LAPORAN HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA BITUNG

Triwulan II - 2026





BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG

LAPORAN HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA BITUNG

Triwulan II - 2026



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG

KATA PENGANTAR

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

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS. Ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan oleh pengguna data perlu dikaji guna menghasilkan data dan informasi statistik yang berkualitas serta mencapai visi BPS sebagai Lembaga yang Independen, Tepercaya, dan Berperan Aktif dalam Mendukung Perumusan Kebijakan Berbasis Data Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2026 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Indikator yang disajikan dalam laporan Triwulan II Tahun 2026 mencakup 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.

Bitung, 8 Juli 2026

Kepala BPS Kota Bitung



Carlos Erickson

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **1**

DAFTAR ISI **2**

DAFTAR TABEL **4**

DAFTAR GAMBAR **4**

DAFTAR LAMPIRAN **4**

BAB 1 PENDAHULUAN **5**

1.1. Umum 7

1.2. Tujuan 8

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana 8

BAB 2 METODOLOGI **11**

2.1. Metode Pengambilan Sampel 13

2.2. Metode Pengumpulan Data 14

2.3. Metode Analisis Data 14

2.4. Cakupan Responden 18

2.5. Target Responden 19

2.6. Variabel yang Dikumpulkan 20

2.7. Jadwal Kegiatan 21

BAB 3 PENGUMPULAN DATA **23**

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara 25

3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (*Self-enumeration*) 25

3.3. Aplikasi SKD2026 26

BAB 4 PENGOLAHAN DATA **31**

4.1. Tabulasi Data 33

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 33

4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 36

4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 36

BAB 5 ANALISIS DATA 39

5.1. Realisasi Pengumpulan Data 41

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan 42

5.2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 42

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 43

BAB 6 RENCANA TINDAK LANJUT 45

6.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) 47

6.2. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*) 48

6.3. Rencana Tindak Lanjut 50

BAB 7 HASIL TINDAK LANJUT 52

7.1. Analisis Kesenjangan (gap analysis) 54

7.2. Importance and Performance Analysis (IPA) 56

7.3. Rencana Tindak Lanjut 58

7.4. Hasil Tindak Lanjut 59

BAB 8 PENUTUP 61

8.1. Kesimpulan 63

8.2. Rekomendasi Perbaikan 64

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN 67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden 15
Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2026 17
Tabel 3. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS
Tabel 4. Nilai Kinerja Unit Pelayanan 31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026 9
Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD2026 *Online* 22
Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 *Online* 23
Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 *Online* 24
Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 *Online* 24
Gambar 6. Halaman *Beranda* Aplikasi SKD2026 *Online* 25
Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2026 *Online* 26
Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 BPS KOTA BITUNG
37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD26 69
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Hasil SKD Periode Januari-Juni 2026 72
Lampiran 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD Periode Triwulan 2 2026 73

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

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

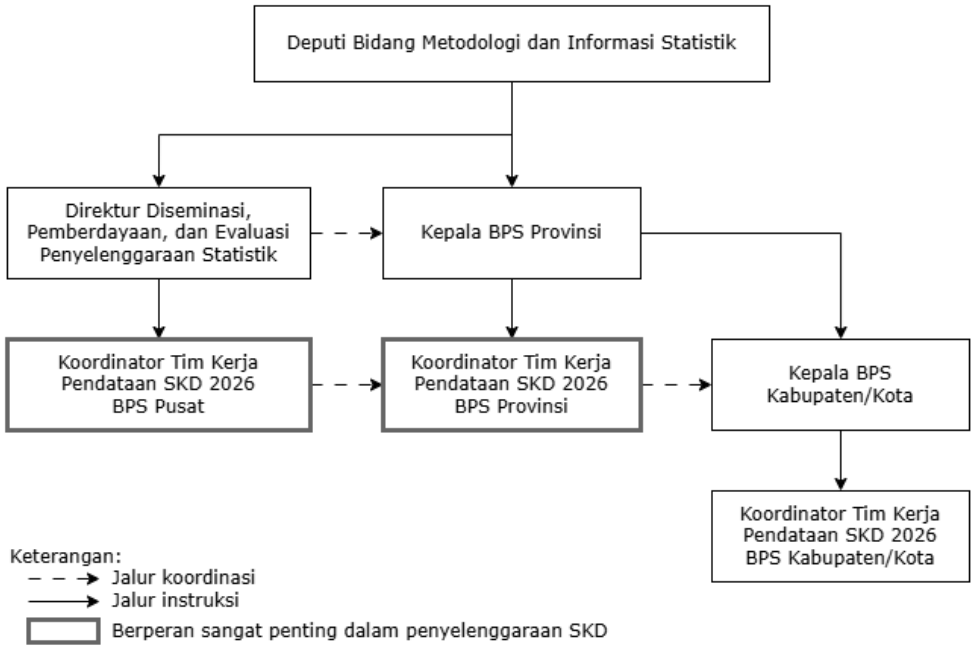
Secara umum, tujuan SKD 2026 adalah mendapatkan persepsi pengguna layanan tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data pengguna layanan. Hasil SKD 2026 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2026 pada satuan kerja (satker) BPS 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 2026 di masing-masing satkernya yang mencakup:

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

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



Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2026

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

BAB 2

METODOLOGI

Pengumpulan data SKD 2026 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 20 Januari - 31 Desember 2026, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2026 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

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

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

1. Buku tamu PST (baik manual maupun *online* melalui pst.bps.go.id). Pada wilayah yang menyediakan layanan kunjungan langsung, baik melalui PST dan unit kerja lain (*subject matter*), semua pengguna layanan tersebut dicakup dalam daftar pengguna layanan;
2. Pengguna *website* yang mengunduh publikasi;
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 pengguna layanan yang menerima layanan secara *online* dan berpartisipasi secara mandiri dalam SKD 2026 dengan mengakses *link* kuesioner yang tersedia pada layanan *online*.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing sakter BPS dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan Blok I dan Blok III Kolom 1-10 VKD26. 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 VKD26.

Moda pengumpulan data SKD 2026 melalui:

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

2.3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab Analysis*)

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

b. Analisis Kesenjangan

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

c. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

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

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

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

1. Tingkat Kesesuaian

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

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

   dengan:

   TK = tingkat kesesuaian,

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

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

   Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

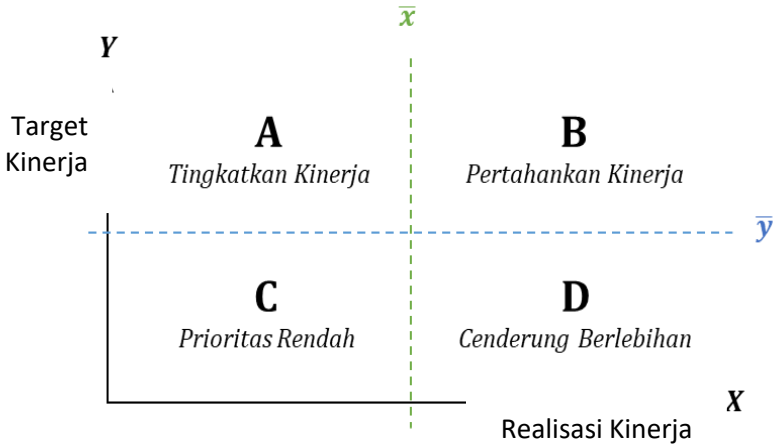
   TK > 100% : capaian melebihi target kinerja pelayanan,

   TK = 100% : capaian sesuai target kinerja pelayanan,

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

2. Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Realisasi dan Target Kinerja Pelayanan

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

2.4. Cakupan Responden

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

seperti *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, PST *Online*, e-mail, atau media layanan lainnya. Ketentuan responden SKD 2026 dapat dilihat pada Tabel 1.

2.5. Target Responden

Target responden SKD 2026 secara nasional sebanyak 17.620 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 2). Penghitungan jumlah sampel pengguna layanan/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

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

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	503	30	15.090
Jumlah Responden				**17.620**

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

sampling *non-probability sampling* adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013, dan Saunders, 2016). Ukuran sampel yang dibutuhkan akan lebih besar seiring dengan semakin heterogen keadaan populasinya (Saunders, 2016, dan Guest, et al, 2006). Hal ini juga terkait dengan semakin luas wilayah cakupan responden.

2.6. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2026 meliputi:

- **Keterangan Pencacahan**
- **Blok I. Keterangan Responden**, meliputi nama, *e-mail,* nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, umur, penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas, pekerjaan utama, kategori instansi/institusi, nama instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, dan sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.
- **Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS,** mencakup 16 rincian kondisi pelayanan BPS, yaitu penilaian terhadap pelayanan BPS terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- **Blok III. Kebutuhan Data**, meliputi data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan (jenis, tahun, level, dan periode data), perolehan data, sumber data (jenis, judul, dan tahun sumber data), penggunaan data yang diperoleh untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah, serta tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas data.
- **Blok IV. Catatan,** berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

2.7. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2026 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2026

Kegiatan	Waktu
1. Identifikasi Kebutuhan Data	M2-M3 Desember 2025
2. Perancangan	M3 Desember 2025 – M1 Januari 2026
3. Implementasi Rancangan	M1 Januari – M4 Februari 2026
3.1 Refreshing Petugas	24 Februari 2026
4. Pengumpulan Data	
4.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	Januari – Desember 2026
4.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	Januari – Desember 2026
5. Pengolahan Data	
5.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2026 M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2027
5.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M1-M2 Januari 2027
6. Analisis Data	
6.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M1 April 2026 M1 Juli 2026 M1 Oktober 2026 M1 Januari 2027
6.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M2-M4 Januari 2027
7. Diseminasi Data	
7.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 April 2026 M2 Juli 2026 M2 Oktober 2026 M2 Januari 2027
7.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M4 Januari 2027

Kegiatan	Waktu
8. Evaluasi	
8.1 Survei Kepuasan Masyarakat [KemenPANRB]	M2 – M3 Juli 2027 M2 – M3 Januari 2027
8.2 Survei Kebutuhan Data [SKD]	M3 – M4 Januari 2027

BAB 3

PENGUMPULAN DATA

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner VKD26 dalam bentuk *hardcopy*. Wawancara dilakukan setelah responden selesai mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri untuk pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi, yaitu pada Blok II dan Blok III Kolom 11.

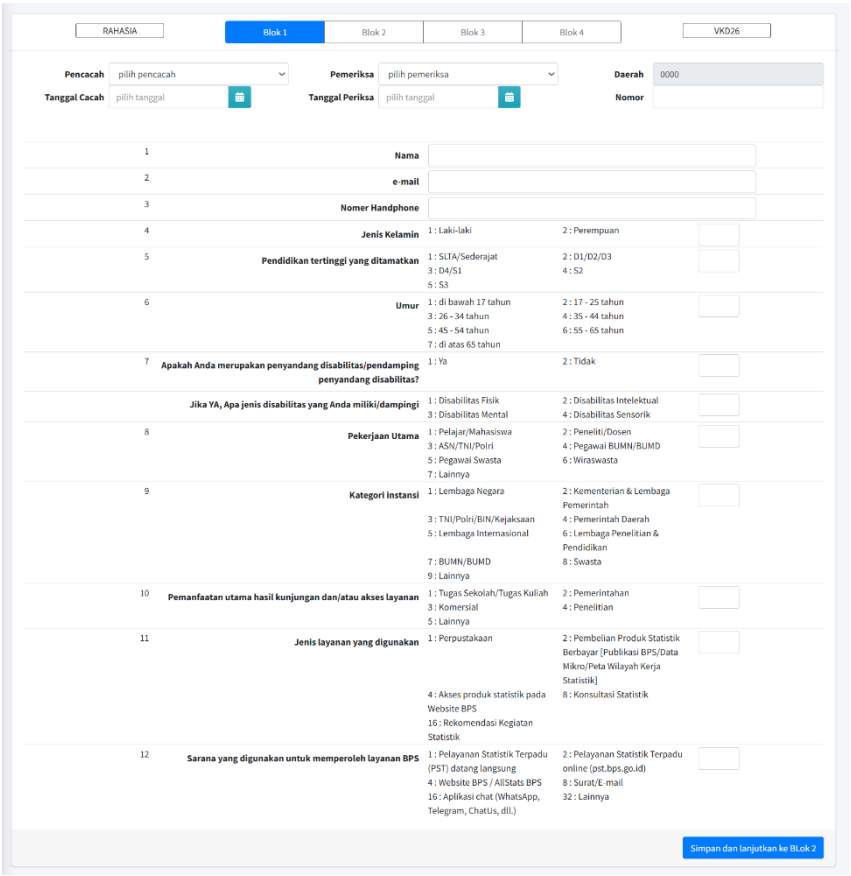
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (*Self-enumeration*)

Pencacahan elektronik (*online)* merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website,* yaitu Aplikasi SKD2026. Secara garis besar, ada tiga cara bagi responden dalam mengakses kuesioner VKD26 *online*, yaitu:

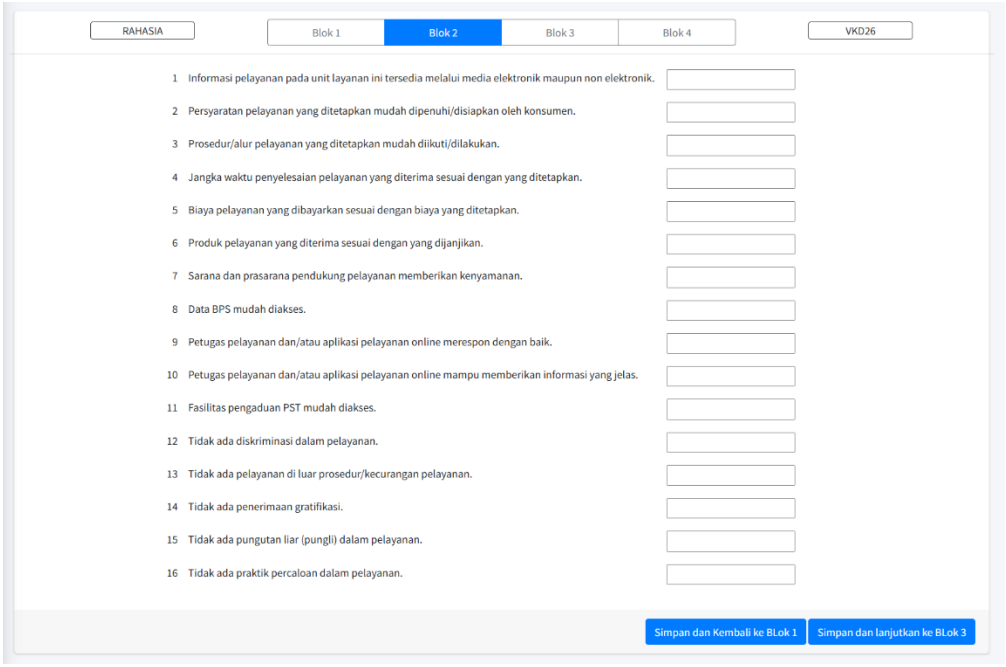
1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD26 melalui tautan (*link*) yang diberikan *via e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD26 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online–Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD26 melalui *link* yang terdapat pada aplikasi layanan statistik BPS (seperti: *website* BPS, aplikasi Allstats BPS, PST *Online*, Sirusa, *e-mail*, maupun media layanan lainnya). Contoh: fitur *running text* pada *website* BPS.

3.3. Aplikasi SKD2026

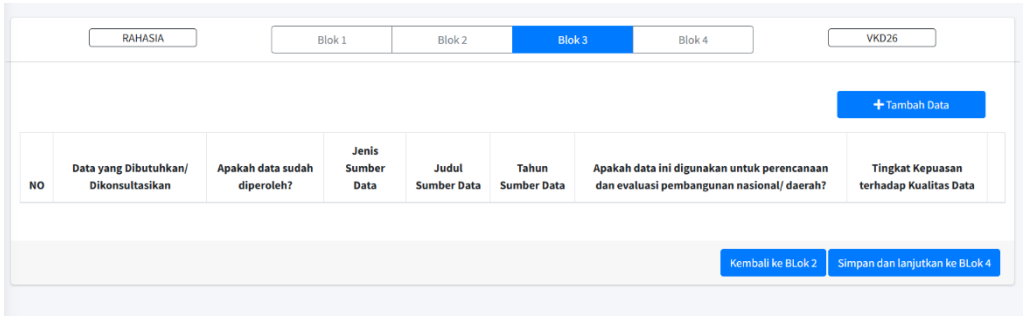
Aplikasi SKD2026 merupakan aplikasi berbasis *website* (*online*) yang dibuat untuk memudahkan perekaman dan pemantauan jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner SKD 2026.

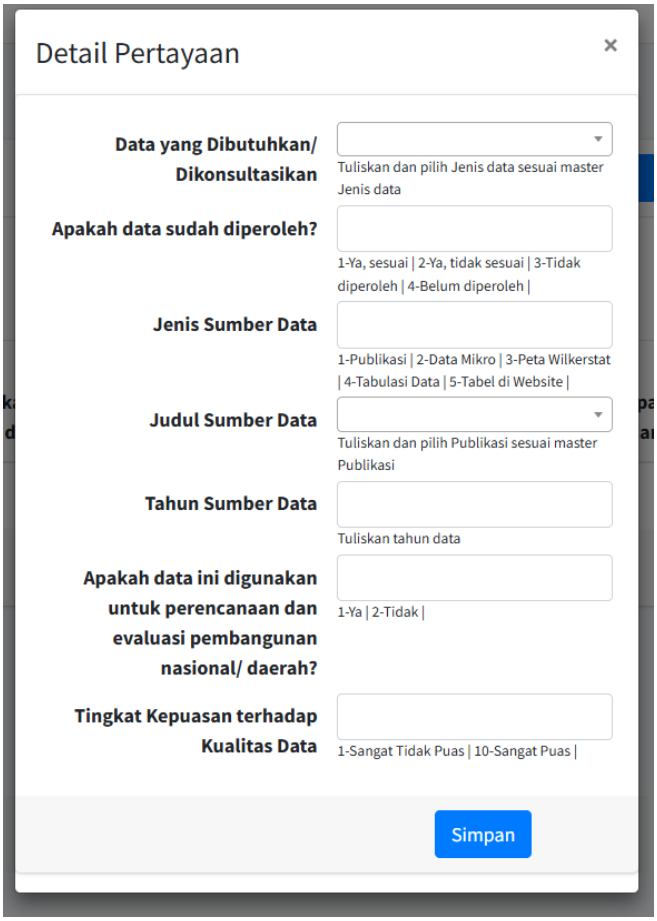


Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD2026 *Online*

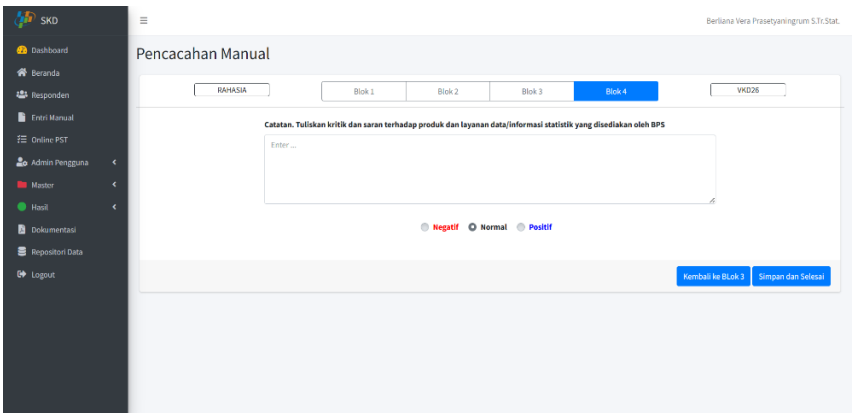


Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 *Online*

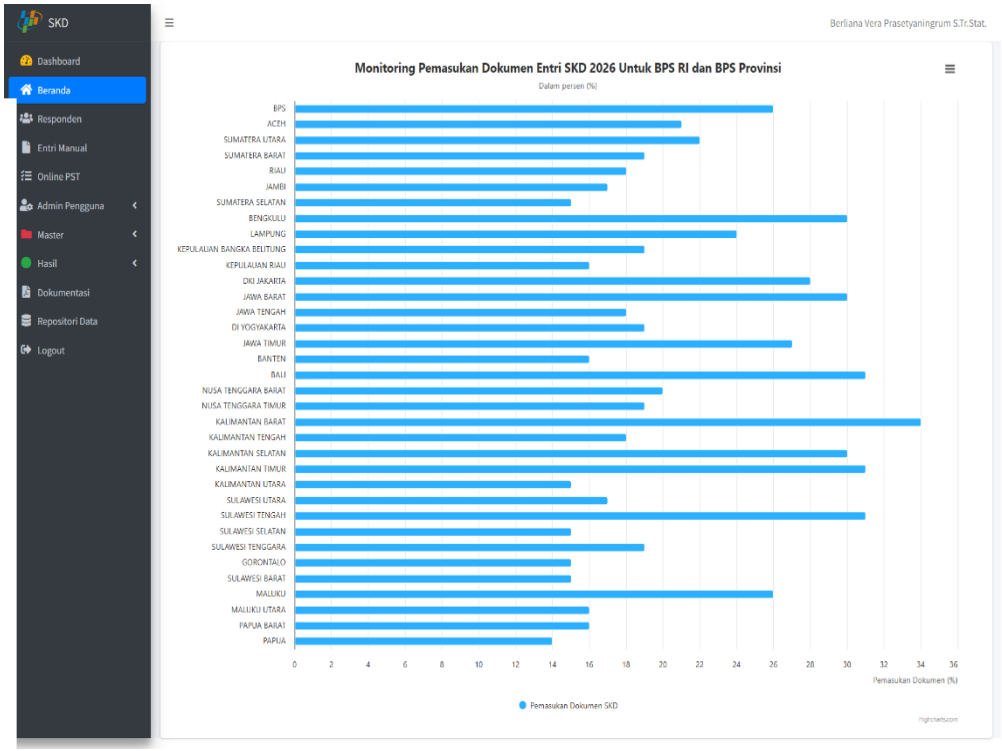




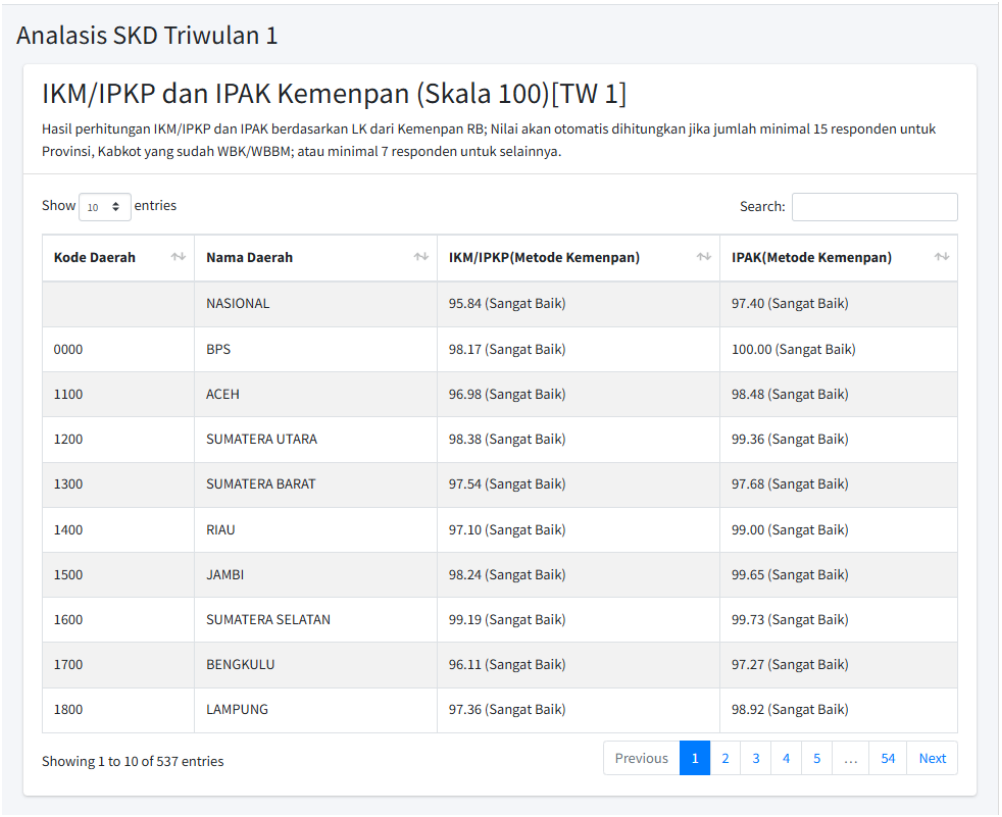
Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 *Online*



Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2026 *Online*



Gambar 6. Halaman *Beranda* Aplikasi SKD2026 *Online*



Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2026 *Online*

BAB 4

PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKD 2026 pada Triwulan II mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS KOTA BITUNG. 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 variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisis data, tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami distribusi realisasi responden hasil pengumpulan data.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD26.

Tabel 3. Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
U1	Kesesuaian Persyaratan	R2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh pengguna layanan.

Atribut Pelayanan			
Kode	Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Survei Kebutuhan Data [SKD] BPS
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.
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	R11	Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	R7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

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:

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

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IKM

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

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

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

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

Tabel 4. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	**1,00 – 2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	**Tidak baik**
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	**Kurang baik**
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	**Baik**
4	**3,5324 – 4,00**	**88,31 – 100,00**	**A**	**Sangat baik**

4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

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

Penghitungan IPKP sama dengan IKM yaitu diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD26. 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:

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

4.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada unit PST BPS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di BPS. Penghitungan IPAK berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

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

   dengan N = Bobot nilai per unsur

   Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IPAK

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

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

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD26. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

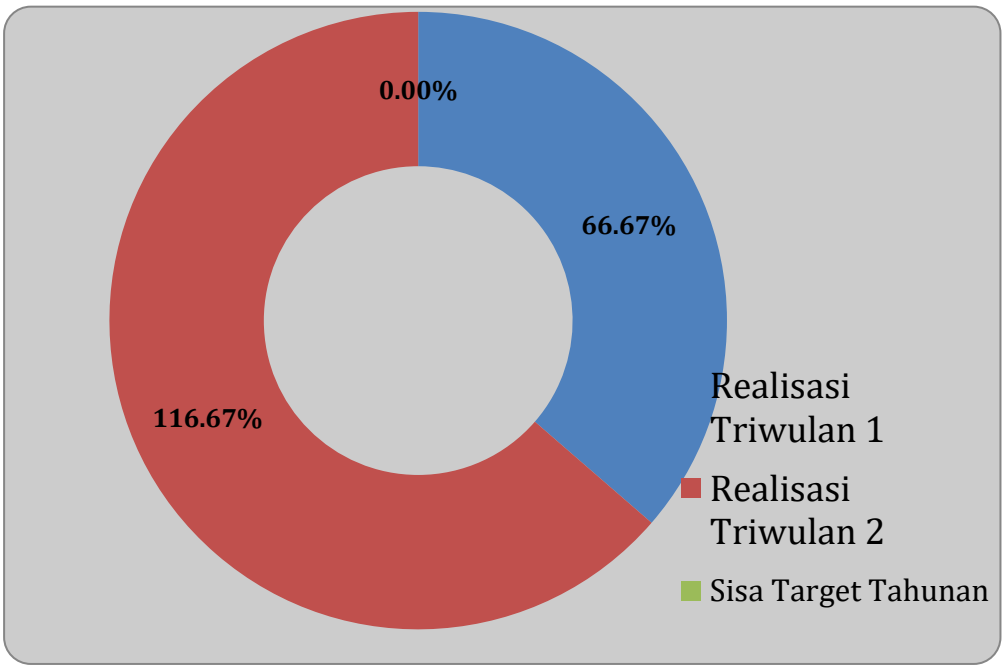
$$IPAK = \frac{IPAK'}{10} \times Skala\ maksimum\ penilaian = \frac{IPAK'}{10} \times 4$$

BAB 5
ANALISIS DATA

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

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS KOTA BITUNG memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD2026 (Januari-Desember 2026) sebanyak 30 responden. Pelaksanaan SKD2026 pada triwulan 2 Tahun 2026, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 35 responden dari total target minimum tahunan sebanyak 30 responden dengan capaian realisasi sebesar 116,67 persen. Target tahunan responden SKD2026 belum terpenuhi di triwulan 2, namun pengumpulan data masih berproses hingga periode pengumpulan data berakhir pada 31 Desember 2026.

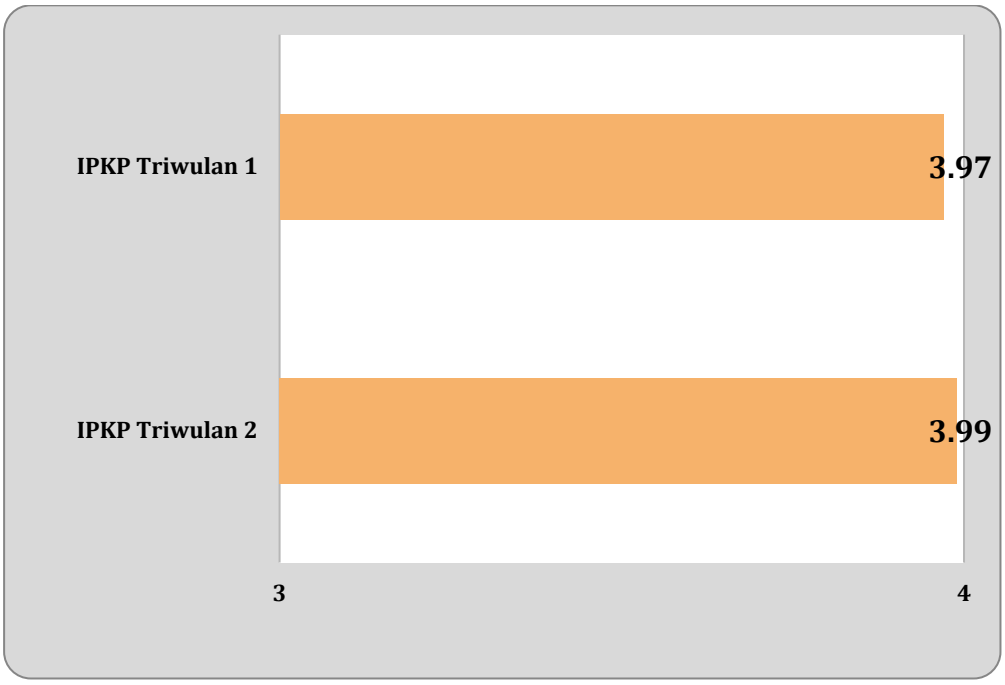


Gambar 8. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 dan 2 di PST BPS KOTA BITUNG

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

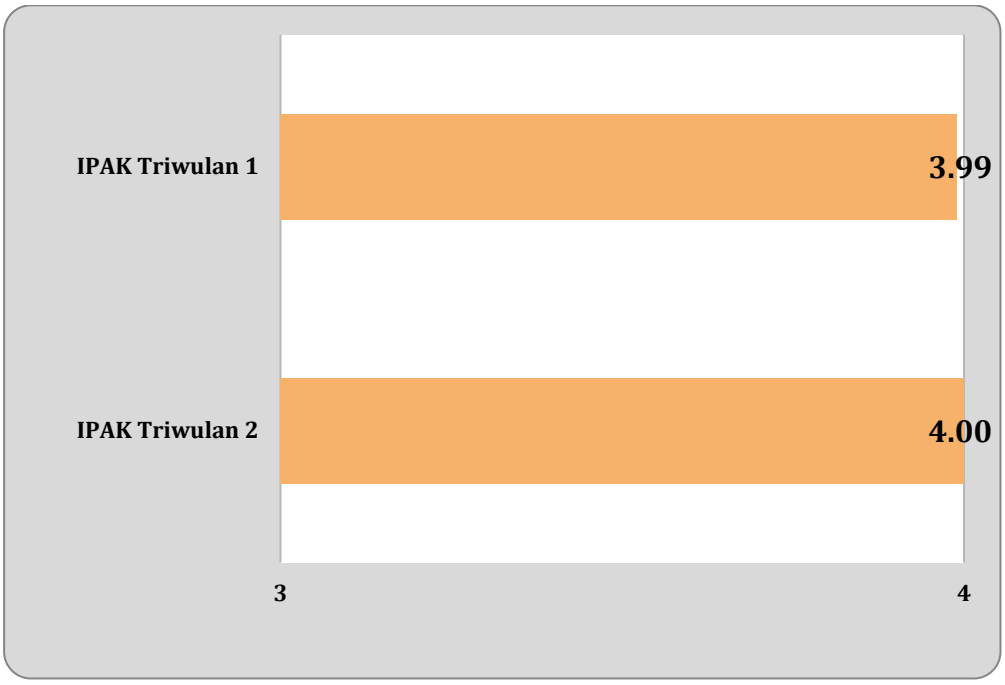
SKD2026 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD2026 triwulan 2, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bitung sebesar 3,99. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bitung termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 1 dan 2 BPS BITUNG

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

SKD2026 menghasilkan indikator IPAK yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna layanan terhadap terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD2026 triwulan 2, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bitung sebesar 4,00. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 4 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Kota Bitung.



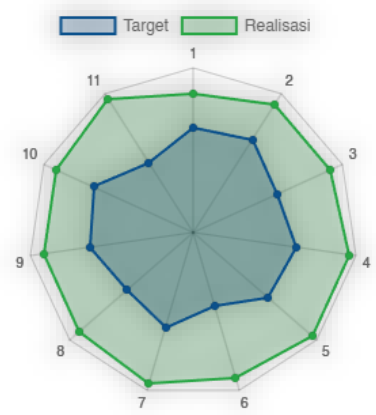
Gambar 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan 1 dan 2 BPS Bitung

BAB 6
RENCANA TINDAK LANJUT

Bab 6 memuat data hasil **SKD-Triwulan 2** untuk menganalisis lebih mendalam terhadap atribut pelayanan yang perlu diperbaiki pada **periode Triwulan 2 2026** di unit PST BPS KOTA BITUNG. Informasi tersebut dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan analisis kuadran (*quadrant analysis)*.

6.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan kepuasan Pengguna layanan dilakukan berdasarkan target dan realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG.



Gambar 1. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan Responden PST BPS KOTA BITUNG Periode Triwulan 2 2026

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 12 merepresentasikan target dan realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG. Secara umum, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan di PST BPS KOTA BITUNG telah melampaui target. Hal ini dapat dilihat dari bentuk diagram berwarna hijau (realisasi) yang memiliki gap positif terhadap diagram warna biru (target). Secara rinci, target dan realisasi kinerja pelayanan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, seluruh atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, realisasi tingkat kepuasan pengguna layanan lebih besar dibandingkan

target tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Jika terdapat nilai gap negatif, artinya capaian tingkat kepuasan pengguna layanan lebih rendah dibandingkan target tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

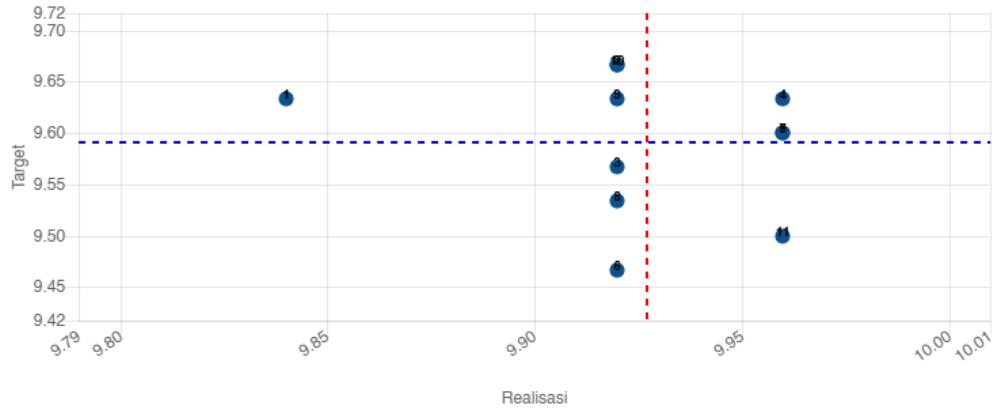
Tabel 1. Target dan Realisasi Tingkat Kepuasan serta Gap menurut Atribut Pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG Periode Triwulan 2 2026

Atribut Pelayanan		Realisasi Kinerja	Target Kinerja	Gap	Kuadran
R1	Informasi Pelayanan	9,84	9,63	0,21	A
R2	Persyaratan	9,92	9,67	0,25	A
R3	Prosedur	9,92	9,57	0,35	C
R4	Jangka Waktu Penyelesaian	9,96	9,63	0,33	B
R5	Biaya	9,96	9,60	0,36	B
R6	Produk	9,92	9,47	0,45	C
R7	Sarana Prasarana	9,96	9,60	0,36	B
R8	Akses Data	9,92	9,53	0,39	C
R9	Respon Petugas	9,92	9,63	0,29	A
R10	Informasi Petugas	9,92	9,67	0,25	A
R11	Fasilitas Pengaduan	9,96	9,50	0,46	D
	Rata-Rata	**9,93**	**9,59**	**0,34**	

6.2. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

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

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



Gambar 2. *Importance and Performance Analysis* (*IPA*) menurut Atribut Pelayanan BPS Kota Bitung Periode Triwulan 2 2026

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

a. Ketersediaan Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1)
b. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh Pengguna layanan (atribut 2)
c. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9),dan
d. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online dapat memberi informasi dengan jelas (atribut 10).

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

a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4)
b. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),dan
c. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7)

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

a. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3)
b. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),dan
c. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan (atribut 8)

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

a. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).

6.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis kuadran terlihat beberapa atribut pelayanan pada kuadran A dan kuadran C merupakan atribut yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan terhadap atribut peayanan tersebut.

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan atribut pelayanan menggunakan hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*). Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD di PST BPS KOTA BITUNG Periode Triwulan 2026

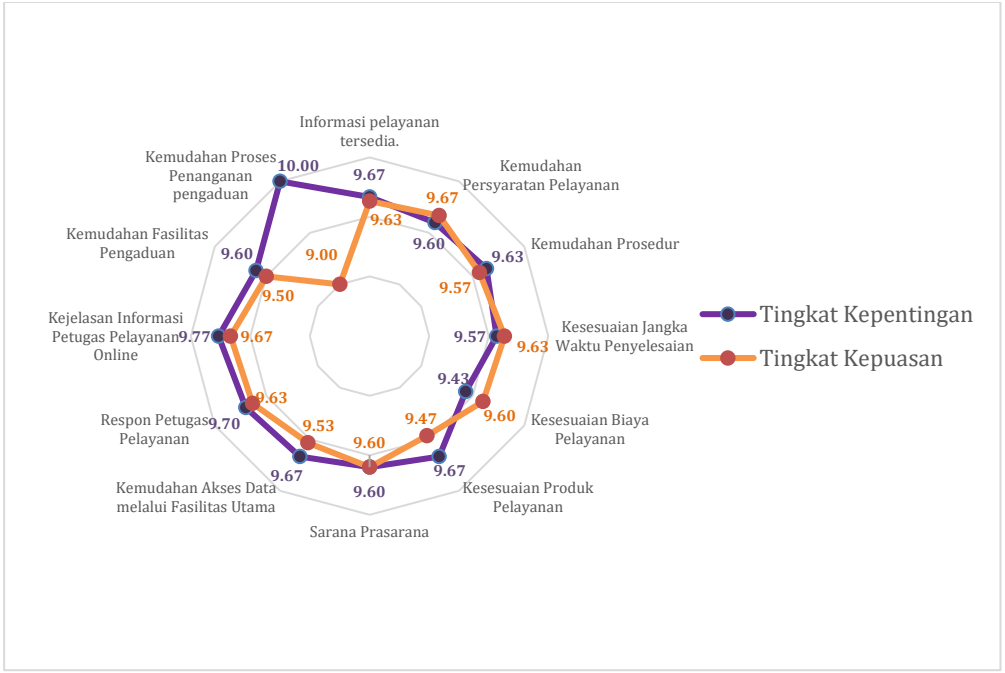
Atribut Pelayanan		Program/Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
Prioritas Perbaikan Utama					
R1	Informasi Pelayanan	Melakukan sosialisasi informasi pelayanan secara massive di berbagai media	v		Tim PST BPS KOTA BITUNG
R2	Persyaratan	Melakukan Reviu bersama tim PST terkait persyaratan layanan	v		Tim PST BPS KOTA BITUNG
R9	Respon Petugas	Melakukan briefing kepada petugas layanan pst terkait respons	v		Tim PST BPS KOTA BITUNG
R10	Informasi Petugas	Melakukan briefing kepada petugas layanan pst terkait pemberian informasi	v		Tim PST BPS KOTA BITUNG
Prioritas Perbaikan Rendah					
R3	Prosedur	Melakukan Reviu bersama tim PST terkait Prosedur Layanan		v	Tim PST BPS KOTA BITUNG
R6	Produk	Melakukan sosialisasi terkait produk layanan BPS		v	Tim PST BPS KOTA BITUNG
R8	Akses Data	Melakukan sosialisasi terkait cara mengakses data bps melalui berbagai media		v	Tim PST BPS KOTA BITUNG

BAB 7
HASIL TINDAK LANJUT

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

7.1. Analisis Kesenjangan (gap analysis)

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



Gambar 14. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna PST BPS KOTA BITUNG Periode Januari-Desember 2025

Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG cukup memenuhi harapan/ekspektasi pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang hampir beririsan. Secara rinci,

tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG disajikan dalam Tabel 3.

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

Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS KOTA BITUNG Periode Januari-Desember 2025

No	Indikator Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9,67	9,63	-0,03
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,60	9,67	0,07
3	Kemudahan Prosedur	9,63	9,57	-0,07
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,57	9,63	0,07
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,43	9,60	0,17
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,67	9,47	-0,20
7	Sarana Prasarana	9,60	9,60	0,00
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,67	9,53	-0,13
9	Respon Petugas Pelayanan	9,70	9,63	-0,07
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,77	9,67	-0,10
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,60	9,50	-0,10
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	9,00	-1,00

7.2. Importance and Performance Analysis (IPA)

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 16.



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

Kuadran A (kiri atas) memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Bitung adalah:

1. Kesesuaian Produk Layanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Kuadran B (kanan atas) memetakan indikator pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, indikator pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga

perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, indikator pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Respon Petugas Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran C (kiri bawah) memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D (kanan bawah) memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Kemudahan Prosedur
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Sarana Prasarana

Berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bitung maka dapat ditarik catatan rekomendasi untuk tahun 2025 dengan kategori Pertahankan Kinerja adalah indikator berikut :

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Respon Petugas Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
4. Kemudahan Prosedur
5. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

6. Kesesuaian Biaya Pelayanan
7. Sarana Prasarana

Sementara itu catatan rekomendasi untuk tahun 2025 dengan kategori Perbaikan Layanan adalah indikator berikut :

Prioritas Utama

1. Kesesuaian Produk Layanan
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Aspek Pelayanan Lain

1. Kemudahan Fasilitas Peengaduan

7.3. Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS BITUNG Periode Januari-Desember 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	25	Tahun 2026											Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melaksanakan Internalisasi Tim PST terkait Produk Pelayanan di PST BPS Kota Bitung														Ahmad Handoko Lipoeto
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Memberikan Sosialisasi kepada Pengguna data terkait tata cara akses data BPS Kota Bitung														Ahmad Handoko Lipoeto

3	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Melaksanakan Internalisasi kepada Petugas PST terkait Tatacara Penanganan Pengaduan		Ahmad Handoko Lipoeto
Prioritas Rendah				
1	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Memberikan akses yang mudah kepada pengguna layanan terkait fasilitas pengaduan		Ahmad Handoko Lipoeto

7.4. Hasil Tindak Lanjut

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

Tabel 4. Hasil Tindak Lanjut Hasil SKD BPS KOTA BITUNG Januari-Desember 2025

No	Unsur Perbaikan	Program/Kegiatan	Apakah Program/Kegiatan telah ditindaklanjuti?	Deskripsi Tindak Lanjut [Tantangan/Hambatan yang dihadapi]	Link Bukti Dukung Tindak Lanjut
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melaksanakan Internalisasi Tim PST terkait Produk Pelayanan di PST BPS Kota Bitung	√	-	https://s.id/PyEMN
2	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Memberikan Sosialisasi kepada Pengguna data terkait tata cara akses data BPS Kota Bitung	√	Penentuan Waktu sosialisasi yang tepat terkait undangan dinas/opd	https://s.id/PyEMN
3	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Melaksanakan Internalisasi kepada Petugas PST terkait Tatacara Penanganan Pengaduan	√	-	https://s.id/PyEMN
4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Memberikan akses yang mudah kepada pengguna layanan terkait fasilitas pengaduan	√	Jangkauan media sosial dan website yang belum merata ke semua pengguna data	https://s.id/PyEMN

BAB 8
PENUTUP

8.1. Kesimpulan

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

Laporan Survei Kebutuhan Data Triwulan II Tahun 2026 pada BPS KOTA BITUNG menyajikan analisis hasil SKD 2026 periode Januari-Juni 2026 pada PST BPS KOTA BITUNG. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

a. Pelaksanaan SKD Triwulan 2 2026 di PST BPS KOTA BITUNG secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 35 responden dari total target minimum responden sebanyak 30 dengan capaian realisasi sebesar 116,67%.
b. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, BPS menghitung Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS KOTA BITUNG.

   Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS KOTA BITUNG pada Triwulan 2 2026 adalah 3,99 Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS KOTA BITUNG masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS KOTA BITUNG Triwulan 2 2026 adalah 4. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS BPS KOTA BITUNG.

8.2. Rekomendasi Perbaikan

Beberapa kendala dan permasalahan pengumpulan data di Triwulan II sebagai berikut:

a. Pelaksanaan SKM secara mandiri masih memiliki *respon rate* yang rendah bagi pengguna data untuk mengisi.
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 III 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 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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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



RAHASIA

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2026

VKD26

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan survei yang bertujuan
mengidentifikasi kebutuhan data pengguna dan
persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS.

SKD dilaksanakan oleh BPS seluruh Indonesia setiap tahun.
Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik.
Pengisian survei berdurasi 10 menit.

Pengantar

RAHASIA

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2026

VKD26

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah		Pemeriksa		Nomor Responden :
	Nama :		Nama :	Kode Wilayah / Nomor Urut
	Tanggal :		Tanggal :	

Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS.
SKD dilaksanakan oleh BPS seluruh Indonesia setiap tahun dengan durasi waktu 5-10 menit.
Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya sesuai UU No.16/1997 tentang Statistik.

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama :

2 *E-mail* :

3 Nomor *handphone* * :
**untuk keperluan survei*

4 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan :
Pilih salah satu jawaban
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

6 Umur :
Pilih salah satu jawaban
- < 17 tahun - 1
- 17 - 2 s - 2
- 26 - 34 tahun - 3
- 34 - 44 tahun - 4
- 45 - 54 tahun - 5
- 55 - 65 tahun - 6
- > 65 tahun - 7

7 Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

Jika YA, Apa jenis disabilitas yang Anda miliki/dampingi? :
Pilih salah satu jawaban
- Disabilitas Fisik - 1
- Disabilitas Intelektual - 2
- Disabilitas Mental - 3
- Disabilitas Sensorik - 4

8 Pekerjaan utama :
Pilih salah satu jawaban
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- ASN/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

9 Kategori instansi :
Pilih salah satu jawaban
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
- Pemerintah Daerah - 4
- Lembaga Internasional - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan :
Pilih salah satu jawaban
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2026 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: [Publikasi BPS/Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik] - 2
- Akses produk statistik pada Website BPS - 4
- Konsultasi Statistik - 8
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 16

12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
- Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS / AllStats BPS - 4
- Surat/*E-mail* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

Blok III. Kebutuhan Data
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8)

Tuliskan informasi mengenai **data-data yang dibutuhkan dari/dikonsultasikan dengan BPS** serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (3) berkode 1 atau 2)					
		Apakah data pada kolom (2) sudah diperoleh? Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	**Sumber Data** **Jenis Sumber Data** Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta Wilkerstat -3 Tabulasi Data -4 Tabel di *Website* -5	**Judul Sumber Data** *Misal:* *- Provinsi Jambi Dalam Angka* *- Data Mikro Potensi Desa* *- Peta Indonesia per Desa* *- Website BPS Provinsi Jambi* *- dll*	**Tahun Sumber Data**	Jika Blok I Rincian 9 berkode 1, 2, 3, atau 4 **Apakah data ini digunakan untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?** Ya -1 Tidak -2	**Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data** 1 2 ... 9 10 Sangat tidak puas ... Sangat puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Blok IV. Catatan
Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG

Bitung, 07 Juli 2026

Nomor : B-001/7172/KS.200/2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Semester 1 Tahun 2026

Kepada Yth.

Penyelenggara PST

di tempat

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

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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Bitung

Carlos Erickson

Catatan Rekomendasi Semester 1 Tahun 2026

Pertahankan Kinerja
1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. 2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. 3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. 4. Fasilitas pengaduan PST mudah diakses.
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama
1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. 2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. 3. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik. 4. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
Aspek Pelayanan Lain
1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah dikuti/dilakukan. 2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. 3. Data BPS mudah diakses.

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026						Penanggung Jawab
			Bulan 7	Bulan 8	Bulan 9	Bulan 10	Bulan 11	Bulan 12	
Prioritas Utama									
1	Informasi Pelayanan	Melakukan sosialisasi informasi pelayanan secara massive di berbagai media	√	√	√				Tim Layanan-PST
2	Persyaratan	Melakukan Reviu bersama tim PST terkait persyaratan layanan	√	√	√				Tim Layanan-PST
3	Respon Petugas	Melakukan briefing kepada petugas layanan pst terkait respons	√	√	√				Tim Layanan-PST
4	Informasi Petugas	Melakukan briefing kepada petugas layanan pst terkait pemberian informasi	√	√	√				Tim Layanan-PST
Prioritas Rendah									
1	Prosedur	Melakukan Reviu bersama tim PST terkait Prosedur Layanan				√	√	√	Tim Layanan-PST
2	Produk	Melakukan sosialisasi terkait produk layanan BPS				√	√	√	Tim Layanan-PST
3	Akses Data	Melakukan sosialisasi terkait cara mengakses data bps melalui berbagai media				√	√	√	Tim Layanan-PST

Bitung, 08 Juli 2026,
Kepala BPS Kota Bitung

Carlos Erickson

SENSUS EKONOMI 2026

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG
Jl Stadion Duasudara, Kota Bitung
Telp. (0438) 31269 Homepage : https://bitungkota.bps.go.id
Email :bps7172@bps.go.id