BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Provinsi Jawa Timur

Triwulan I 2025

BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR

LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS Provinsi Jawa Timur

Triwulan I 2025

KATA PENGANTAR

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

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

Laporan hasil pelaksanaan SKD2025 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Indikator yang disajikan dalam laporan Triwulan I Tahun 2025 mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Surabaya, 11 April 2025
Kepala BPS Provinsi Jawa Timur

Zulkipli

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1. 11

1.2. 12

1.3. 12

BAB 2 METODOLOGI **7**

2.1. 17

2.2. 18

2.3. 18

2.4. 19

2.5. 20

2.6. 21

BAB 3 PENGUMPULAN DATA **15**

3.1. 25

3.2. 25

3.3. 26

BAB 4 PENGOLAHAN DATA **23**

4.1. 33

4.2. 33

4.3. 35

4.4. 38

4.5. 38

4.6. 40

BAB 5 ANALISIS DATA 35

5.1. 45

5.2. 45

5.1.1. 45

5.1.2. 46

5.1.3. 46

5.3. 47

5.2.1. 47

5.2.2. 47

BAB 6 PENUTUP 42

6.1. 51

6.2. 52

DAFTAR PUSTAKA 48

LAMPIRAN 50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Responden 11

Tabel 2. Jadwal Kegiatan SKD 2025 13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2025 5

Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi SKD 26

Gambar 3. Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD 27

Gambar 4. Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD 28

Gambar 5. Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD 28

Gambar 6. Halaman 29

Gambar 7. Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD 30

Gambar 9. Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1 BPS Provinsi Jawa Timur 37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner VKD25 50

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Umum

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

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

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

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

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

1.2. Tujuan

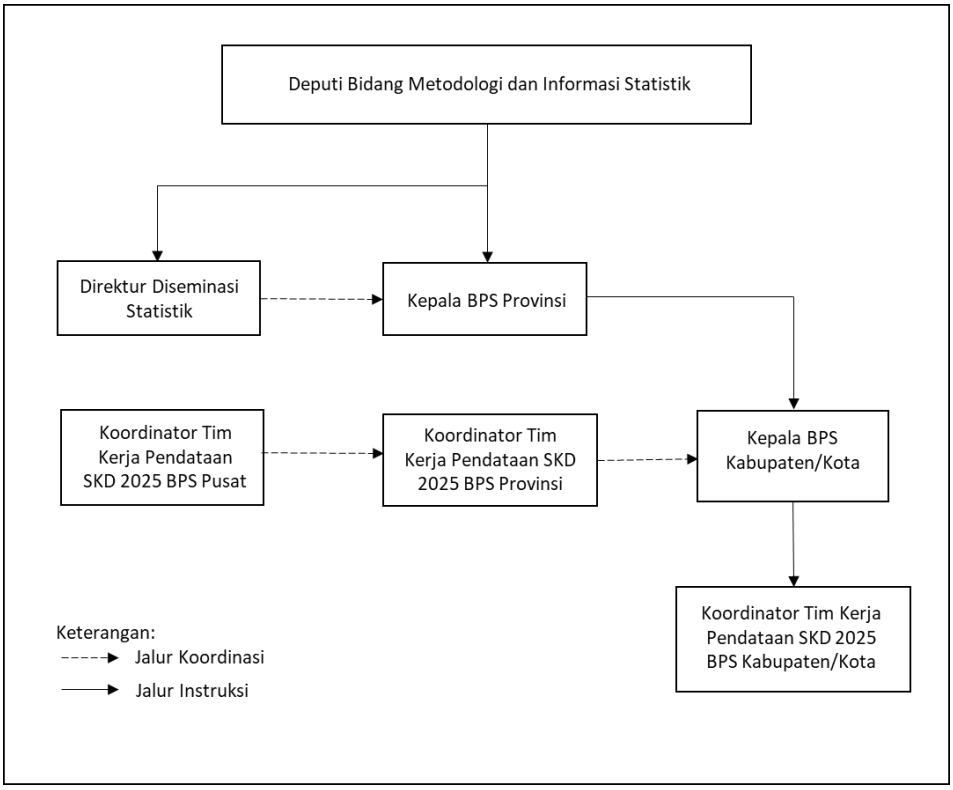
Secara umum, tujuan SKD 2025 adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana

Penanggung jawab SKD 2025 pada satuan kerja (satker) BPS Pusat adalah Direktur Diseminasi Statistik, pada BPS Provinsi adalah Kepala BPS Provinsi, dan pada BPS Kabupaten/Kota adalah Kepala BPS Kabupaten/Kota. Masing-masing penanggung jawab membentuk tim kerja pendataan SKD 2025 di masing-masing satkernya yang mencakup:

1. Koordinator tim
2. Pemeriksa
3. Pencacah

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



Gambar 1. **Alur Koordinasi Pelaksanaan SKD 2025**

Alur koordinasi pelaksanaan SKD 2025 disusun dengan tujuan agar (a) pengawasan dan pemeriksaan lapangan dapat dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan; (b) setiap pelaksana mengetahui dengan jelas mengenai tugas, tanggung jawab, wewenang dan haknya masing-masing; dan (c) pelaksanaan SKD 2025 dapat berjalan dengan baik.

BAB II METODOLOGI

Pengumpulan data SKD 2025 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Periode pengumpulan data adalah pada 20 Januari - 31 Desember 2025, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2025 sampai dengan saat pencacahan.

2.1. Metode Pengambilan Sampel

SKD 2025 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2025 adalah konsumen yang menerima layanan di unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

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

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

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

Moda pengumpulan data SKD 2025 melalui:

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

2.3. Cakupan Responden

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

2.4. Target Responden

Target responden SKD 2025 secara nasional sebanyak 17.260 orang. Jumlah tersebut terbagi atas Unit PST BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota (Tabel 2). Penghitungan jumlah sampel konsumen/responden minimum dilakukan dengan formula berikut:

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

dengan:

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

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

r = toleransi tingkat respons minimum

Tabel 1. **Target Responden**

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

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

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

2.5. Variabel yang Dikumpulkan

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2025 meliputi:

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

2.6. Jadwal Kegiatan

Rangkaian pelaksanaan SKD 2025 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. **Jadwal Kegiatan SKD 2025**

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

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

BAB III

PENGUMPULAN DATA

3.1. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara

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

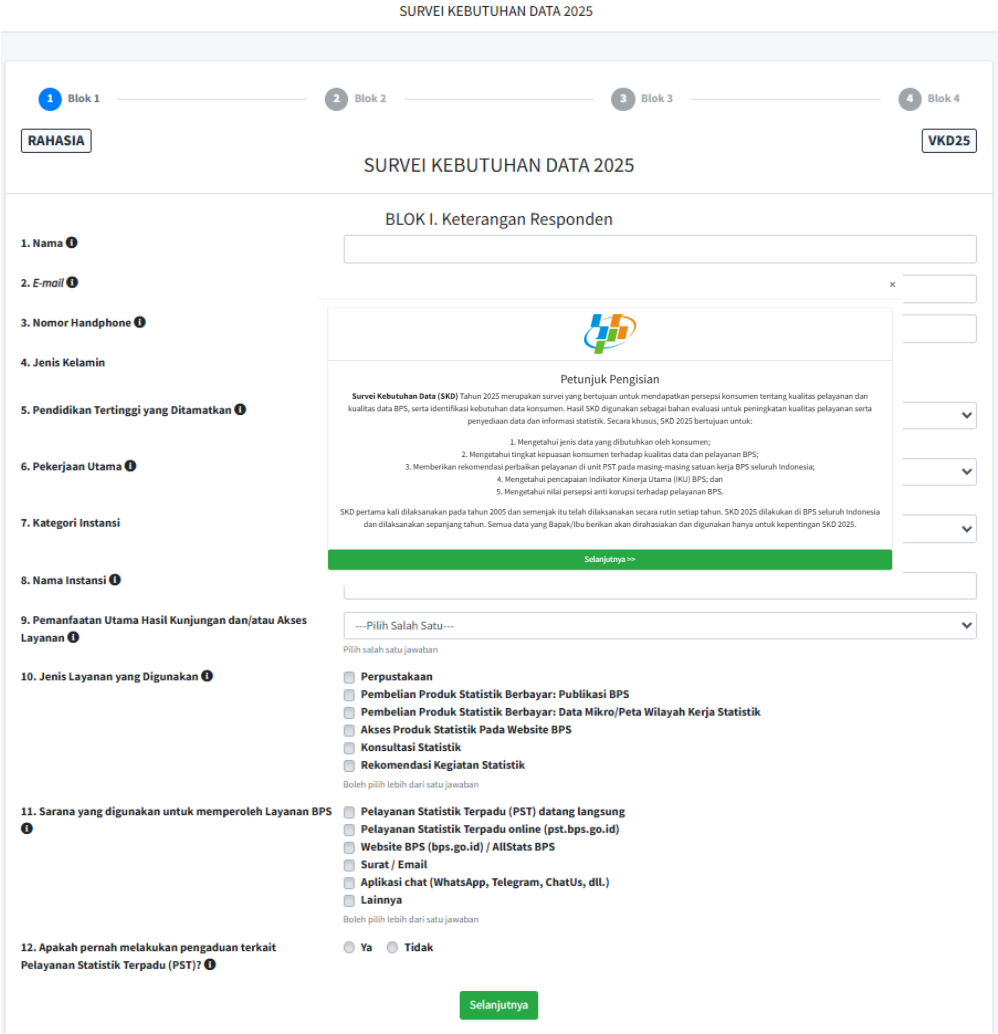
3.2. Pengumpulan Data dengan Swacacah (*Self-enumeration*)

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

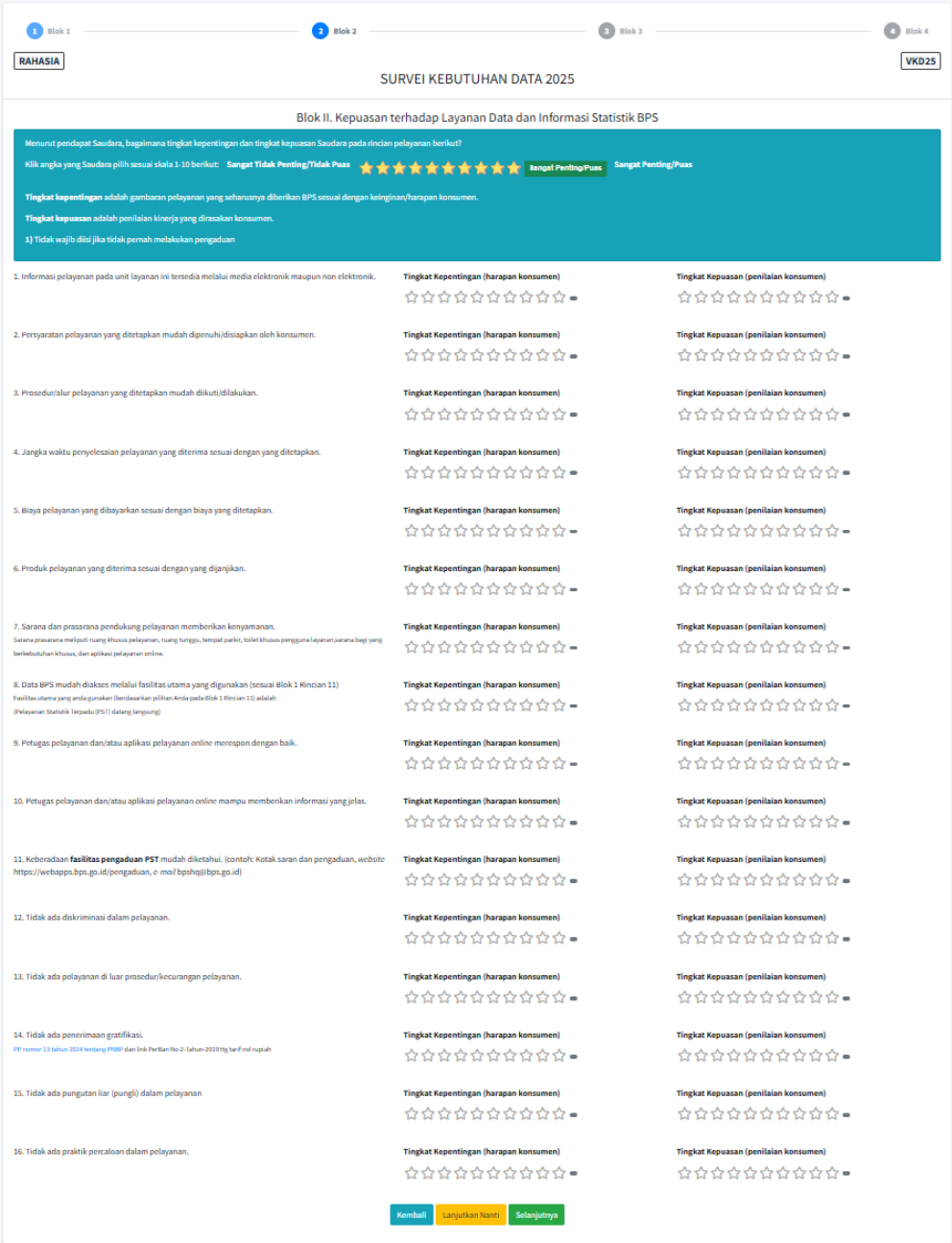
1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui tautan (*link*) yang diberikan via *e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-PST*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online–Link*,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

3.3. Aplikasi SKD2025

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



Gambar 2. **Halaman Awal Aplikasi SKD2025 *Online***



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

RAHASIA

VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?

Klik angka yang Saudara pilih sesuai skala 1-10 berikut: Sangat Tidak Penting/Tidak Puas ★★★★★★★★★★ Sangat Penting/Puas Sangat Penting/Puas

Tingkat kepentingan adalah gambaran pelayanan yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen.

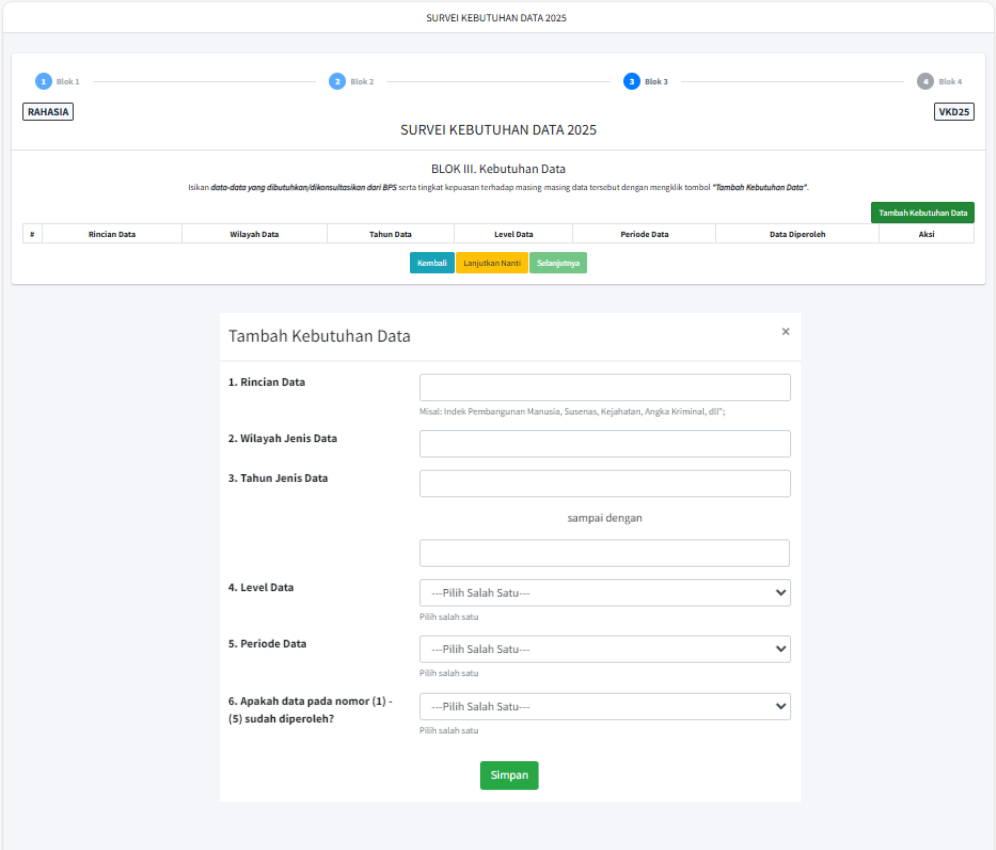
Tingkat kepuasan adalah penilaian kinerja yang dirasakan konsumen.

1) Tidak wajib diisi jika tidak pernah melakukan pengaduan

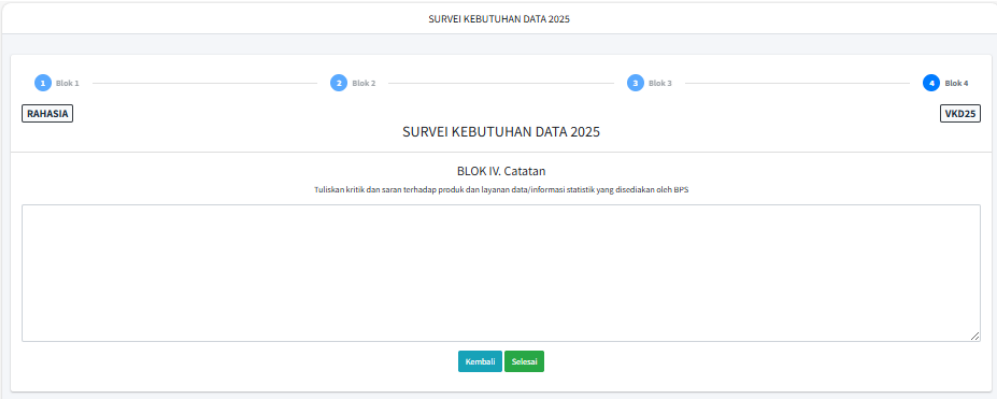
	Tingkat Kepentingan (harapan konsumen)	Tingkat Kepuasan (penilaian konsumen)
1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. Sarana prasarana meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan,sarana bagi yang berkebutuhan khusus, dan aplikasi pelayanan online.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) Fasilitas utama yang anda gunakan (berdasarkan pilihan Anda pada Blok 1 Rincian 11) adalah (Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung)	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
10. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
11. Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://webapps.bps.go.id/pengaduan, *e mail* bpshq@bps.go.id)	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
13. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
14. Tidak ada penerimaan gratifikasi. PP nomor 13 tahun 2024 tentang PNBP dan link PerBan No-2-Tahun-2019 ttg tarif nol rupiah	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
15. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -
16. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -	☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ -

Kembali | Lanjutkan Nanti | Selanjutnya

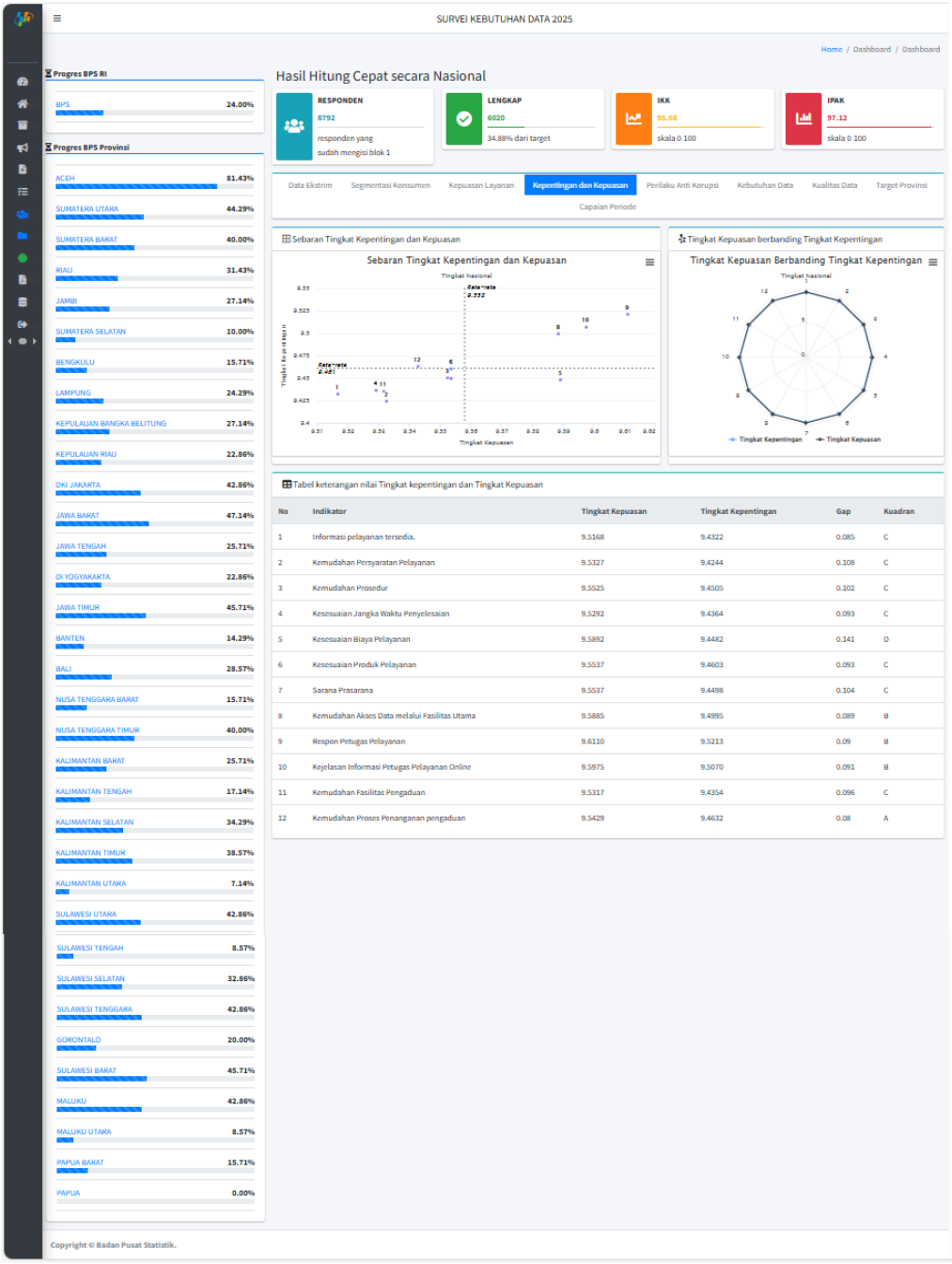
Gambar 3. **Halaman Blok 2 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2025 *Online***



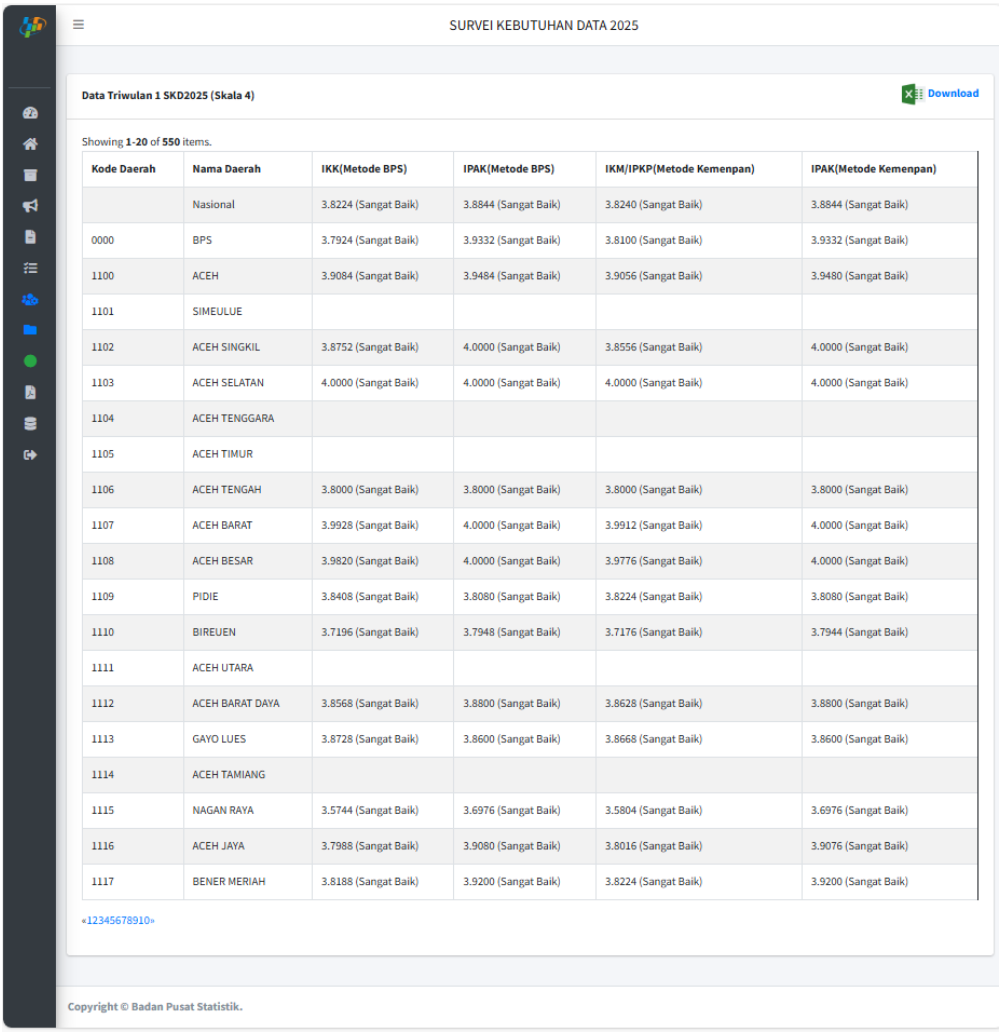
Gambar 4. **Halaman Blok 3 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2025 *Online***



Gambar 5. **Halaman Blok 4 Rincian Pertanyaan Aplikasi SKD2025 *Online***



Gambar 6. **Halaman *Dashboard* Aplikasi SKD2025 *Online***



SURVEI KEBUTUHAN DATA 2025

Data Triwulan 1 SKD2025 (Skala 4)

Download

Showing **1-20** of **550** items.

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

«12345678910»

Copyright © Badan Pusat Statistik.

Gambar 7. **Halaman Tabel Analisis Data pada Aplikasi SKD2025 *Online***

BAB IV

PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil SKD2025 pada triwulan I 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 tabel, grafik, dan infografis.

4.1. Tabulasi Data

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

4.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2025 adalah IKK terhadap pelayanan PST BPS. IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD25.

Langkah-langkah penghitungan IKK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

   Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, …, 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':

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

   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:

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

   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 VKD25.

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:

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

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

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

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

4.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

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

praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2025.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

   Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\underline{y_i}}{\sum_{i=1}^{5} \underline{y_i}} x\, 100\%$$

   dengan:

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

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

   i = 1,2,3,4,5

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

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

   Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^{5} w_i\, \underline{x_i}}{\sum_{i=1}^{5} w_i} = \sum_{i=1}^{5} w_i\, \underline{x_i}$$

   dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

4.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

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

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

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

kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2025.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

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

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

   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:

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

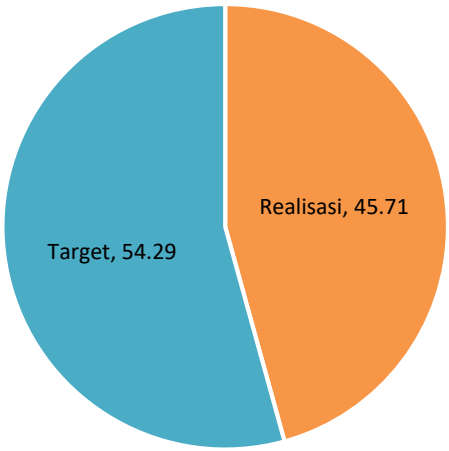
   Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner VKD2025. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

BAB V

ANALISA DATA

5.1. Realisasi Pengumpulan Data

PST BPS Provinsi Jawa Timur memiliki target minimum jumlah responden yang harus dipenuhi dengan periode data SKD 2025 (Januari-Desember 2025) sebanyak 70 responden. Pelaksanaan SKD2025 pada triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025, secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 32 responden dari total target minimum responden sebanyak 70 dengan capaian realisasi sebesar 45,71%. Pencapaian target pengumpulan SKD2025 triwulan I belum terpenuhi namun terus berproses hingga pencapaian kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2025.



Gambar 9. **Jumlah dan Persentase Responden Triwulan 1** BPS Provinsi Jawa Timur

5.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

5.1.1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Metode BPS

Salah satu indikator yang dihasilkan dari SKD2025 adalah IKK. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IKK dihitung

dari 12 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD2025 triwulan I, nilai IKK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur sebesar 99,66 untuk skala 100 dan 3,99 untuk skala 4. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

5.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Metode KemenPANRB

SKD2025 menghasilkan indikator IKM yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur. Nilai IKM dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD2025 triwulan I, nilai IKM terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur sebesar 99,65. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

5.1.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Metode KemenPANRB

SKD2025 menghasilkan indikator IPKP yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur. Nilai IPKP dihitung dari 9 atribut pelayanan dengan menggunakan skala

4. Berdasarkan hasil SKD2025 triwulan I, nilai IPKP terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur sebesar 3,99. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori Sangat Baik.

5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

5.2.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode BPS

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS dengan mempertimbangkan tingkat kepentingannya. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 100. Berdasarkan hasil SKD2025 triwulan I, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur sebesar 99,44 pada skala 100 dan 3,98 pada skala 4. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 dan 4 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.

5.2.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Metode KemenPANRB

SKD2025 menghasilkan indikator IPAK yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja BPS dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap 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 SKD2025 triwulan I, nilai IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur sebesar 99,44 pada skala 100 dan 3,98 pada skala 4. Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 atau 4 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Pengumpulan data SKD 2025 dilaksanakan di Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada satker BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. SKD 2025 mengalami perubahan metodologi yaitu periode pengumpulan data pada 20 Januari - 31 Desember 2025, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Januari 2025 sampai dengan saat pencacahan. Perubahan ini untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan SKD2025 dan memenuhi berbagai kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan publik pada PST BPS.

Laporan Survei Kebutuhan Data Triwulan I Tahun 2025 pada BPS Provinsi Jawa Timur menyajikan analisis hasil SKD 2025 periode Januari-Maret 2025 pada PST BPS Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

a. Pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Provinsi Jawa Timur secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 32 responden dari total target minimum responden sebanyak 70 dengan capaian realisasi sebesar 45,71%.
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 Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.
c. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 99,66 pada skala 100 dan 3,99 pada skala 4. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 99,44 pada skala 100 dan 3,98 pada skala 4. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS BPS Provinsi Jawa Timur

d. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, BPS menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur Nilai IKM terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 99,65. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur masuk kategori sangat baik.

e. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada BPS untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, BPS menghitung Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur.

   Nilai IPKP terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 3,99. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Jawa Timur masuk kategori sangat baik. Adapun Nilai IPAK PST BPS Provinsi Jawa Timur adalah 99,44 pada skala 100 dan 3,98 pada skala 4. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS BPS Provinsi Jawa Timur.

6.2. Rekomendasi Perbaikan

Beberapa kendala dan permasalahan pengumpulan data di triwulan I sebagai berikut:

a. Pencapaian target pengumpulan SKD2025 triwulan I belum optimal terpenuhi namun upaya pencapaian terus berproses hingga target kumulatif di akhir periode pengumpulan data pada 31 Desember 2025.

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

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

a. Upaya pemantauan dan evaluasi pencapaian target responden dapat 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.

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

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

VKD25

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.

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 2025

VKD25

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

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

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 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

7 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

8 Nama instansi :

9 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 2025 s.d. saat pengisian kuesioner

10 Jenis layanan yang digunakan :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS - 2
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah - 4
- Akses produk statistik pada Website BPS - 8
- Konsultasi Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11 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

12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan pelayanan** dan **tingkat kepuasan** Saudara terhadap **pelayanan** berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan *website*: https://webapps.bps.go.id/pengaduan, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1)* Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)				
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 7 berkode 1, 2, 3, atau 4	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya	Sesuai isian kolom (2)				Jenis Sumber Data	Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?	
	Misal: *- Gini ratio Provinsi Nusa Tenggara Barat* *- Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan* *- Kepadatan penduduk di Kota Samarinda* *- dll*	Tahun Data	Level Data[1]	Periode Data[2]	Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta Wilkerstat -3 Tabulasi Data -4 Tabel di Website -5	*Misal:* *- Provinsi Jambi Dalam Angka* *- Data Mikro Potensi Desa* *- Peta Indonesia per Desa* *- Website BPS Provinsi Jambi* *- dll*		Ya -1 Tidak -2	1 2 ... 9 10 Sangat tidak puas — Sangat puas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

[1] **Kode level data kolom (4)**
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu
7. Lainnya (sebutkan .....)

[2] **Kode periode data kolom (5)**
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan .....)

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