Strategis BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 100,00. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 100,00. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

- 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 Ogan Komering Ulu Timur Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS RI adalah 100,00. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 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 Ogan Komering Ulu Timur.

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 4,00. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah 100,00. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS BPS Ogan Komering Ulu Timur.

7.2. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan SKD2025 dan pelayanan pada PST BPS Ogan Komering Ulu Timur sebagai berikut:

- a. Mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan di PST Mengingat seluruh indikator kepuasan dan integritas menunjukkan hasil yang sangat baik, BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur perlu menjaga konsistensi standar pelayanan yang telah diterapkan, khususnya dalam hal

kejelasan informasi, kemudahan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap dan profesionalisme petugas PST.

- b. Meningkatkan sosialisasi Survei Kebutuhan Data (SKD)
Meskipun capaian responden telah melampaui target, upaya sosialisasi SKD perlu terus ditingkatkan, baik melalui media informasi di PST, website resmi, maupun media sosial, agar masyarakat semakin memahami tujuan dan manfaat SKD sebagai sarana perbaikan layanan statistik.
- c. Optimalisasi pemanfaatan hasil SKD sebagai bahan evaluasi internal
Hasil SKD tidak hanya digunakan sebagai indikator kinerja, tetapi juga perlu dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi kebutuhan data masyarakat, tren permintaan layanan, serta potensi pengembangan produk dan layanan statistik ke depan.
- d. Penguatan kompetensi petugas PST secara berkelanjutan
Untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, petugas PST perlu terus dibekali dengan peningkatan kapasitas, baik dalam hal penguasaan materi statistik, kemampuan komunikasi pelayanan publik, maupun pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.
- e. Penyempurnaan dan sosialisasi mekanisme pengaduan layanan
Walaupun selama periode penilaian tidak terdapat pengaduan dari masyarakat, mekanisme pengaduan tetap perlu disosialisasikan secara jelas dan mudah diakses. Hal ini penting sebagai bentuk komitmen BPS dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, serta kesiapan dalam menindaklanjuti masukan masyarakat apabila diperlukan.
- f. Penguatan budaya integritas dan perilaku anti korupsi
Capaian nilai IPAK yang sangat baik perlu terus dijaga melalui internalisasi nilai-nilai integritas, penerapan pelayanan tanpa pungutan, serta pengawasan internal secara berkelanjutan agar budaya anti korupsi tetap melekat dalam seluruh proses pelayanan PST.
- g. Penguatan peran PST sebagai pusat layanan dan konsultasi data statistik
PST diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan data, tetapi

juga sebagai pusat konsultasi statistik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah, akademisi, dan pelaku usaha di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

- h. Variasi responden menurut karakteristik analisis data yang dibutuhkan lebih diperhatikan agar tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat.

DAFTAR PUSTAKA

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



LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner VKD25

RAHASIA	 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025	VKD25		
Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS				
Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)				
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden : Kode Wilayah Nomor Urut
Blok I. Keterangan Responden				
1 Nama : _____	8 Nama instansi : _____			
2 E-mail : _____	9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....) - 1 - 2 - 3 - 4 - 5			
3 Nomor handphone * : _____ <i>*untuk keperluan survei</i>				
4 Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan - 1 - 2				
5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : ≤ SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2025 s.d. saat pengisian kuesioner			
6 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen ASN/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....) - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7	10 Jenis layanan yang digunakan : Perpustakaan Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32			
7 Kategori instansi : Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BIN/Kejaksaan Pemerintah Daerah Lembaga Internasional Lembaga Penelitian & Pendidikan BUMN/BUMD Swasta Lainnya (.....) - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9	11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Pelayan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) Website BPS / AllStats BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) Lainnya (.....) - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32			
	12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? : Ya Tidak - 1 - 2			

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?																					
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:																					
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat tidak penting /tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sangat penting/puas																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 11).	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 <i>website</i> : https://webapps.bps.go.id/pengaduan , <i>e-mail</i> bpsq@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 (B1R12 berkode 1) Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

[illegible]

Blok IV. Catatan

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