

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KERINCI

**TRIWULAN I
2024**



BADAN PUSAT STATISTIK



LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN KERINCI

**TRIWULAN I
2024**



LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024 BPS KABUPATEN KERINCI TRIWULAN I-2024

ISSN/ISBN: -

Ukuran Buku: 18,2 x 25,7 cm

Jumlah Halaman: x + 53 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Kerinci

Penyunting:

BPS Kabupaten Kerinci

Desain Cover:

BPS Kabupaten Kerinci

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Kerinci

Dicetak oleh:

BPS Kabupaten Kerinci

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku in untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

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 I 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.

Kerinci, 5 April 2024
Kepala BPS Kabupaten Kerinci



Darzal, SE., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
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 Swacacah (<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	38
5.1.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS	38
5.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB	38
5.1.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB	39
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
Tabel 1.1.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	27
Tabel 1.2.	Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS	27
Tabel 1.3.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024	5
Gambar 2.	Halaman Awal Aplikasi SKD <i>Online</i>	18
<i>Gambar 3.</i>	<i>Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online</i>	19
<i>Gambar 4.</i>	<i>Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online</i>	20
<i>Gambar 5.</i>	<i>Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online</i>	20
<i>Gambar 6.</i>	<i>Halaman Dashboard Aplikasi SKD Online</i>	21
<i>Gambar 7.</i>	<i>Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online</i>	22
Gambar 8.	Jumlah dan Persentase Responden Triwulan I BPS Kabupaten Kerinci	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner VKD24	51
-------------	-----------------	----



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.

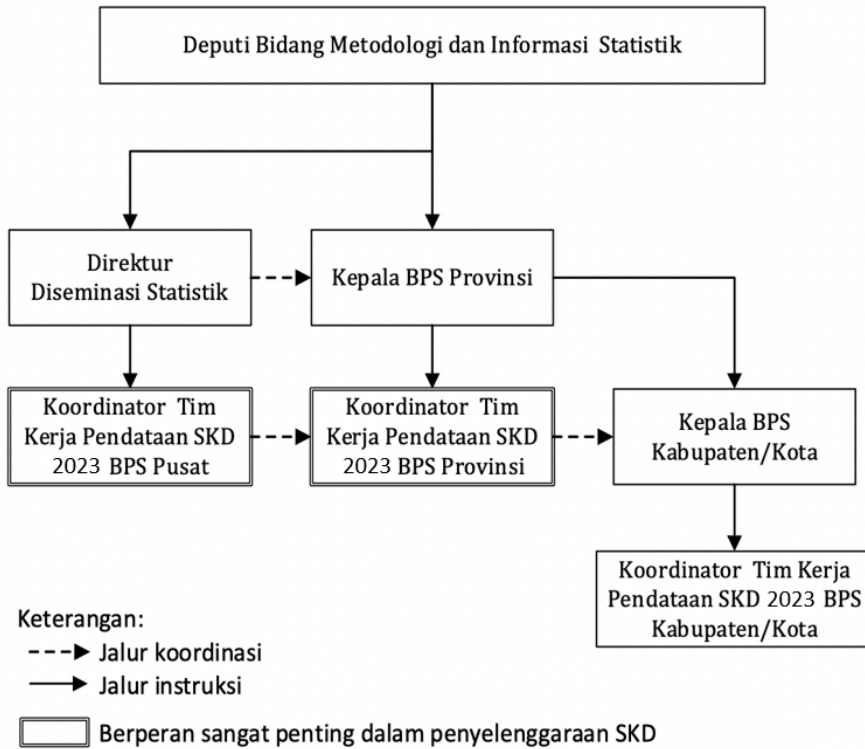
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

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

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



BAB 3

PENGUMPULAN DATA

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

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

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

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

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

3.3. Aplikasi SKD2024

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

1 Blok 12 Blok 23 Blok 34 Blok 4

RAHASIAVKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK I. Keterangan Responden

- Nama
- E-mail
- Nomor Handphone
- Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
Pilih salah satu jawaban
- Pendidikan Tertinggi yang Ditematkan
- Pekerjaan Utama
- Kategori Instansi/Institusi
- Nama Instansi/Institusi
- Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan dan/atau Akses Layanan
- Jenis Layanan yang Digunakan
 Perpustakaan
 Pembelian Publikasi BPS
 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
 Akses Produk Statistik Pada Website BPS
 Konsultasi Statistik
 Rekomendasi Kegiatan Statistik
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Sarana yang digunakan untuk memperoleh Layanan BPS
 Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung
 Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id)
 Website BPS (bps.go.id) / AllStats BPS
 Surat / Email
 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.)
 Lainnya
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? Ya Tidak

[Selanjutnya](#)

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD Online

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

RABAHASIA
VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Blok 2. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan saudara pada fitur: pelayanan berikut?

Milih angka yang saudara pilih sesuai skala 1-10 berikut: Sangat Tidak Penting/Tidak Poni ★★★★★★★★★★ Tingkat Penting/Umum ★★★★★★★★★★ Sangat Penting/Poni

Tingkat kepentingan adalah gambaran pelayanan yang seberapa diberikan BPS sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Tingkat kepuasan adalah penilaian kinerja yang diberikan konsumen.

❗ Tidak boleh ada dua nilai pernah melebihi pengisian.

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 dipahami/dibayangkan oleh konsumen.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
3. Prosedur/lalu 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 dikenakan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
6. Praktek pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
7. Sarana dan prosedur pendukung pelayanan memberikan kenyamanan, kenyamanan meliputi ruang layanan, kenyamanan tempat kerja, serta suasana lingkungan/keamanan bagi pengunjung/konsumen, dan aplikasi pelayanan online.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas online yang digunakan (sesuai Blok 2 Rincian 11) Fasilitas yang ada pada komputer desktop/pada mobile (Blok 2 Rincian 14) website (sumber: https://www.bps.go.id) atau aplikasi (sumber: https://www.bps.go.id).	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
9. Pelanggan pelayanan atau aplikasi pelayanan online mempunyai respon dengan baik.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
10. Pelanggan pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
11. Ketersediaan fasilitas pendukung PPT mudah diketahui, contoh: tidak sesak dan pengisian, website https://pengisian.bps.go.id, e-mail bps@bps.go.id.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
12. Proses penanganan pengaduan PPT 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/kelembagaan pelayanan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
15. Tidak ada pemerasan/imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan. <small>Prinsip: Tindakan/Kelembagaan PPT dan/atau Kelembagaan 2 Tahun 2023 yang telah ditetapkan</small>	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
16. Tidak ada pengantian bar (gantung) dalam pelayanan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡
17. Tidak ada praktik perculan dalam pelayanan.	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen) ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ➡

Kembali
Lanjutkan ke...
Selesai/Print

Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

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

RAHASIA VKD24

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK III. Kebutuhan Data

Isilah data data yang dibutuhkan/Wilayah/Respon dan BPS untuk tingkat kabupaten/kecamatan masing-masing. Data terakumulasi dengan mengklik tombol "Tambah Kebutuhan Data".

#	Rincian Data	Wilayah Data	Tahun Data	Level Data	Periode Data	Data Diperoleh	Aksi
							Tambah Kebutuhan Data
							Kembali Lanjutkan Selesai

Tambah Kebutuhan Data

1. Rincian Data
Misal: Indeks Pembangunan Manusia, Sumatera, Kabupaten, Angka Kematian, dll.

2. Wilayah Jenis Data

3. Tahun Jenis Data
sampai dengan

4. Level Data
Pilih wilayah data

5. Periode Data
Pilih wilayah data

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

[Simpan](#)

Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD Online

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

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

RAHASIA VKD24

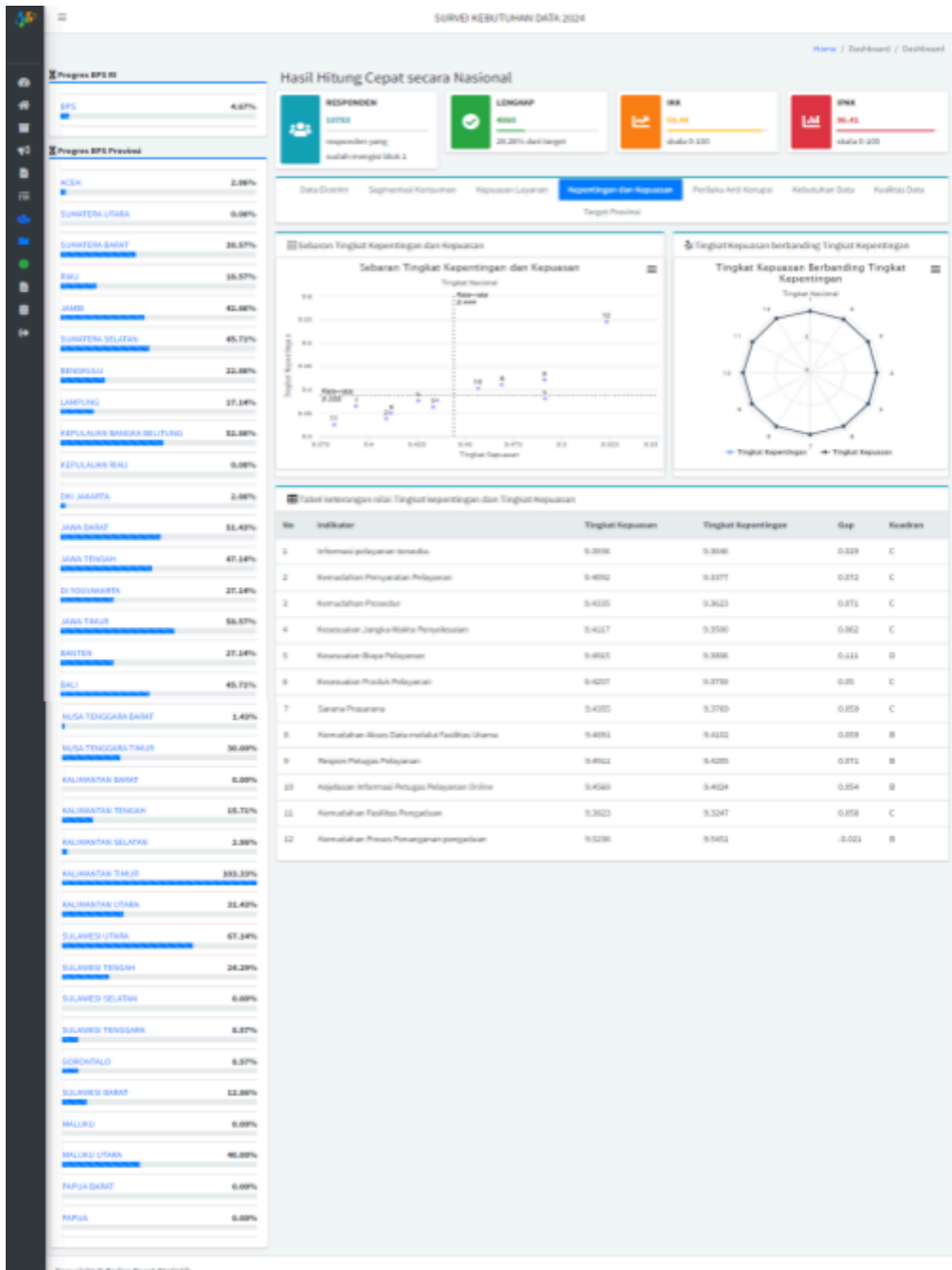
SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK IV. Catatan

Tuliskan Catatan

[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 Kabupaten Kerinci. 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:

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

dengan:

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

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

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

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:

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

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:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

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 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,

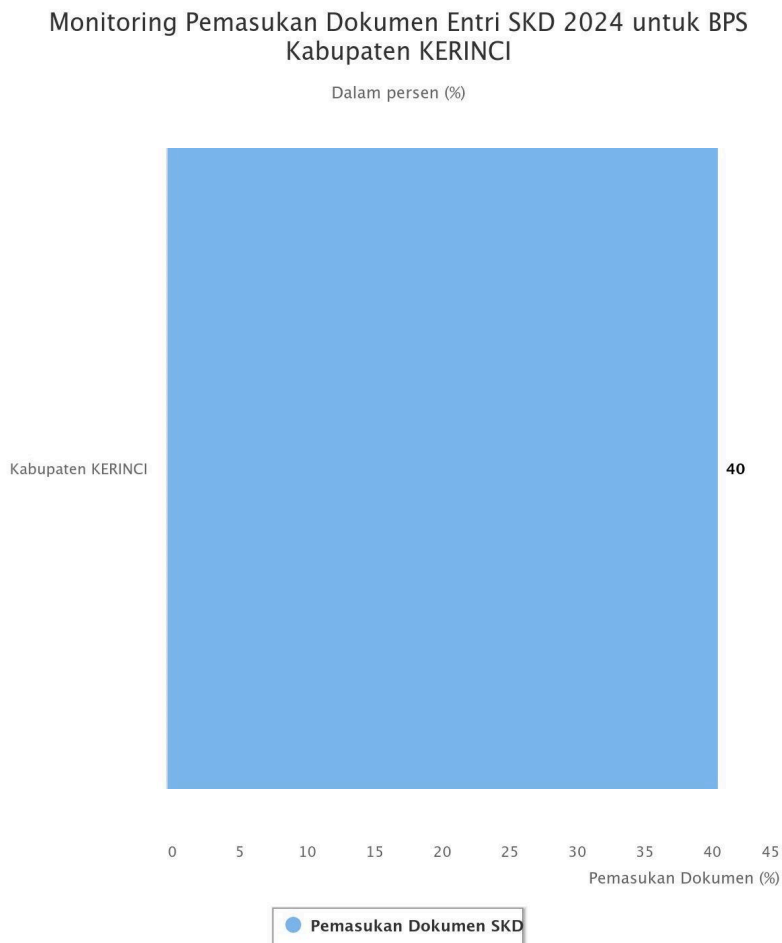


BAB 5

ANALISIS DATA

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Kabupaten Kerinci memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD 2024 (Januari-Desember 2024) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD2024 pada triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2024, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 12 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 40,00%. Pencapaian target pengumpulan SKD2024 triwulan I belum terpenuhi namun terus berproses hingga pencapaian kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.



Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan I Kabupaten Kerinci

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 Kabupaten Kerinci 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 Kabupaten Kerinci Tahun 2024 sebesar 92,26. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST Kabupaten Kerinci 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 Kabupaten Kerinci. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD2024, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci Tahun 2024 sebesar 91,94. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci 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 Kabupaten Kerinci. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD2024, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci Tahun 2024 sebesar 3,6776. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci 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 Kabupaten Kerinci sebesar 95,35. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci

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 terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci sebesar 3,8140. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci



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 I Tahun 2024 pada BPS Kabupaten Kerinci menyajikan analisis hasil SKD 2024 periode Januari-Maret 2024 pada PST BPS Kabupaten Kerinci. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

- a. Pelaksanaan SKD 2024 di PST BPS Kabupaten Kerinci secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 12 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 40%.
- b. Dalam rangka pengukuran capaian indikator kinerja BPS Kabupaten Kerinci sebagaimana tertuang pada Rencana Strategis BPS Kabupaten Kerinci, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci.
- c. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 92,26. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 95,35. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci.
- 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 Kabupaten Kerinci Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 91,94. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci 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 Kabupaten Kerinci.

Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 91,94. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Kerinci adalah 95,35. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Kerinci.

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 pengumpulan SKD2024 triwulan I belum optimal terpenuhi target minimal 30 responden 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 II 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

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PRR/BS No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SIAI User Pelayanan Publik

RAHASIA

Dasar hukum:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri PRR/BS No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SIAI User Pelayanan Publik

VKD24
 Identitas Rekomendasi: V-

VKD24

Keterangan Pencacahan (disi oleh petugas)			
Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksa
	Nama :	Tanggal :	Nomor Responden :
	Tanggal :		Kode Wilayah
			Nomor Urut

Blok I. Keterangan Responden	
1 Nama	8 Nama Instansi
2 E-mail	9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dari/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban
3 Nomor handphone * *untuk keperluan survei	10 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban
4 Jenis kelamin	11 Surana yang digunakan untuk memperoleh layanan Boleh pilih lebih dari satu jawaban
5 Pendidikan tertinggi yang diamatkan Pilih salah satu jawaban	12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?
6 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	

1	Laki-laki	- 1
2	Perempuan	- 2
1	s.SITA/Sederajat	- 1
2	D1/D2/D3	- 2
3	D4/S1	- 3
4	S2	- 4
5	S3	- 5
1	Pelajar/Mahasiswa	- 1
2	Peneliti/Dosen	- 2
3	ASN/TNI/Polri	- 3
4	Pegawai BUMN/BUMD	- 4
5	Pegawai Swasta	- 5
6	Wirawasta	- 6
7	Lainnya (.....)	- 7
1	Lembaga Negara	- 1
2	Kementerian & Lembaga Pemerintah	- 2
3	TNI/Polri/BIN/Kepolisian	- 3
4	Pemerintah Daerah	- 4
5	Lembaga Internasional	- 5
6	Lembaga Penelitian & Pendidikan	- 6
7	BUMN/BUMD	- 7
8	Swasta	- 8
9	Lainnya (.....)	- 9

1	Tugas Sekolah/Tugas Kullah	- 1
2	Pemerintahan	- 2
3	Komersial	- 3
4	Penelitian	- 4
5	Lainnya (.....)	- 5
1	Perpustakaan	- 1
2	Pembelian Publikasi BPS	- 2
4	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	- 4
8	Akses produk statistik pada Website BPS	- 8
16	Konsultasi Statistik	- 16
32	Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 32
1	Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung	- 1
2	Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id)	- 2
4	Website BPS / AIStats BPS	- 4
8	Surat/E-mail	- 8
16	Aplikasi chat (Whatsapp, Telegram, ChatGPT, dll)	- 16
32	Lainnya (.....)	- 32
1	Ya	- 1
2	Tidak	- 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																					
<i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>																					
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/ditapkan 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 disesuaikan 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 disesuaikan 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 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Perugas 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	Perugas 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 (Birt.3 berkode 1)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	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
14	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
15	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
16	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	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
18	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

