



BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI JAWA TIMUR

# LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI JAWA TIMUR

**JANUARI – JUNI 2024**





*BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI JAWA TIMUR*

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI JAWA TIMUR JANUARI - JUNI 2024**



## KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Surabaya, 31 Juli 2024  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Jawa Timur



Zulkipli

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>1.1. Umum</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Tujuan</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1. Metode Pengambilan Sampel</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3. Metode Analisis Data</b> .....	<b>9</b>
<b>2.4. Cakupan Responden</b> .....	<b>13</b>
<b>2.5. Target Responden</b> .....	<b>14</b>
<b>2.6. Variabel yang Dikumpulkan</b> .....	<b>15</b>
<b>2.7. Jadwal Kegiatan</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara</b> .....	<b>20</b>
<b>3.2. Pengumpulan Data dengan Swacakah (<i>Self-enumeration</i>)</b> .....	<b>20</b>
<b>3.3. Aplikasi SKD2024</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1. Tabulasi Data</b> .....	<b>28</b>
<b>4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS</b> .....	<b>28</b>

4.3.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB .....	30
4.4.	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB .....	33
4.5.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS .....	33
4.6.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB.....	35
5.1.	Realisasi Pengumpulan Data .....	40
5.2.	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan .....	40
5.2.1.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS .....	40
5.2.2.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB.....	40
5.2.3.	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB .....	41
5.3.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	41
5.3.1.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS.....	41
5.3.2.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB .....	42
6.1.	Analisis Kesenjangan ( <i>gap analysis</i> ) .....	46
6.2.	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	47
a.	Biaya pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen (atribut 5) dan.....	50
b.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (atribut 12).....	50
6.3.	Rencana Tindak Lanjut.....	50
7.1.	Kesimpulan .....	54
7.2.	Rekomendasi Perbaikan .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden .....	14
Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2024 .....	16
Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024 .....	47
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024 .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2024 .....	5
Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD <i>Online</i> .....	21
<i>Gambar 3.</i> Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i> .....	22
<i>Gambar 4.</i> Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i> .....	23
<i>Gambar 5.</i> Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD <i>Online</i> .....	23
<i>Gambar 6.</i> Halaman <i>Dashboard</i> Aplikasi SKD <i>Online</i> .....	24
<i>Gambar 7.</i> Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD <i>Online</i> .....	25
Gambar 9. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024 .....	46
Gambar 10. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024 .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD24 .....	63
-----------------------------------	----





# **BAB 1**

# **PENDAHULUAN**





## 1.1. Umum

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

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

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

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

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

## **1.2. Tujuan**

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

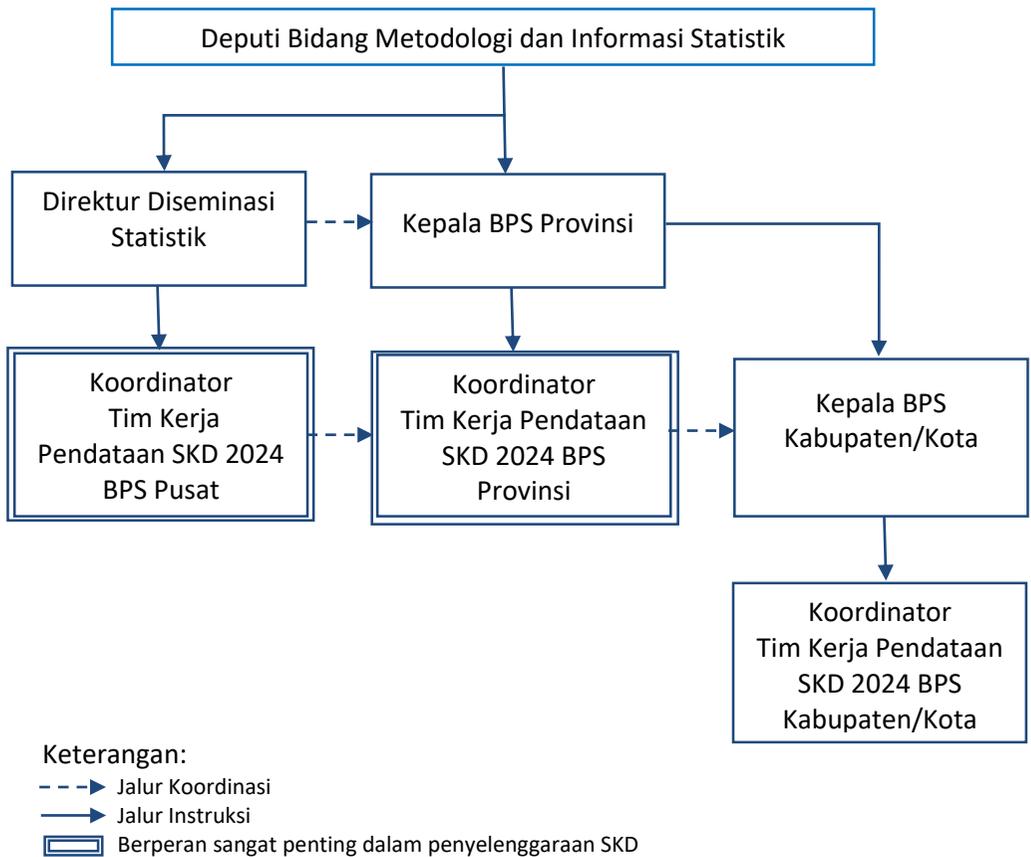
## **1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana**

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

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

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

0 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**



## 2.2. Metode Pengumpulan Data

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

Moda pengumpulan data SKD 2024 melalui:

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

## 2.3. Metode Analisis Data

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

**a. Analisis Tabulasi Silang**

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

**b. Analisis Kesenjangan**

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

**c. Importance and Performance Analysis (IPA)**

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

### 1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

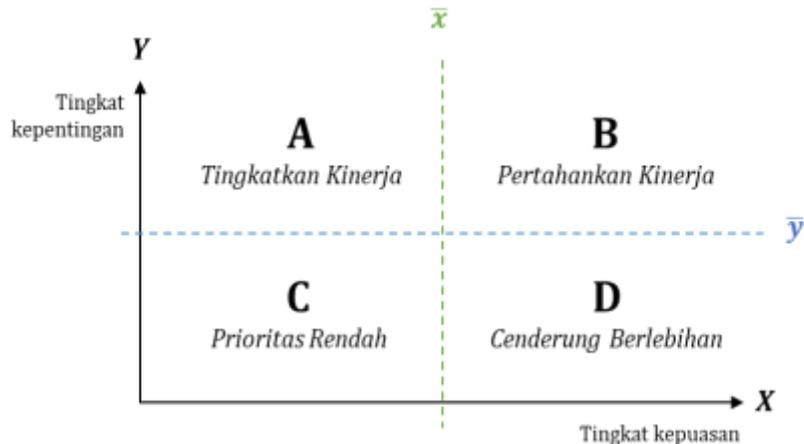
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

### 2. Diagram cartesius

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



Gambar 1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang berarti bahwa prioritas utama dari suatu atribut pelayanan adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi faktanya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Dengan kata lain, kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

## **2.4. Cakupan Responden**

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

Ketentuan responden SKD 2024 dapat dilihat pada **Error! Reference source not found.**

## 2.5. Target Responden

Target responden SKD 2024 secara nasional sebanyak 16.930 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 1). 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
<b>Jumlah Responden</b>				<b>17.330</b>

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

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

## 2.6. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2024 meliputi:

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

## 2.7. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2024 dapat dilihat pada Tabel 22.

**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
<b>4. Pengumpulan Data</b>	
4.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]	Maret – Desember
4.2. Survei Kebutuhan Data [SKD]	Maret – Desember
<b>5. Pengolahan Data</b>	
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
<b>6. Analisis Data</b>	
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
<b>7. Diseminasi Data</b>	
7.1. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Triwulanan	M1 April M1 Juli

Kegiatan	Waktu
	M1 Oktober M1 Januari 2025
7.2. Survei Kepuasan Masyarakat [SKM]-Semesteran	M1 Juli & M1 Januari 2025
7.3. Survei Kebutuhan Data [SKD]-Tahunan	M1 Desember
<b>8. Evaluasi</b>	
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.

The screenshot displays the initial page of the SKD 2024 Online Application. At the top, it is titled 'SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024'. The interface is divided into two main sections: a left sidebar with a list of questions and a main content area for 'BLOK I. Keterangan Responden'. The sidebar contains 13 numbered questions, with the first one being '1. Nama'. The main content area features several input fields for respondent details, including 'Laki-laki' and 'Perempuan' radio buttons, and dropdown menus for 'PDI Lulusan S1', 'PDI Lulusan S2', 'PDI Lulusan S3', and 'PDI Lulusan S4'. Below these are checkboxes for 'Perpustakaan', 'Pembelian Publikasi BPS', 'Pembelian Data Miksa/Peta Wilayah Kerja Statistik', 'Akses Proyek Statistik Publikasi SPS', 'Konsultasi Statistik', and 'Rekomendasi Kegiatan Statistik'. A 'Selanjutnya' button is located at the bottom right of the form.

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD Online

1
2
3
4

BAHASA
SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024
VINDIA

**Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut penilaian Anda, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Anda pada masing-masing pernyataan berikut?

Nilai angka yang Anda pilih akan diisi 1-12 berikut: **Sangat Tidak Penting/Tidak Puan** ★★★★★★★★★★ **Sangat Penting/Puan** ★★★★★★★★★★

**Tingkat Kepentingan:** adalah gambaran pernyataan yang seharusnya diberikan 5% sesuai dengan kategori/kepentingan responden

**Tingkat Kepuasan:** adalah penilaian 10 titik yang diberikan responden

12 Titik yang diisi per item secara otomatis menghasilkan persentase

1. Informasi pelayanan pada saat layanan ini sesuai kebutuhan Anda dalam memenuhi kebutuhan Anda	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
2. Pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sudah dapat disediakan oleh kesesuaian	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
3. Pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sudah dapat disediakan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
4. Jumlah dan ketersediaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
6. Fasilitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
7. Tersedia dan pelayanan perantara yang diperlukan untuk kelancaran proses pelayanan yang dibutuhkan untuk dapat diakses dan digunakan secara optimal	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
8. Data BPS mudah diakses melalui berbagai sarana yang digunakan sesuai Blok II Item 1-12 berikut sesuai yang dibutuhkan dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Anda	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
9. Fasilitas pelayanan dan aplikasi pelayanan secara terintegrasi dengan baik	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
10. Fasilitas pelayanan dan aplikasi pelayanan secara terintegrasi dengan baik	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
11. Ketersediaan fasilitas pelayanan PST melalui berbagai sarana sosial seperti (perguruan tinggi, website https://dataportal.bps.go.id, e-mail dan aplikasi) baik	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
12. Tidak ada permasalahan dalam pelayanan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
13. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kegiatan pelayanan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
14. Tidak ada permasalahan (kelebihan) di luar prosedur yang berlaku dalam pelayanan <small>Prosesur: https://dataportal.bps.go.id/ dan https://www.bps.go.id/</small>	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
15. Tidak ada prosedur lain (kelebihan) dalam pelayanan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★
17. Tidak ada praktik perantara dalam pelayanan	Tingkat Kepentingan (harapan kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★	Tingkat Kepuasan (penilaian kesesuaian) ★★★★★★★★★★★★

Selesai
Lanjutkan ke Blok 3
Kembali ke Blok 1

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK III. Kebutuhan Data

Isikan data di bawah yang dibutuhkan/Dimasukkan dari DPT untuk tingkat keparahan terburuk masing-masing data (sebelum diinput mengisi kembali "Tambah Kebutuhan Data").

#	Blejian Data	Wilayah Data	Tahun Data	Level Data	Periode Data	Data Diperoleh	Aksi
							<a href="#">Tambah Kebutuhan Data</a>

[Kembali](#) [Tambah Kebutuhan Data](#) [Selesai](#)

Tambah Kebutuhan Data

1. Blejian Data
2. Wilayah Jenis Data
3. Tahun Jenis Data
4. Level Data
5. Periode Data
6. Apakah data pada nomor (1) - (5) sudah diperoleh?

Simpul dengan

[Simpul](#)

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

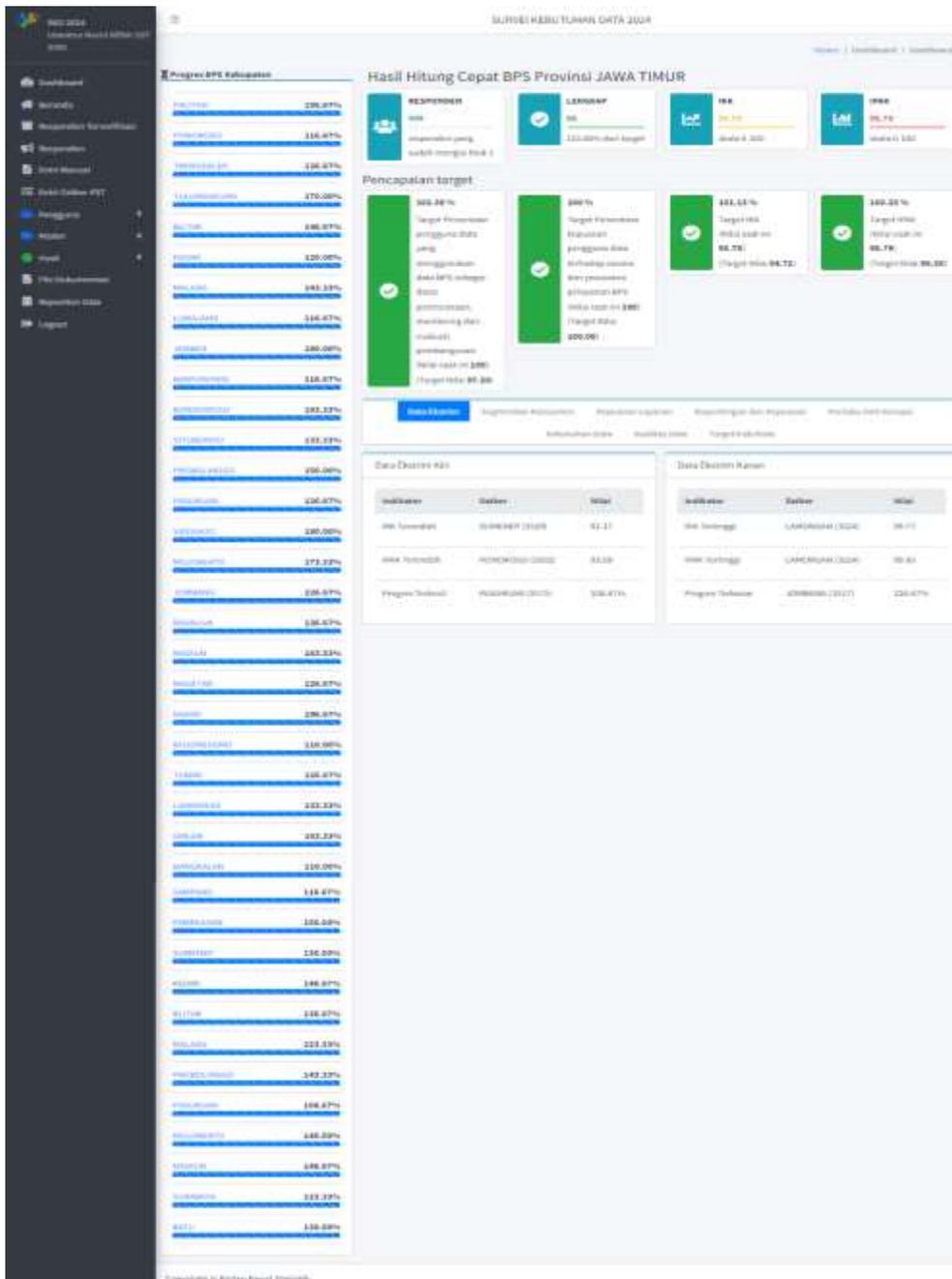
SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

BLOK IV. Catatan

Tuliskan Catatan

[Kembali](#) [Selesai](#)

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



Gambar 6. Halaman Dashboard Aplikasi SKD Online

SKD 2024  
 Laporan Hasil Akhir SKD  
 2024

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024

Data Semester 1, SKD2024 (Skala 4)

Showing 33 of 39 items

Abstrak Daerah	Nama Daerah	IKK (Metode BPS)	IPK (Metode BPS)	IKK (MSP/Metode Kompartemen)	IPK (MSP/Metode Kompartemen)
0000	JAWA TIMUR	3.833 (Daftar Baku)	3.873 (Daftar Baku)	3.834 (Daftar Baku)	3.873 (Daftar Baku)
0001	PROBINGO	4.004 (Daftar Baku)	4.054 (Daftar Baku)	4.006 (Daftar Baku)	4.054 (Daftar Baku)
0002	PONDOKREJO	4.096 (Daftar Baku)	4.126 (Daftar Baku)	4.093 (Daftar Baku)	4.123 (Daftar Baku)
0003	PANGGALAJA	4.334 (Daftar Baku)	4.367 (Daftar Baku)	4.334 (Daftar Baku)	4.367 (Daftar Baku)
0004	TULUNGREJO	4.173 (Daftar Baku)	4.202 (Daftar Baku)	4.174 (Daftar Baku)	4.202 (Daftar Baku)
0005	BOJONEgara	4.040 (Daftar Baku)	4.064 (Daftar Baku)	4.040 (Daftar Baku)	4.064 (Daftar Baku)
0006	BOJONEgara	4.024 (Daftar Baku)	4.072 (Daftar Baku)	4.024 (Daftar Baku)	4.072 (Daftar Baku)
0007	MALANG	4.034 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)
0008	LUMAJANG	4.000 (Daftar Baku)	4.073 (Daftar Baku)	4.000 (Daftar Baku)	4.073 (Daftar Baku)
0009	KEDIRI	4.000 (Daftar Baku)	4.004 (Daftar Baku)	4.014 (Daftar Baku)	4.000 (Daftar Baku)
0010	BOJONEgara	4.004 (Daftar Baku)	4.007 (Daftar Baku)	4.004 (Daftar Baku)	4.007 (Daftar Baku)
0011	BOJONEgara	4.000 (Daftar Baku)	4.000 (Daftar Baku)	4.000 (Daftar Baku)	4.000 (Daftar Baku)
0012	WIDARADEN	4.000 (Daftar Baku)	4.070 (Daftar Baku)	4.000 (Daftar Baku)	4.070 (Daftar Baku)
0013	PANGLAJARAN	4.030 (Daftar Baku)	4.034 (Daftar Baku)	4.076 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)
0014	PRINGGADI	4.014 (Daftar Baku)	4.040 (Daftar Baku)	4.012 (Daftar Baku)	4.040 (Daftar Baku)
0015	BOJONEgara	4.072 (Daftar Baku)	4.070 (Daftar Baku)	4.068 (Daftar Baku)	4.070 (Daftar Baku)
0016	MALANG	4.030 (Daftar Baku)	4.034 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)
0017	JOMBANG	4.130 (Daftar Baku)	4.032 (Daftar Baku)	4.030 (Daftar Baku)	4.032 (Daftar Baku)
0018	BOJONEgara	4.130 (Daftar Baku)	4.134 (Daftar Baku)	4.134 (Daftar Baku)	4.134 (Daftar Baku)
0019	MADURA	4.000 (Daftar Baku)	4.024 (Daftar Baku)	4.024 (Daftar Baku)	4.024 (Daftar Baku)

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD Online



# **BAB 4**

# **PENGOLAHAN DATA**



Pengolahan data hasil SKD periode Januari-Juni 2024 mencakup realisasi hasil pengumpulan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PST BPS Provinsi Jawa Timur Hasil pengolahan data berupa jumlah, persentase, dan indeks yang disajikan dalam bentuk table dan grafik.

#### **4.1. Tabulasi Data**

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

#### **4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 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:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

## 3. Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

### 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

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

Tabel 1.2 Kesesuaian Atribut Pelayanan antara Kementerian PANRB dan BPS

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

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

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

Langkah-langkah penghitungan IKM sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

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

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

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

## 2. Menghitung IKM

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

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

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

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

Tabel 1.3 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

#### **4.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB**

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

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

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

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

#### **4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS**

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

diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2024.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

#### **4.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB**

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

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

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

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

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

dengan N = Bobot nilai per unsur

Sehingga nilai penimbang sebagai berikut

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

2. Menghitung IPAK

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

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

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

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





# **BAB 5**

## **ANALISIS DATA**



## **5.1. Realisasi Pengumpulan Data**

PST BPS Provinsi Jawa Timur memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD 2024 (Januari-Desember 2024) sebanyak 70 responden. Pelaksanaan SKD periode Januari-Juni 2024, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 84 responden dari total target minimum responden sebanyak 70 dengan capaian realisasi sebesar 113,51 persen. Pencapaian target kumulatif pengumpulan SKD periode Januari-Juni 2024 sudah terpenuhi namun survei tetap dilakukan hingga akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.

## **5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan**

### **5.2.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS**

Salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD2024 adalah IKK. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 sebesar 95,88. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

### **5.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB**

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

terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 sebesar 95,81. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

### **5.2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB**

SKD2024 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 sebesar 3,83. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

## **5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

### **5.3.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS**

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur sebesar 96,88. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.

### **5.3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB**

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





# **BAB 6**

# **RENCANA TINDAK LANJUT**

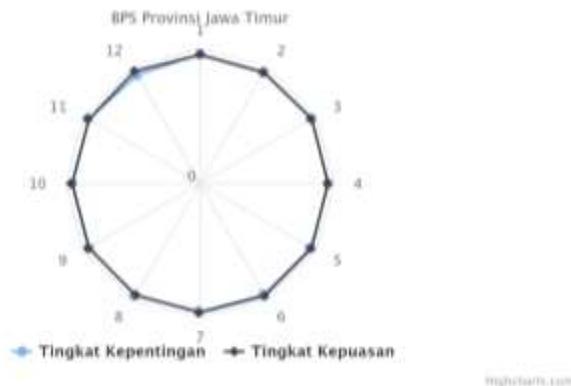




Pencapaian pengumpulan SKD pada **Januari-Juni 2024** dianalisis lebih mendalam untuk memperoleh informasi atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Informasi tersebut dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA).

### 6.1. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

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



**Catatan :**

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

**Gambar 9. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024**

Diagram laba-laba (*spider chart*) pada Gambar 15 merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Secara umum, kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur cukup memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk lingkaran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang hampir beririsan. Secara rinci, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta gap keduanya pada setiap atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, terdapat 7 atribut pelayanan yang memiliki nilai gap positif. Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut. Nilai gap negatif terdapat 5 atribut pelayanan, Artinya, tingkat kepuasan konsumen lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan tersebut.

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024**

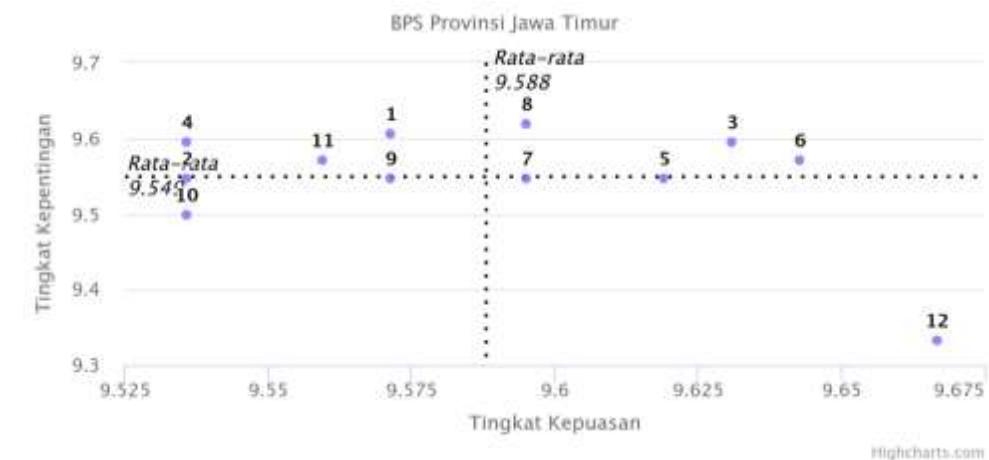
No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia	9.5714	9.6071	-0.036	A
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.5357	9.5476	-0.012	C
3	Kemudahan Prosedur	9.6310	9.5952	0.036	B
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.3357	9.3952	-0.059	A
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.6190	9.5476	0.071	D
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.6429	9.5714	0.071	B
7	Sarana Prasarana	9.5952	9.5476	0.048	D
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.5952	9.6190	-0.024	B
9	Respon Petugas Pelayanan	9.5714	9.5476	0.024	C
10	Kajelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.5357	9.5000	0.036	C
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.5385	9.5714	-0.033	A
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.6667	9.3333	0.333	D

## 6.2. Importance and Performance Analysis (IPA)

Salah satu pendekatan dalam IPA adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Jawa

Timur Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan/ ekspektasi konsumen tersebut. Nilai tingkat kesesuaian yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Jawa Timur semakin memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Dengan kata lain, konsumen semakin puas dengan pelayanan tersebut.

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram cartesius. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 10.



**Catatan :**

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

**Gambar 10. Importance and Performance Analysis (IPA) menurut Atribut Pelayanan BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024**

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

- a. Informasi pelayanan tersedia tersosialisasikan di berbagai media (atribut 1)
- b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4)
- c. Kemudahan mengakses fasilitas pengaduan (atribut 11)

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

- a. Kemudahan prosedur untuk mengakses layanan (atribut 3),
- b. Kesesuaian produk layanan yang diterima dengan yang dijanjikan (atribut 6),
- c. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7), dan
- d. Kemudahan akses data melalui fasilitas utama (atribut 8).

Kuadran C berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan kurang dari rata-rata. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki tetapi dengan prioritas yang lebih rendah dibandingkan dengan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan hasil SKD periode Januari-Juni 2024, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah:

- a. Persyaratan pelayanan yang mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (atribut 2)
- b. Respon petugas pelayanan yang sangat membantu sesuai dengan harapan (atribut 9)
- c. Informasi petugas pelayanan online yang jelas dan mudah dipahami (atribut 10)

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

- a. Biaya pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen (atribut 5) dan
- b. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (atribut 12).

### 6.3. Rencana Tindak Lanjut

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

**Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD BPS Provinsi Jawa Timur Periode Januari-Juni 2024**

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1	Atribut 1 Informasi Pelayanan Tersedia	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder terkait sehingga penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
2	Atribut 2 Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi perka PNBP dan Nol Rupiah	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
3	Atribut 4 Kesesuaian	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder	v		Tim Diseminasi

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
	Jangka Waktu Penyelesaian	terkait sehingga penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat			BPS Prov Jatim
4	Atribut 9 Respon Petugas Pelayanan	Melakukan pembinaan petugas pelayanan dengan menghadirkan pembicara dari praktisi ahli	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
5	Atribut 10 Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Melakukan pembinaan petugas pelayanan dengan menghadirkan pembicara dari praktisi ahli	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
6	Atribut 11 Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Menyebarkan tautan layanan pengaduan pada media sosial dan anal digital lainnya	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim



# **BAB 7**

# **PENUTUP**



## 7.1. Kesimpulan

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

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

- a. Pelaksanaan SKD periode Januari-Juni 2024 di PST BPS Provinsi Jawa Timur secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 84 responden dari total target minimum responden sebanyak 70 dengan capaian realisasi sebesar 113,51%.
- b. Dalam rangka pengukuran capaian indikator kinerja BPS Provinsi Jawa Timur sebagaimana tertuang pada Rencana Strategis BPS Provinsi Jawa Timur, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur digambarkan melalui Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur

Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur Januari – Juni 2024 adalah 95,88. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 96,88. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur

- c. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, BPS menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 95,81. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur masuk kategori sangat baik.
- d. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, BPS menghitung Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur  
  
Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 95,81. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 96,88. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur

## **7.2. Rekomendasi Perbaikan**

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

- a. Pencapaian target kumulatif pengumpulan SKD2024 periode Januari-Juni 2024 sudah terpenuhi namun upaya pencapaian terus berproses hingga target kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2024.

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

Selain itu, hasil analisis SKD2024 periode Januari-Juni 2024 memberikan informasi mendalam terkait atribut pelayanan yang perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PST BPS Provinsi Jawa Timur Dengan demikian, beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan SKD2024 dan pelayanan pada PST BPS Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

- a. Upaya pemantauan dan evaluasi pencapaian target responden dapat dilakanakan 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.

Atribut pelayanan yang perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan kualitas adalah sebagai berikut:

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1	Atribut 1 Informasi Pelayanan Tersedia	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder terkait sehingga penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
2	Atribut 2 Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi perka PNBPN dan Nol Rupiah	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
3	Atribut 4 Kesesuaian Jangka Waktu	Melakukan FGD standard pelayanan dengan Stakeholder terkait sehingga	v		Tim Diseminasi BPS Prov

No	Prioritas Atribut Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
	Penyelesaian	penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat			Jatim
4	Atribut 9 Respon Petugas Pelayanan	Melakukan pembinaan petugas pelayanan dengan menghadirkan pembicara dari praktisi ahli	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
5	Atribut 10 Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Melakukan pembinaan petugas pelayanan dengan menghadirkan pembicara dari praktisi ahli	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim
6	Atribut 11 Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Menyebarkan tautan layanan pengaduan pada media sosial dan kanal digital lainnya	v		Tim Diseminasi BPS Prov Jatim



## 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







RAHASIA

VK024



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2024

1. Nama :  
 2. No. HP :  
 3. Alamat :  
 4. Pekerjaan :

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nomor Responden	Abad	Wibayah	Nomor Urut
----------	------	---------	-----------	------	---------	-----------	-----------------	------	---------	------------

#### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	8. Nama instansi									
2. E-mail	9. Perawatan utama hasil kunjungan layanan PKK salah satu jawaban									
3. Nomor Handphone * *untuk keperluan survei	10. Apakah pernah melakukan perubahan Pelayanan Statistik (PST)?									
4. Jenis kelamin	11. Apakah pernah melakukan perubahan Pelayanan Statistik (PST)?									
5. Pendidikan tertinggi yang dicantumkan PKK salah satu jawaban	12. Apakah pernah melakukan perubahan Pelayanan Statistik (PST)?									
6. Pekerjaan utama PKK salah satu jawaban	13. Apakah pernah melakukan perubahan Pelayanan Statistik (PST)?									
7. Kategori Instansi PKK salah satu jawaban										

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

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

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

*Sangat tidak penting /tidak puas* *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bps.hq@bps.go.id">bps.hq@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
12	Proses <b>pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

