



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



PENERAPAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN STATISTIK

Muhammad Syahril, S.ST
Pranata Komputer Ahli Muda



BADAN PUSAT STATISTIK

Pendahuluan



Kegiatan Statistik

1

Penyediaan dan Penyebarluasan Data

2

Pengembangan Ilmu Statistik

3

Pengembangan Sistem Statistik Nasional (SSN)



Undang-Undang

Nomor 16 Tahun 1997

Tentang Statistik

Kewenangan Penyelenggara Kegiatan Statistik

- (i) kegiatan statistik dasar yang diselenggarakan BPS
- (ii) kegiatan statistik sektoral yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sesuai lingkup tugas dan fungsinya, secara mandiri atau bersama BPS



Nomor 23 Tahun 2014

Tentang Pemerintah Daerah

bahwa statistik merupakan urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dan menjadi kewenangan daerah



Satu Data Indonesia (SDI)

Peraturan Presiden No.39 Tahun 2019
tentang Satu Data Indonesia (SDI)

Prinsip SDI





BADAN PUSAT STATISTIK

Proses Bisnis Kegiatan Statistik



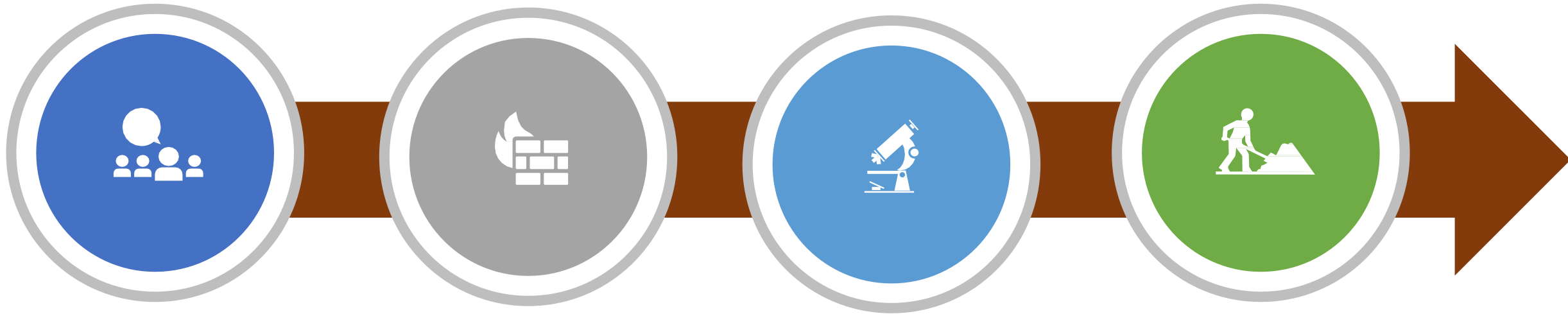
Pengumpulan Data

Berdasarkan cara pengumpulan datanya, kegiatan statistik dapat dikelompokkan kedalam kategori

- 1 Sensus
- 2 Survei
- 3 Kompilasi Produk Administrasi (kompromin)
- 4 Cara Lain sesuai Perkembangan Teknologi



Tahapan Kegiatan Statistik



Perencanaan Data

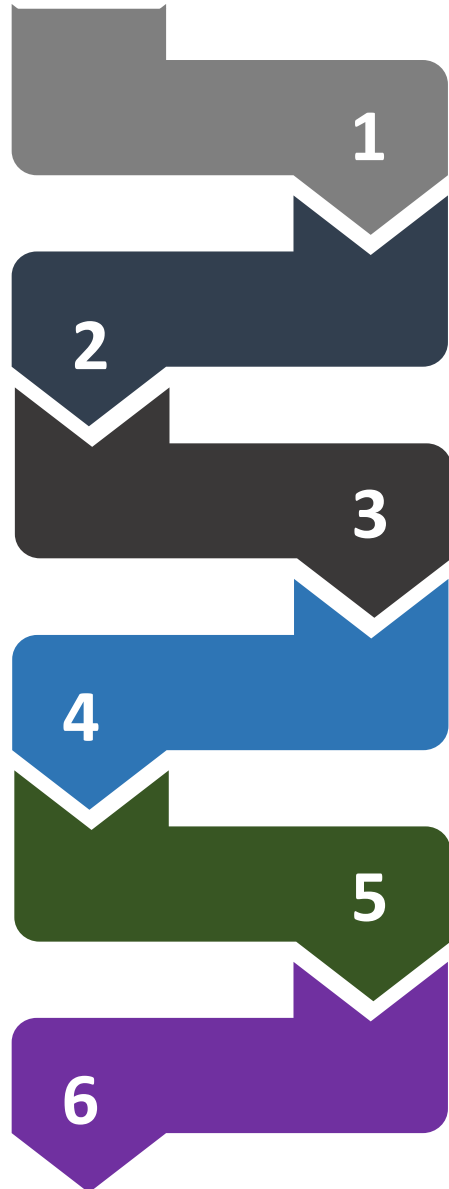
Pengumpulan Data

Pemeriksaan Data

**Penyebarluasan
Data**



Perencanaan Data - Identifikasi kebutuhan (specify needs)



Mengidentifikasi Kebutuhan

Konsultasi dan Konfirmasi

Menentukan Tujuan

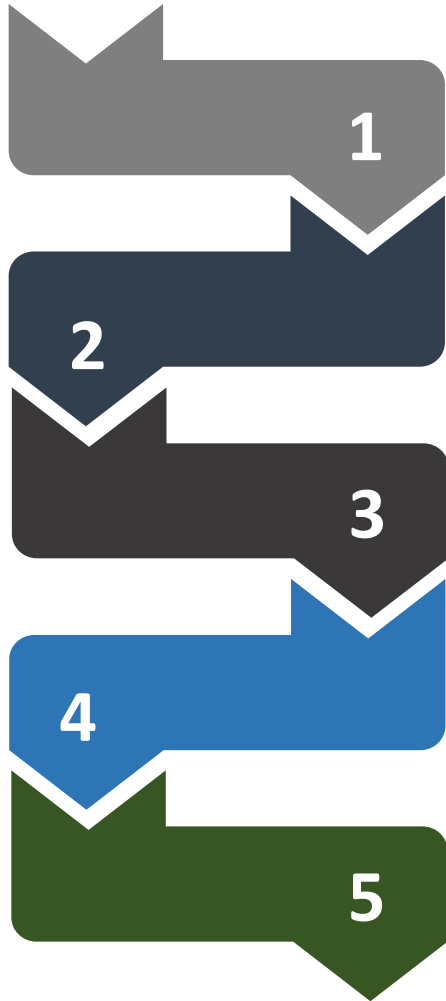
Identifikasi Konsep dan Definisi

Memeriksa Ketersediaan Data

Membuat Proposal Kegiatan



Perencanaan Data - Rancangan (design)



Merancang output

Merancang deskripsi variable

Merancang pengumpulan data

Merancang kerangka sampel dan pengambilan sampel

Mendesain sampling



Perencanaan Data - Rancangan (design) -2

6

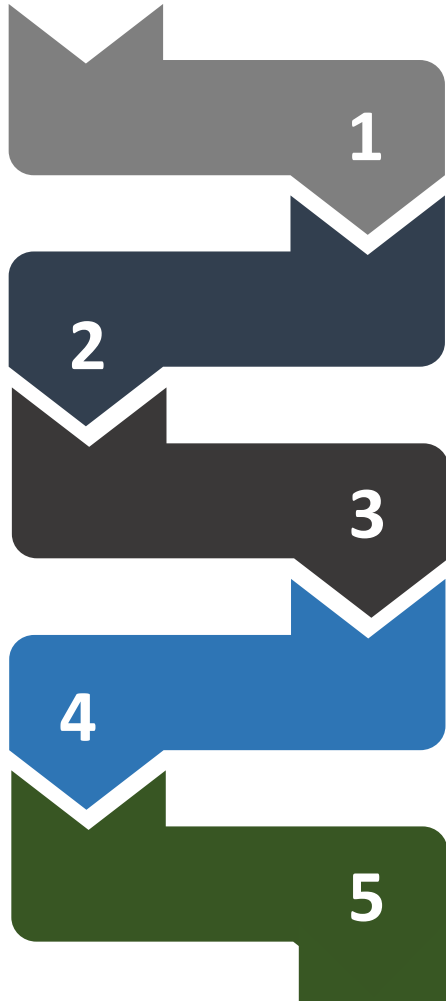
Merancang pengolahan dan analisis

7

Merancang sistem dan alur kerja



Perencanaan Data - Implementasi Rancangan (Build)



**Membuat instrumen pengumpulan data
(kuesioner)**

Membangun komponen diseminasi

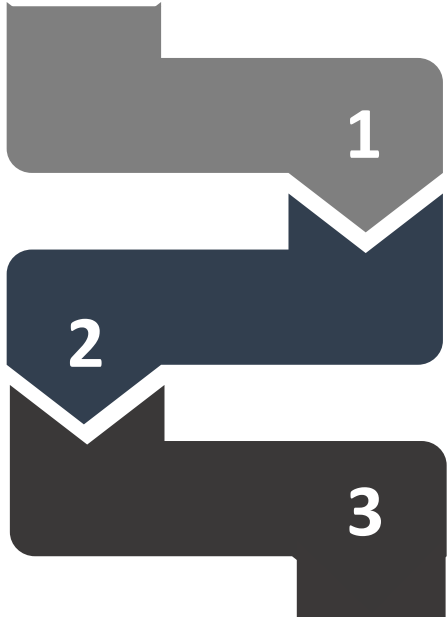
Memastikan alur kerja berjalan dengan baik

**Menguji sistem, instrumen, dan proses bisnis
statistik**

Finalisasi sistem



Pengumpulan Data - Pengumpulan (Collect)



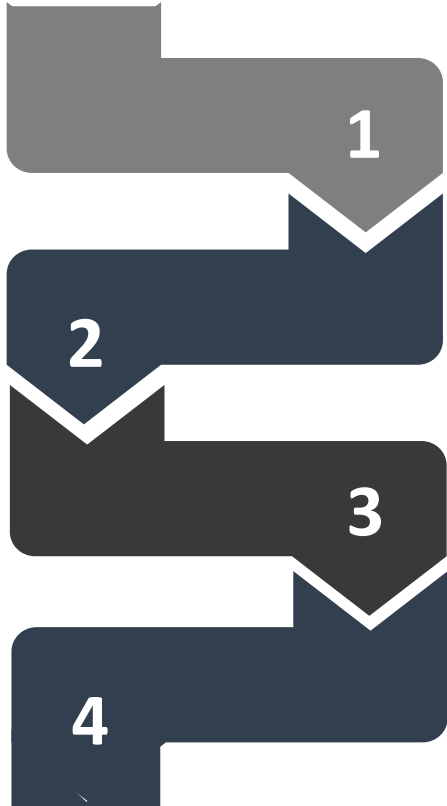
Membangun kerangka sampel dan pemilihan sampel

Mempersiapkan pengumpulan data melalui pelatihan petugas

Melakukan pengumpulan data



Pemeriksaan Data - Proses (process)



Integrasi data

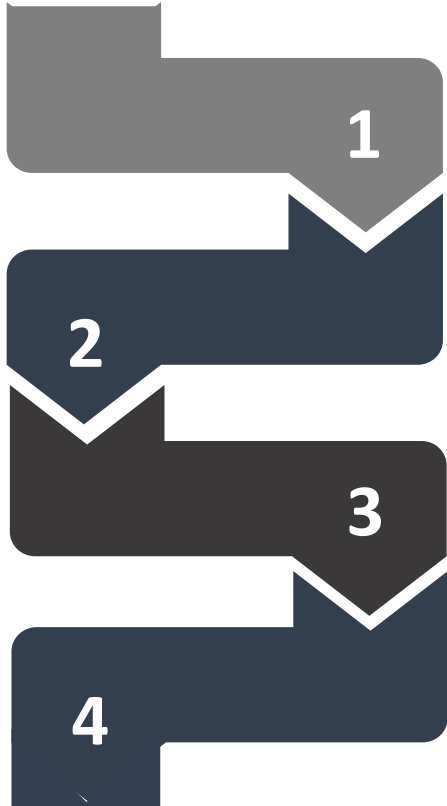
**Penyuntingan (editing), Penyahihan (validation)
dan imputasi**

Menghitung penimbang (weight)

Melakukan estimasi dan agregat



Pemeriksaan Data - Analisis (Analyze)



Menyiapkan naskah output (tabulasi)

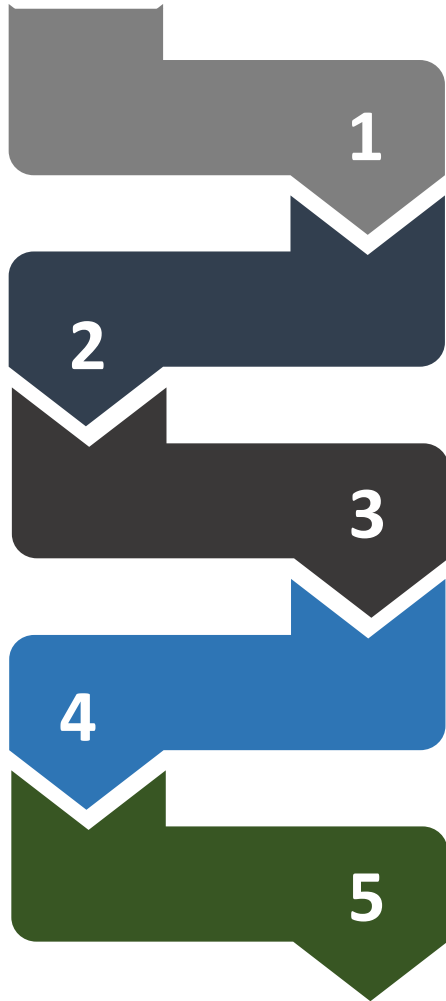
Penyahihan output (pemeriksaan konsistensi antartabel)

Interpretasi output

Penerapan *Disclosure Control*



Penyebarluasan Data - Diseminasi (Disseminate)



Sinkronisasi antara data dengan metadata

Menghasilkan produk diseminasi

Managemen rilis produk diseminasi

Mempromosikan produk diseminasi

Manajemen *user support*



Penyebarluasan Data- Evaluasi (Evaluate)

6

Mengumpulkan masukan evaluasi

7

Evaluasi hasil



BADAN PUSAT STATISTIK

Contoh Penyelenggaraan Proses Bisnis Survei Kepuasan Masyarakat



Survei Kepuasan Masyarakat

Salah satu kegiatan statistik yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintah selaku lembaga publik adalah **penilaian kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan instansi pemerintah bersangkutan**. Penilaian kepuasan tersebut dapat dikemas melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM merupakan salah satu kegiatan statistik untuk memperoleh **gambaran persepsi masyarakat** terhadap unit **penyelenggaraan pelayanan publik**. **Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat** melalui kegiatan SKM yang dilaksanakan **secara periodik** merupakan salah satu **kunci dari upaya perbaikan pelayanan publik**





Tahap Perencanaan Data (1)

Mengidentifikasi kebutuhan

- ✓ Kewajiban evaluasi kinerja pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)
- ✓ Penggunaan SKM sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan)

Konsultasi dan Konfirmasi

- ✓ Dokumentasi hasil diskusi dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan jenis pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah, butir-butir penilaian pelayanan publik yang disusun stakeholder.
- ✓ Hasil konfirmasi menunjukkan bahwa pada tahun survei, ukuran kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor ini belum tersedia, sehingga perlu dilakukan survei.



Menentukan Tujuan

- ✓ **Tujuan umum:** mendapatkan bahan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, baik melalui perbaikan prosedur maupun penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- ✓ **Tujuan khusus:**
 - Mengetahui segmentasi pengguna layanan
 - Mengetahui persentase penggunaan jenis layanan
 - Mengetahui persentase kepuasan pengguna layanan
 - Mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur kinerja pelayanan publik



Identifikasi Konsep dan Definisi (1)

Unit pelayanan publik melakukan identifikasi konsep dan definisi tentang pelayanan publik, pengguna layanan, media pelayanan, dan lain-lain. Contoh:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.



Tahap Perencanaan Data (4)

Identifikasi Konsep dan Definisi (2)

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.



Tahap Perencanaan Data (5)

Identifikasi Konsep dan Definisi (3)

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.



Identifikasi Konsep dan Definisi (4)

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.



Tahap Perencanaan Data (7)

Memeriksa Ketersediaan Data

Berdasarkan hasil pengecekan, data dan indikator yang diperlukan untuk evaluasi pelayanan pada tahun survei, belum tersedia. Sehingga data dan indikator tersebut perlu dikumpulkan pada tahun ini.

Membuat proposal kegiatan

- ✓ Dokumentasi rancangan kerja. Contoh: bisa berupa TOR
- ✓ Membuat rencana penyelenggaraan survei dan memberitahukannya kepada BPS (PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik Pasal 26 Ayat 2)



<https://romantik.bps.go.id/>




Tahap Perencanaan Data (7)

Rekomendasi

1/1/22, 10:18 AM

Romantik Online - F33pdf Rekomendasi

Resume Rekomendasi

Judul	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur		
Instansi	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur		
Status Rekomendasi	LAYAK		
Waktu Pengajuan : 2021-12-23 15:00:17	Waktu Validasi : 2021-12-30 13:12:51		
Pemroses Rekomendasi	IPDS BPS Provinsi Kalimantan Timur		
Nomor Rekomendasi	V- 21.8400.005	 Surel Rekomendasi (rekomendasi/download/S1BdXZZWkrRkdWFEUNDE2dThuaXNHK2FPaV6jSGs2Mmp5aE4xVJ40YUrcGHaBaaJqVWJrR8yQkRSbU	
Catatan Hasil rekomendasi	Sesuai dengan PP No.51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, penyelenggara kegiatan statistik sektoral wajib menyerahkan hasil kegiatan yang berupa publikasi/laporan cetak, digital, maupun dalam bentuk lainnya, dan diserahkan selambat-lambatnya 30 hari sebelum disebarluaskan ke pihak lain. Hal disebarluaskan atau dapat dimanfaatkan oleh pihak lain.		

BLOK I

Rincian		Isian
1.1.	Judul	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur
1.2.	Instansi Pemerintah Penyelenggara	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur
1.3.	Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara	Jln. MT Haryono No. 96A samarinda
	Provinsi	KALIMANTAN TIMUR
	Kabupaten/Kota	KOTA SAMARINDA

BLOK 2

Rincian		Isian
2.1.	Nama Penanggung Jawab di Instansi	Eka Kurnias,SEM.Si
	Jabatan	Sekretaris
	Telepon	05417779725
	Fax	05417779726
	Email	dmpdp@kalimprov.go.id
2.2.	Nama Manajer Survei	Hj. Mariah,SE
	Jabatan	Kepala Sub Bagian Perencanaan Program
	Alamat	Jln MT Haryono No 96A
	Telepon	05417779725
	Fax	05417779725
	Email	dmpdpkalim@gmail.com

BLOK 3

<https://romantik.bps.go.id/rekomendasi/f33pdf/RG9RbXs96emdoUzUNXbzRUZKQT09>

1/3

1/1/22, 10:18 AM

Romantik Online - F33pdf Rekomendasi

Rincian		Isian
3.1.	Survei ini dilakukan	HANYA SEKALI
3.2.	Jika berulang, frekuensi penyelenggaraan	-
3.3.	Tipe Pengumpulan Data	CROSS SECTIONAL

BLOK 4

Rincian		Isian
4.1.	Tujuan Survei	Untuk mengetahui pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur selama 1 tahun berjalan
4.2.	Peubah (variabel) yang dikumpulkan pada survei ini dan periode enumerasi (referensi waktu)	Nama (pada saat pengisian survei),Jenis Kelamin (pada saat pengisian survei),Umur (pada saat pengisian survei),Pendidikan (pada saat pengisian survei),Pekerjaan (pada saat pengisian survei),Pernikahan (setelah menerima pelayanan),prosedure pelayanan (setelah menerima pelayanan),waktu pelayanan (setelah menerima pelayanan),biaya/arif pelayanan (setelah menerima pelayanan),kesesuaian produk pelayanan (setelah menerima pelayanan),perilaku petugas pelayanan (setelah menerima pelayanan),kualitas sarana dan prasarana (setelah menerima pelayanan),pengaduan pelayanan (setelah menerima pelayanan),kemampuan petugas pelayanan (setelah menerima pelayanan)

BLOK 5

Rincian		Isian
5.1.	Cara Pengumpulan Data	SEBAGIAN POPULASI (SAMPEL)
5.2.	Survei Dilakukan di	SEBAGIAN WILAYAH INDONESIA
5.3.	Bila dilakukan di sebagian wilayah Indonesia, Survei dilakukan di:	1. KALIMANTAN TIMUR ▫ KABUPATEN BERAU ▫ KABUPATEN KUTAI BARAT ▫ KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA ▫ KABUPATEN KUTAI TIMUR ▫ KABUPATEN PASER ▫ KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA ▫ KABUPATEN MAHAJAM HULU ▫ KOTA BALIKPAPAN ▫ KOTA BONTANG ▫ KOTA SAMARINDA
5.4.	Metode Pengumpulan Data	4. MENGIISI KUESIONER SENDIRI (SWACACAH) 16. LAINNYA (SEBUTKAN): Google Form
5.5.	Metode Penelitian	SAMPEL NON PROBABILITAS
5.6.	Metode untuk Sampel Non-Probabilitas	Purposive Sampling
5.7.	Apakah melakukan Uji Coba (Pilot Study)	Tidak
5.8.	Petugas Pengumpul Data	1. STAF SENDIRI
5.9.	Persyaratan pendidikan terendah petugas pengumpul data	1. SMP
5.10.	Apakah melakukan pelatihan petugas	Tidak
5.11.	Jumlah Petugas Supervisi/Penyelia/Pengawas	2 orang
	Jumlah Petugas Pengumpul Data/Enumerator	3 orang

BLOK 6

Blok 6 diawasi

BLOK 7

Rincian		Isian
---------	--	-------

<https://romantik.bps.go.id/rekomendasi/f33pdf/RG9RbXs96emdoUzUNXbzRUZKQT09>

2/3

1/1/22, 10:18 AM

Romantik Online - F33pdf Rekomendasi

Rincian		Isian
7.1.	Metode Pengolahan Penyuntingan Editing	Ya
	Metode Pengolahan Penyandian (Coding)	Ya
	Metode Pengolahan Penyahihan (Validasi)	Ya
7.2.	Tingkat estimasi yang diharapkan	1. PROVINSI 2. KABUPATEN/KOTA
7.3.	Metode analisis hasil survei	Analisis Deskriptif
7.4.	Produk Data Yang Tersedia Untuk Umum:	
	Publikasi dalam Media Cetak	Ya
	Publikasi dalam Media Elektronik	Ya
	Macro Data	Ya
	Micro Data/Raw Data	Ya
	Lainnya	Tidak
7.5.	Waktu Pelaksanaan Survei:	
	Perencanaan/Persiapan	23 Desember 2021 s.d. 29 Desember 2021
	Pelaksanaan Lapangan	30 Desember 2021 s.d. 09 Januari 2022
	Pengolahan	01 Januari 2022 s.d. 16 Januari 2022
	Analisis	16 Januari 2022 s.d. 19 Januari 2022
7.6.	Waktu ketersediaan hasil survei untuk umum	19 Januari 2022 s.d. 22 Januari 2022
		24 Januari 2022

<https://romantik.bps.go.id/rekomendasi/f33pdf/RG9RbXs96emdoUzUNXbzRUZKQT09>

3/3

FORMULIR PEMBERITAHUAN

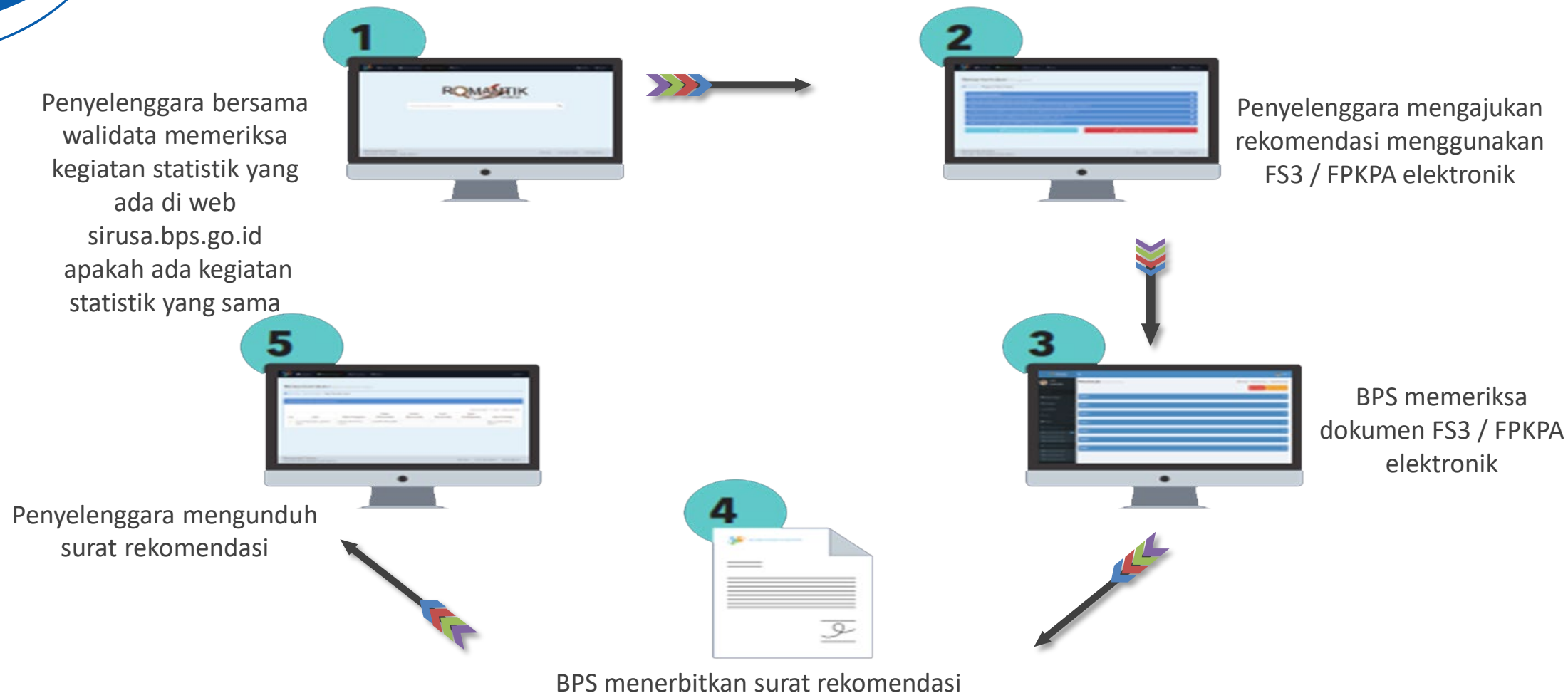
Survei (FS3)

- Blok 1 Identifikasi Penyelenggara Survei
- Blok 2 Penanggung Jawab Survei
- Blok 3 Informasi Umum
- Blok 4 Tujuan dan Peubah yang Dikumpulkan
- Blok 5 Rancangan Pengumpulan Data
- Blok 6 Rancangan Sampel
- Blok 7 Pengolahan data, Estimasi, Analisis


Kompromin (FP-KPA)

- Blok 1 Identifikasi Penyelenggara Kompromin
- Blok 2 Penanggung Jawab Kompromin
- Blok 3 Perencanaan dan Persiapan
- Blok 4 Variabel Utama
- Blok 5 Desain Kompromin
- Blok 6 Pengumpulan Data
- Blok 7 Pengolahan data, Estimasi, Analisis, Diseminasi

ALUR PENGAJUAN REKOMENDASI



SURAT REKOMENDASI

 **BADAN PUSAT STATISTIK**

Jakarta, 15 Juni 2021


Nomor : B-551/03200/06/2021
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik
Survei Persepsi & Kesiapan Industri atas Implementasi UU Perlindungan Data Pribadi

Kepada Yth :
Sekretaris Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika
Kementerian Komunikasi dan Informatika
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral dengan:

Instansi Penyelenggara : Kementerian Komunikasi dan Informatika
Judul : Survei Persepsi & Kesiapan Industri atas Implementasi UU Perlindungan Data Pribadi
Dinyatakan : **LAYAK**
No. Rekomendasi : V-21.0000.010
Catatan : terlampir

Nomor rekomendasi ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei. Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.


Direktur Diseminasi Statistik

di di: Sukomo No. 5-5, Sekeloa 30730, Jakarta Pusat 10130, Telp: (021) 3841195, 3842506, 3843291-4, Fax: (021) 3857046
Website: <http://www.bps.go.id>, E-mail: bpsreg@bps.go.id

Nomor
Rekomendasi

Format Nomor Rekomendasi:

J-TT.WWWW.NNN

Keterangan:

J : Jenis Kegiatan (V atau K)

TT : Tahun Terbit Surat Rekomendasi

WWW : Kode Wilayah Penerbit Surat Rekomendasi

NNN : Nomor Urut Surat Rekomendasi

CONTOH NOMOR REKOMENDASI

Nomor Rekomendasi Kegiatan Survei:

V-21.6400.003

Keterangan:

V : Kode Jenis Kegiatan **Survei**
21 : Diterbitkan pada tahun **2021**
6400 : Diterbitkan oleh **BPS Kaltim**
003 : Nomor Urut Surat Rekomendasi **003**
di satker BPS Kaltim selama tahun 2021

Nomor Rekomendasi Kompromin:

K-21.6400.007

Keterangan:

K : Jenis Kegiatan **Kompromin**
21 : Diterbitkan pada tahun **2021**
6400 : Diterbitkan oleh **BPS Kaltim**
007 : Nomor Urut Surat Rekomendasi **007** di satker
BPS Kaltim selama tahun 2021



Merancang Output (1)

✓ Segmentasi Pengguna Layanan

Tabel 3. 1 Rancangan Output untuk Segmentasi Pengguna Layanan

Jenis Layanan	Persentase						Total
	Jenis Kelamin		Tingkat Pendidikan		Pekerjaan Utama		
	L	P	TP1	TP2	PU1	PU2	
Layanan -1							
...							
Layanan -n							
Total							

✓ Persentase Penggunaan Jenis Layanan

Tabel 3. 2 Rancangan Output untuk Persentase Pengguna Jenis Layanan

Jenis Layanan	Persentase Pengguna Layanan
Layanan -1	
...	
Layanan -n	



Merancang Output (2)

- ✓ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel 3. 4 Rancangan Output untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Jenis Layanan	IKM
Layanan -1	
...	
Layanan -n	
Total	



Tahap Perencanaan Data (10)

Merancang variable

- ✓ Keterangan petugas: nama, tanggal pencacahan, tanda tangan.
- ✓ Keterangan responden: nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan utama, instansi.
- ✓ Akses layanan: jenis layanan yang diterima, fasilitas yang digunakan, jenis layanan yang diharapkan.
- ✓ Persepsi terhadap aspek pelayanan:
 1. Persyaratan
 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 3. Waktu Penyelesaian
 4. Biaya/Tarif
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 6. Kompetensi Pelaksana
 7. Perilaku Pelaksana: sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 9. Sarana dan prasarana
- ✓ Catatan



Merancang pengumpulan data

- ✓ Instrumen: kuesioner *paper based*
- ✓ Metode pencacahan:
 1. Wawancara kepada responden khusus variabelvariabel keterangan responden dan jenis layanan
 2. Responden mengisi kuesioner sendiri (*selfenumeration*) khusus variabel-variabel jenis layanan dan catatan



Tahap Perencanaan Data (12)

Merancang kerangka sampel

Penghitungan dilakukan dengan rumus modifikasi Lemeshow Populasi tidak diketahui (Snedecor GW & Cochran WG, 1967) (Lemeshow dkk, 1997) sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Keterangan rumus:

- p** : perkiraan proporsi kejadian terhadap target populasi
- e** : margin of error (toleransi kesalahan estimasi karena sampel yang diambil tidak dapat mewakili populasinya)

Hasil penghitungan:

$$n = \frac{(Z_{0,05/2})^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2} = 96,04$$

- ✓ Kerangka sampel berupa daftar penerima pelayanan publik pada tahun survei beserta Nomor telpon/email agar bisa diidentifikasi saat pelaksanaan survei.

Catatan: Survei ini tidak menggunakan kerangka sampel untuk pengambilan sampel karena tidak menerapkan kaidah peluang (nonprobability sampling), akan tetapi kerangka sampel digunakan untuk mengidentifikasi seluruh penerima pelayanan publik agar dapat dihubungi ketika pelaksanaan survei.



Tahap Perencanaan Data (12)

Merancang metode pengambilan sampel

Unit sampel: penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Merancang pengolahan dan analisis

- Penyajian dengan tabel dan grafik
- Analisis: deskriptif



Tahap Perencanaan Data (13)

Merancang sistem alur kerja (1)

- Jadwal kegiatan

✓ Jadwal kegiatan:

No	Kegiatan	Waktu
1	Perencanaan	Januari – Februari
2	Penyusunan instrumen dan buku pedoman	Februari – Maret
3	Pelatihan petugas	Maret
4	Pengumpulan data	April – Mei
5	Pengolahan data	Juni
6	Analisis hasil SKM	Juni – Juli
7	Penyusunan laporan	Juli
8	Evaluasi	Juli



Merancang sistem alur kerja (2)

- Mekanisme Pengumpulan Data
 1. *Enumerator* memilih responden dengan cara purposive sampling;
 2. *Enumerator* menjelaskan tujuan SKM kepada responden;
 3. *Enumerator* mengumpulkan data dengan cara wawancara dan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration);
 4. *Enumerator* mengumpulkan dan memeriksa kembali kuesioner yang sudah terisi



Tahap Perencanaan Data (15)

Membuat instrumen pengumpulan data

1. Kuesioner SKM

Lampiran S.1a (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP UNIT LAYANAN
KEMENTERIAN/LEMBAGA/INSTANSI/DINAS

Identitas Dokumen (diisi petugas):

Dalam rangka meningkatkan kinerja unit pelayanan, Kementerian/Lembaga/Instansi/Dinas melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu, pelaksanaan SKM didasarkan pada kewajiban untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan sesuai yang tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai kinerja unit pelayanan Kami. Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara, Kami ucapkan terima kasih.

BLOK I. KETERANGAN PETUGAS			
No.	Rincian	Pencacah	Pengawas
1.	Nama		
2.	Tanggal pencacahan/pengawasan		
3.	Tanda tangan		

BLOK II. KETERANGAN RESPONDEN						
1. Nama:		5. Pekerjaan utama:				
2. Umur:		Pelajar/mahasiswa	-1	Pegawai swasta	-5	
3. Jenis kelamin:	Laki-laki	-1	Peneliti/dosen	-2	Wiraswasta	-6
	Perempuan	-2	PNS/TNI/Polri	-3	Lainnya	-7
4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan:		Pegawai BUMN/D	-4			
	<SMA atau sederajat	-1	D4/S1	-3	6. Nama instansi/institusi:	
	D1/D2/D3	-2	S2/S3	-4		

BLOK III. AKSES LAYANAN			
1. Jenis pelayanan yang diterima (boleh pilih lebih dari 1 jawaban):			
Jenis layanan 1	-1	Jenis layanan 4	-8
Jenis layanan 2	-2	Jenis layanan 5	-16
Jenis layanan 3	-4	Jenis layanan 6	-32
2. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan (boleh pilih lebih dari 1 jawaban):			
Telp/Faks	-1	Surat	-4
E-mail	-2	Lainnya	-8
3. Jenis pelayanan yang diharapkan:			

BLOK II. KETERANGAN RESPONDEN						
1. Nama:		5. Pekerjaan utama:				
2. Umur:		Pelajar/mahasiswa	-1	Pegawai swasta	-5	
3. Jenis kelamin:	Laki-laki	-1	Peneliti/dosen	-2	Wiraswasta	-6
	Perempuan	-2	PNS/TNI/Polri	-3	Lainnya	-7
4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan:		Pegawai BUMN/D	-4			
	<SMA atau sederajat	-1	D4/S1	-3	6. Nama instansi/institusi:	
	D1/D2/D3	-2	S2/S3	-4		

BLOK III. AKSES LAYANAN			
1. Jenis pelayanan yang diterima (boleh pilih lebih dari 1 jawaban):			
Jenis layanan 1	-1	Jenis layanan 4	-8
Jenis layanan 2	-2	Jenis layanan 5	-16
Jenis layanan 3	-4	Jenis layanan 6	-32
2. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan (boleh pilih lebih dari 1 jawaban):			
Telp/Faks	-1	Surat	-4
E-mail	-2	Lainnya	-8
3. Jenis pelayanan yang diharapkan:			

BLOK IV. PERSEPSI TERHADAP ASPEK PELAYANAN						
Menurut Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana kualitas pelayanan pada rincian pelayanan berikut? (Beritanda ✓ sesuai pilihan Bapak/Ibu/Saudara)						
No.	Rincian Pelayanan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	(diisi petugas)
1.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi					
2.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan					
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan					
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi					
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan					
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian					
7.	Informasi biaya/tarif produk pelayanan jelas					
8.	Sarana prasarana pendukung pelayanan					
9.	Kejelasan fasilitas pengaduan					

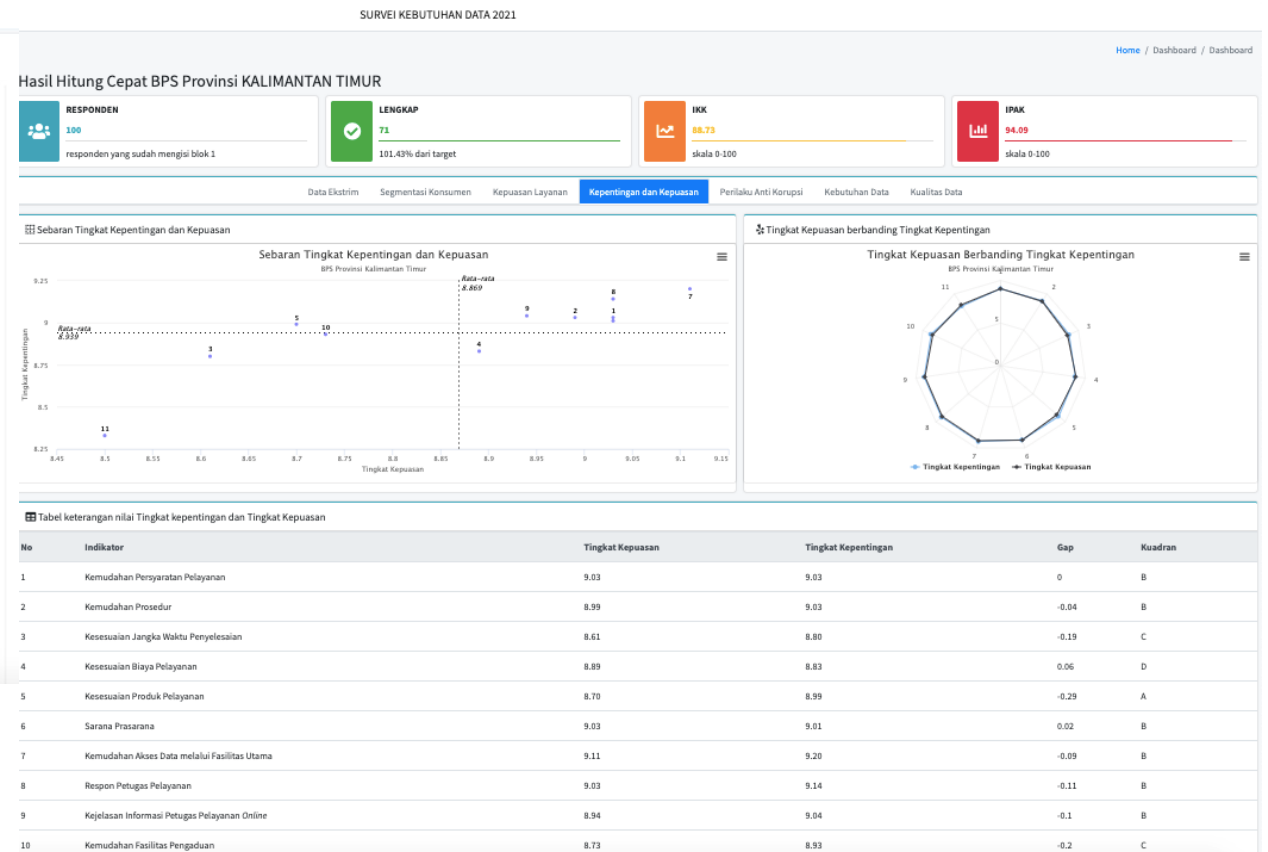
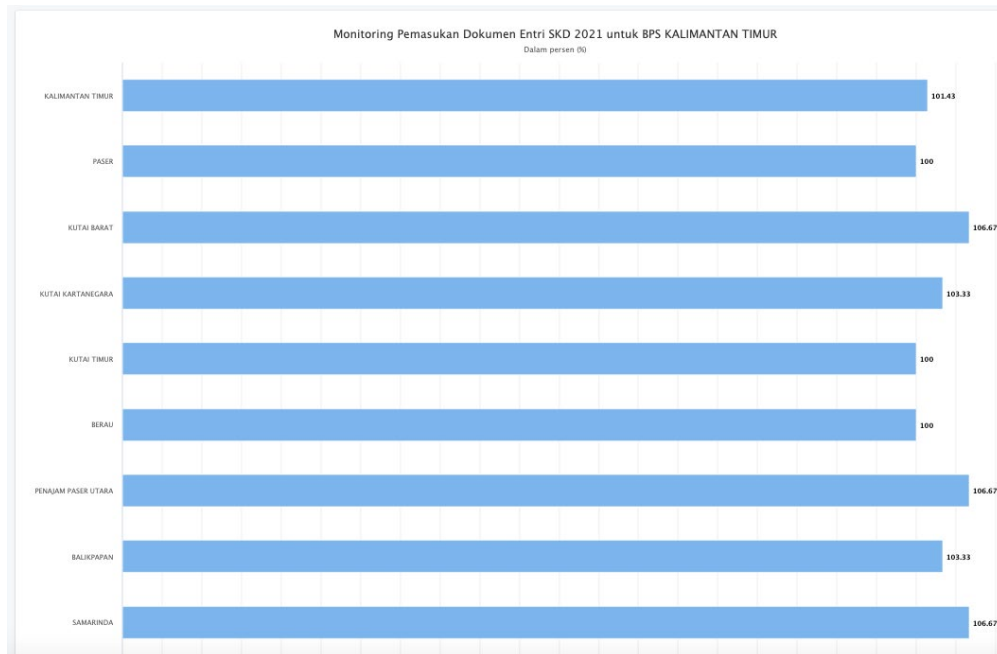
BLOK V. CATATAN	



Tahap Perencanaan Data (16)

Membangun komponen proses dan diseminasi (1)

1. Sistem aplikasi pengolahan hasil Survey Kepuasan Masyarakat

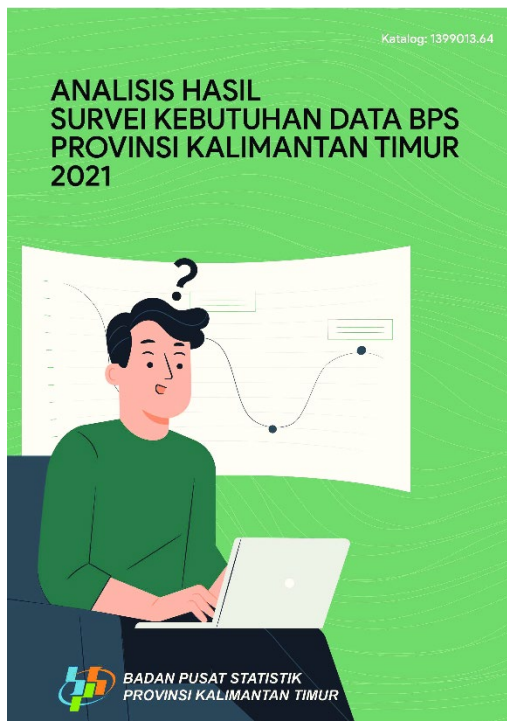




Tahap Perencanaan Data (17)

Membangun komponen proses dan diseminasi (2)

2. Kerangka dan desain publikasi hasil SKM



Daftar Isi	
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	7
1.4 Metodologi	9
1.4.1 Metode Sampling	9
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3 Metode Analisis Data	10
1.5 Sistematika Penulisan	18
1.6 Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST	19
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen	23
2.1 Gambaran Umum Konsumen	25
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan	32
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	33
2.6 Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	37
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	39
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	40

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Provinsi Kalimantan Timur 2021

vii

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	40
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	43
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	46
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2 Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	51
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	52
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	55
5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data	57
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data	58
5.3 Kebutuhan Data menurut Ragam Data	59
5.4 Kebutuhan Data menurut Jenis Data	61
5.5 Kebutuhan Data menurut Sumber Data	62
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	65
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	67
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	69
Bab 7 Penutup	70
7.1 Kesimpulan	73
7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	75
Daftar Pustaka	77
Lampiran	79

viii

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Provinsi Kalimantan Timur 2021



Menguji system instrument dan proses bisnis, dan proses bisnis

- ✓ Ujicoba sistem dilakukan sekaligus dengan ujicoba instrumen, dilakukan pada tanggal 30 Maret - 3 April 2020 di Unit Pelayanan Publik.
- ✓ Jumlah responden ujicoba ini sebanyak 150 orang yang dipilih secara purposive. Responden berasal dari kalangan pegawai di unit kerja.
- ✓ Kendala yang dihadapi diantaranya:
 1. Kegagalan login ke system.
 2. Tata letak unduh kuesioner survei kurang terlihat oleh responden.
 3. Error ketika unduh kuesioner survei.
 4. Data responden yang telah selesai diverifikasi tidak tercakup dalam sistem monitoring.



Tahap Pengumpulan Data

Pelatihan Petugas

Pelatihan petugas dilakukan untuk menyamakan konsep dan definisi yang harus dipahami oleh seluruh petugas.

Pelatihan dilakukan bagi pencacah, pengawas. dan pengolahan data.

Melaksanakan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan sesuai rancangan yang telah disusun, yaitu:

1. Pada kegiatan SKM, pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi wawancara dan self-enumeration (responden mengisi secara mandiri).
2. Sesuai PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, pelaksanaan pengumpulan data dapat dilakukan oleh unit pelayanan sendiri dan dapat melibatkan unsur pengawasan atau lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.



Tahap Pemeriksaan Data

Pemeriksaan hasil pengumpulan data

Proses Pemeriksaan Hasil Pengumpulan Data dilakukan Berjenjang

Penyandian (*Coding*)

Coding merupakan proses memberikan kode pada dokumen hasil pencacahan sesuai dengan kaidah *coding* yang telah ditetapkan.

BLOK II. KETERANGAN RESPONDEN									
1.	Nama:	<u>Wahyu</u>			5. Pekerjaan utama:				5
2.	Umur:	25	2	5	Pelajar/mahasiswa	-1	Pegawai swasta	-5	
3.	Jenis kelamin:	Laki-laki	-1	1	Peneliti/dosen	-2	Wiraswasta	-6	
		Perempuan	-2		PNS/TNI/Polri	-3	Lainnya	-7	
4.	Pendidikan terakhir yang ditamatkan:			3	Pegawai BUMN/D	-4	6. Nama instansi/institusi: PT. SUKAMAJU JAYA		
	<SMA atau sederajat	-1	D4/S1	-3					
	D1/D2/D3	-2	S2/S3	-4					



Tahap Pemeriksaan Data

Penyandian (Coding)

BLOK III. AKSES LAYANAN				
1.	Jenis pelayanan yang diterima (boleh pilih lebih dari 1 jawaban):			2 8
	Jenis layanan 1	-1	Jenis layanan 4	-8
	Jenis layanan 2	-2	Jenis layanan 5	16
	Jenis layanan 3	-4	Jenis layanan 6	-32
2.	Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan (boleh pilih lebih dari 1 jawaban):			1 2
	Telp/Faks	-1	Surat	-4
	E-mail	-2	Lainnya	-8
3.	Jenis pelayanan yang diharapkan: PELAYANAN HOTSPOT DI TEMPAT UMUM			



Tahap Pemeriksaan Data

Penyandian (Coding)

BLOK IV. PERSEPSI TERHADAP ASPEK PELAYANAN						
Menurut Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana kualitas pelayanan pada rincian pelayanan berikut? (Beri tanda √ sesuai pilihan Bapak/Ibu/Saudara)						
No.	Rincian Pelayanan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	(diisi petugas)
1.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi			√		3
2.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan				√	4
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan		√			2
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi			√		3
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan			√		3
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian				√	4
7.	Informasi biaya/tarif produk pelayanan jelas				√	4
8.	Sarana prasarana pendukung pelayanan			√		3
9.	Kejelasan fasilitas pengaduan			√		3



Menghitung Penimbang (Weight)

- ✓ Penghitungan statistik SKM tidak menggunakan penimbang sampling karena tidak menerapkan *probability sampling*.
- ✓ Penghitungan penimbang pada SKM hanya dilakukan pada rincian pertanyaan yang berkaitan dengan penilaian pelayanan atau penghitungan IKM (Blok IV).

Metode: Rata-rata tertimbang dengan nilai penimbang pada setiap pertanyaan ditetapkan sama. Penimbang ditetapkan dengan rumus berikut:

$$\text{Penimbang} = \frac{1}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sumber: Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan



Melakukan Estimasi dan Agregasi (1)

- Statistik yang disajikan meliputi jumlah, rata-rata, proporsi, persentase, rasio, atau indeks. Salah satu hasil agregasi data hasil SKM adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun penghitungan IKM menggunakan metode Nilai Rata-Rata Tertimbang dengan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Jumlah Nilai Persepsi}}{\text{Jumlah Pertanyaan yang terisi}} \times \text{Penimbang}$$



Melakukan Estimasi dan Agregasi (2)

- Worksheet Penghitungan IKM

[illegible]



Melakukan Estimasi dan Agregasi (3)

- Worksheet Penghitungan IKM

[illegible]



Melakukan Estimasi dan Agregasi (4)

Kategori pertanyaan pada SKM menggunakan skala likert 1-4, sehingga nilai IKM yang dihasilkan memiliki skala 1-4. Untuk memudahkan interpretasi, maka dilakukan konversi nilai IKM dalam skala 25-100.

$$IKM_{konversi} = IKM \times \frac{\text{nilai maksimum skala konversi}}{\text{nilai maksimum skala likert}}$$

$$IKM_{konversi} = IKM \times \frac{100}{4}$$

$$IKM_{konversi} = IKM \times 25$$



Kategori IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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



Worksheet Penghitungan IKM

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	4	3	2	4	3	1	
2	3	4	4	4	1	2	2	3	4	
3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	18	21	22	22	18	19	20	22	21	
Nilai Rata-Rata Per Unsur	$\frac{18}{6} = 3$	3,5	3,67	3,67	3,00	3,17	3,33	3,67	3,50	
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	$3 \times \frac{1}{9} = 0,3333$	0,3889	0,4074	0,4074	0,3333	0,3519	0,3704	0,4074	0,3889	3,3889
IKM Unit Pelayanan										=3,3889x25= 84,7222



Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Contoh Nilai IKM = 84,722 artinya **Kinerja unit Pelayanan Baik**



Tahap Pemeriksaan Data (2)

Analisis

Contoh :

- Pelaksanaan kegiatan SKM secara keseluruhan berjalan dengan baik.
Total realisasi responden adalah sebesar 191 responden atau sebesar 127,33% dari total target yang telah ditetapkan (150 responden).
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKM untuk unit pelayanan publik BPS Provinsi Kalimantan Timur tahun 2021 sebesar 88,73, yang artinya kualitas pelayanan unit pelayanan publik BPS Provinsi Kalimantan Timur masuk kategori Sangat Baik.

Penyiapan Naskah Output

Menyajikan data agregasi dalam *dummy table* dan grafik

Penyahihan Output

Memeriksa kesesuaian hasil *output* dengan target kinerja

Interpretasi Output

Menjabarkan *output* ke dalam kalimat yang mudah dipahami

Penerapan Disclosure Control

Memastikan data dan metadata tidak melanggar ketentuan kerahasiaan

Analisis Hasil
Survei Kepuasan
Masyarakat



Tahap Penyebarluasan Data

Penyusunan Metadata

- Metadata kegiatan SKM mencakup:
Komponen dalam metadata tersebut sesuai dengan Kuesioner Metadata sebagaimana tercantum dalam Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020.

The image displays three overlapping forms used for statistical activity metadata collection. The top-left form is 'MS-Keg' (Metadata Statistik Kegiatan), which includes fields for 'Judul Kegiatan' (Activity Title), 'Sifat Kegiatan (diklat dan penglat)' (Nature of Activity), and a list of 'Kategori Kegiatan' (Activity Categories) with checkboxes. The top-right form is 'MS-Ind' (Metadata Statistik Indikator), featuring a grid for recording indicators. The bottom form is 'MS-Var' (Metadata Statistik Variabel), also featuring a grid for recording variables. All forms include the BPS logo and title.

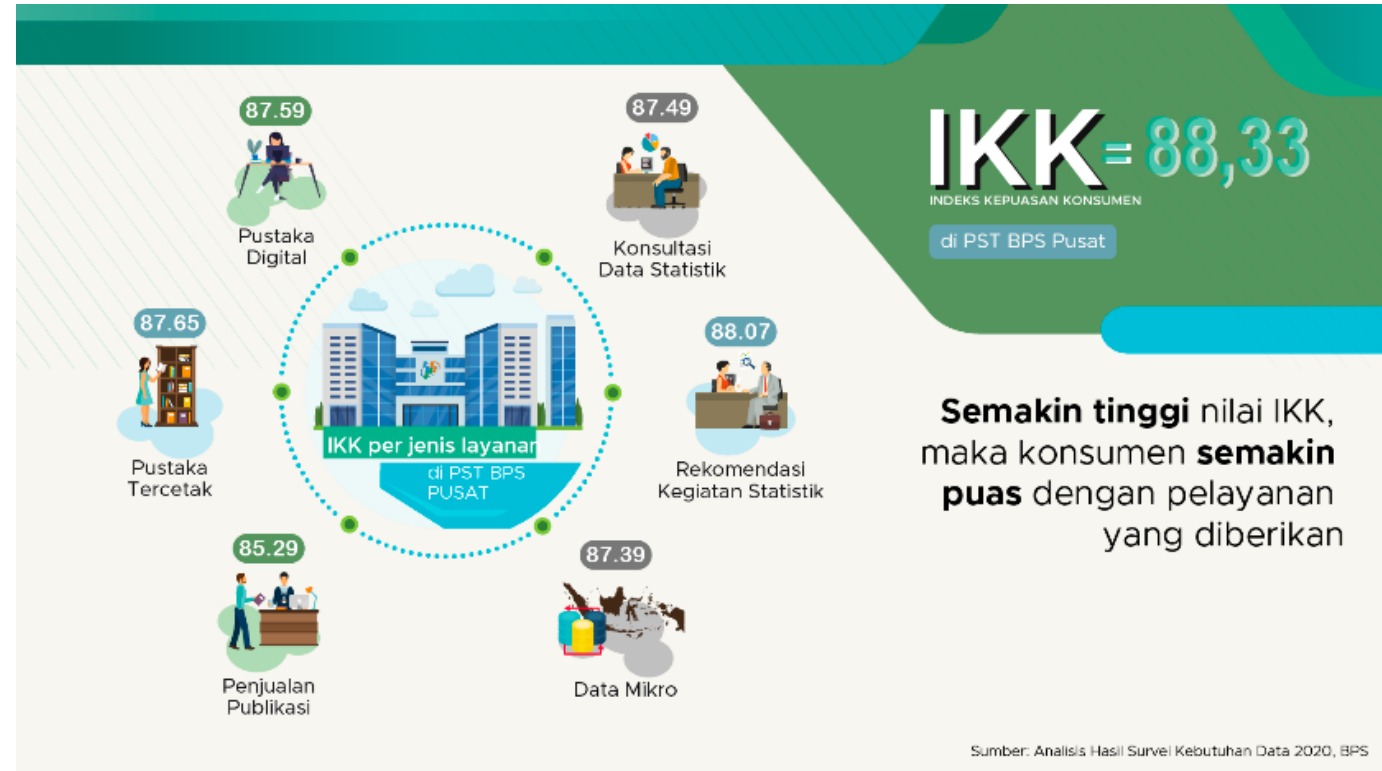
- Metadata Statistik - Kegiatan (Form MS-Keg) merupakan sekumpulan atribut informasi yang memberikan gambaran/ dokumentasi dari penyelenggaraan kegiatan statistik.
- Metadata Statistik - indikator (Form MS-Ind) merupakan suatu metadata yang dikumpulkan dalam kaitannya dengan informasi yang melekat pada indikator yang dihasilkan dari suatu kegiatan statistik.
- Metadata Statistik - variabel (Form MS-Var) merupakan suatu metadata yang memberikan penjelasan mengenai variabel yang dikumpulkan suatu kegiatan statistik. Secara sederhana, metadata variabel adalah informasi dari variabel.



Tahap Penyebarluasan Data

Menghasilkan Produk Diseminasi

- ✓ Laporan akhir disajikan berupa buku publikasi dan bentuk lainnya





Tahap Penyebarluasan Data

Mempromosikan Produk Diseminasi

- ✓ Mengunggah laporan akhir pada website dan sosial media resmi penyelenggara SKM.

The screenshot displays the official website of the Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kalimantan Timur. The header includes the BPS logo, the organization's name in Indonesian, and language options for Indonesian and English. A search bar and links to the Manual, Tautan, Peta Situs, and S&K are also present. The main navigation menu contains links to Beranda, Tentang Kami, Berita, Senarai Rencana Terbit, Publikasi, Berita Resmi Statistik, and PPID. The left sidebar features a 'Selengkapnya...' button and several resource links: 'INDIKATOR STRATEGIS', 'Galeri Infografis', 'TABEL DINAMIS', 'Kamus Pembakuan Statistik', 'Cara Mendapatkan Data BPS' (with sub-links for PNB, Nol Rupiah, and Gratis), 'Unduh', and 'Istilah Statistik'. The main content area highlights a publication titled 'Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2021'. It provides the catalog number (1399013.64), publication number (64000.2132), ISSN/ISBN (978-623-7693-26-0), release date (2021-12-23), and file size (7.96 MB). A 'UNDUH PUBLIKASI' button is available. The text describes the survey's purpose, its integration with the SKD, and the types of data provided (tables, graphics, and infographics). It also mentions the inclusion of the Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) and Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) as key indicators.

**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Indonesia | [English](#)

[Manual](#) | [Tautan](#) | [Peta Situs](#) | [S&K](#)

[Beranda](#) | [Tentang Kami](#) | [Berita](#) | [Senarai Rencana Terbit](#) | [Publikasi](#) | [Berita Resmi Statistik](#) | [PPID](#)

[Selengkapnya...](#)

INDIKATOR STRATEGIS

Galeri Infografis

TABEL DINAMIS

Kamus Pembakuan Statistik

Cara Mendapatkan Data BPS
PNBP • Nol Rupiah • Gratis

Unduh

Istilah Statistik

BADAN PUSAT STATISTIK

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Kalimantan Timur 2021

Nomor Katalog : [1399013.64](#)
Nomor Publikasi : [64000.2132](#)
ISSN / ISBN : [978-623-7693-26-0](#)

Tanggal Rilis : [2021-12-23](#)
Ukuran File : [7.96 MB](#)

UNDUH PUBLIKASI

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.



Tahap Penyebarluasan Data

Mempromosikan Produk Diseminasi

- ✓ Menyandingkan Data hasil SKM dengan metadata SKM pada website resmi penyelenggara SKM (1)

Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IKK
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	88,73
Kabupaten Paser	93,13
Kabupaten Kutai Barat	93,76
Kabupaten Kutai Kartanegara	85,88
Kabupaten Kutai Timur	93,49
Kabupaten Berau	98,74
Kabupaten Penajam Paser Utara	88,38
Kabupaten Mahakam Ulu	---
Kota Balikpapan	91,29
Kota Samarinda	91,59
Kota Bontang	91,77

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD21.
Klasifikasi	: Indeks
Penyajian	
Ukuran	: Skala 100
Satuan	: Wilayah PST
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{y} \times 100$ Dimana: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 11 = 11$ atribut pelayanan PST BPS
Interpretasi	: Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.



Tahap Penyebarluasan Data

Mempromosikan Produk Diseminasi

- ✓ Menyandingkan Data hasil SKM dengan metadata SKM pada website resmi penyelenggara SKM

Lampiran 10 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Wilayah PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi Kalimantan Timur	88,24
Kabupaten Paser	57,14
Kabupaten Kutai Barat	91,30
Kabupaten Kutai Kartanegara	95,45
Kabupaten Kutai Timur	100,00
Kabupaten Berau	100,00
Kabupaten Penajam Paser Utara	100,00
Kabupaten Mahakam Ulu	...
Kota Balikpapan	80,00
Kota Samarinda	66,67
Kota Bontang	84,62

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2021

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Konsep	: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.



Tahap Penyebarluasan Data

- Pihak penyelenggara kegiatan SKM menyediakan sarana untuk memberikan pelayanan informasi terkait Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan. Pengguna dapat meminta penjelasan terkait komponen dan tahapan kegiatan yang telah dilakukan dalam penyusunan indikator.

Contoh: loket konsultasi dan permintaan data.



Tahap Penyebarluasan Data

- Berdasarkan analisis hasil SKM, dirumuskan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas layanan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.
- Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

[illegible]

[illegible][illegible]



BADAN PUSAT STATISTIK

Contoh Penyelenggaraan Proses Bisnis Kompilasi Produk Administrasi



Kompilasi Produk Administrasi (kompromin)

Kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan analisis data yang didasarkan pada catatan administrasi yang ada pada pemerintah dan atau masyarakat



Statistik Pertanian Hortikultura (SPH) adalah pengelolaan data dan informasi pertanaman komoditas hortikultura yang sangat diperlukan dalam pengambilan kebijakan serta menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan di sektor pertanian khususnya sektor hortikultura.





BADAN PUSAT STATISTIK

Tahap Pelaksanaan Kegiatan Statistik Pertanian Hortikultura



Tahap Perencanaan Data

Mengidentifikasi Kebutuhan

- Ketersediaan data dan informasi pertanian komoditas hortikultura sangat diperlukan dalam pengambilan kebijakan serta menjadi tolok ukur keberhasilan pembangunan di sektor pertanian khususnya subsektor hortikultura

Konsultasi dan Konfirmasi

- Melakukan pembahasan dan diskusi dilakukan dalam setiap tingkatan wilayah

Menentukan Tujuan

- Mendapatkan data luas/jumlah tanaman, produksi dan rata-rata harga di petani pada tingkat kecamatan



Tahap Perencanaan Data (2)

Identifikasi Konsep dan Definisi

- Tanaman hortikultura adalah tanaman yang menghasilkan buah, sayuran, bahan obat nabati, florikultura, termasuk di dalamnya jamur, lumut, dan tanaman air yang berfungsi sebagai sayuran, bahan obat nabati, dan/atau bahan estetika.
- Jenis tanaman hortikultura yaitu Tanaman Sayuran dan Buah-buahan Semusim, Tanaman Sayuran dan Buah-buahan Tahunan, Tanaman Biofarmaka, Tanaman Hias

Memeriksa ketersediaan Data

- Salah satu cara memeriksa ketersediaan data tentang tanaman hortikultura dapat dilakukan melalui aplikasi sistem informasi rujukan statistik (sirusa.bps.go.id).
- Setelah dicek pada sirusa ternyata data hortikultura ini belum ada yang mengumpulkan maka lanjutkan ke tahapan membuat proposal kegiatan

sirusa.bps.go.id/sirusa/index.php/site/index

Statistik Dasar
Statistik yang pemanfaatannya ditujukan untuk keperluan yang bersifat luas, baik pemerintah maupun masyarakat. Penyelenggaraannya menjadi tanggung jawab BPS.

RINGKASAN METADATA

- Ringkasan Metadata Kegiatan Statistik Sektoral dan Khusus 2019
- Ringkasan Metadata Statistik Dasar 2019
- Ringkasan Metadata Kegiatan Statistik Sektoral dan Khusus 2018
- Ringkasan Metadata Statistik Dasar 2018



Tahap Perencanaan Data (3)

Membuat Proposal Kegiatan

- Menyusun rancangan kegiatan merujuk pada Formulir Pemberitahuan Kompilasi Produk Administrasi (FP KPA) yang dapat diunduh pada website <https://romantik.bps.go.id/>
- Apabila kegiatannya survei maka formulir yang diisi adalah FS3.



FP - KPA

FORMULIR PEMBERITAHUAN

KOMPILASI PRODUK ADMINISTRASI

Judul kegiatan: Statistik Pertanian Hortikultura (SPH)



Tahap Perencanaan Data (4)

<https://romantik.bps.go.id/>





Tahap Perencanaan Data (5)

Merancang Variabel

- Luas Tanam Tanaman Hortikultura menurut Jenis pada periode pelaporan di suatu wilayah
- Luas Panen Tanaman Hortikultura Menurut Jenis pada periode pelaporan di suatu wilayah
- Produktivitas Tanaman Hortikultura Menurut Jenis pada periode pelaporan di suatu wilayah
- Jumlah Tanaman yang ditanam pada periode pelaporan di suatu wilayah.
- Harga Jual Petani Harga Jual Petani adalah rata-rata harga jual di tingkat petani per satuan produksi yang telah ditentukan pada masing-masing komoditas dalam satuan rupiah yang berlaku umum di kecamatan tersebut pada periode laporan



Tahap Perencanaan Data (6)

Merancang Output

- Luas Panen Tanaman Sayuran dan Buah-Buahan Semusim Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Luas Panen Tanaman Sayuran dan Buah-Buahan Tahunan Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Luas Panen Tanaman Biofarmaka Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Luas Panen Tanaman Hias Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Produksi Tanaman Sayuran dan Buah-Buahan Semusim Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Produksi Tanaman Sayuran dan Buah-Buahan Tahunan Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Produksi Tanaman Biofarmaka Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman
- Produksi Tanaman Hias Menurut Wilayah dan Jenis Tanaman



Tahap Perencanaan Data (7)

Tabel 1. Luas Panen Sawi Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021

Kabupaten	Luas Panen
Paser	
Kutai Barat	
Kutai Kartanegara	
Kutai Timur	
Berau	
Penajam Paser Utara	
Mahakam Ulu	
Balikpapan	
Samarinda	
Bontang	
Kalimantan Timur	

Tabel 1. Luas Panen semangka Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021

Kabupaten	Luas Panen
Paser	
Kutai Barat	
Kutai Kartanegara	
Kutai Timur	
Berau	
Penajam Paser Utara	
Mahakam Ulu	
Balikpapan	
Samarinda	
Bontang	
Kalimantan Timur	



Tahap Perencanaan Data (8)

Tabel 1. Luas Panen Melinjo Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021

Kabupaten	Luas Panen
Paser	
Kutai Barat	
Kutai Kartanegara	
Kutai Timur	
Berau	
Penajam Paser Utara	
Mahakam Ulu	
Balikpapan	
Samarinda	
Bontang	
Kalimantan Timur	

Tabel 1. Luas Panen Mangga Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021

Kabupaten	Luas Panen
Paser	
Kutai Barat	
Kutai Kartanegara	
Kutai Timur	
Berau	
Penajam Paser Utara	
Mahakam Ulu	
Balikpapan	
Samarinda	
Bontang	
Kalimantan Timur	



Tahap Perencanaan Data (9)

Merancang Pengumpulan Data

- Instrumen yang digunakan dalam Statistik Pertanian Hortikultura (SPH), yaitu
 - Buku Pedoman Pengumpulan Data.
 - Buku Pedoman Pengolahan Data.
 - Daftar Isian SPH-SBS (Sayuran dan Buah-buahan Semusim).
 - Daftar Isian SPH-BST (Sayuran dan Buah-buahan Semusim).
 - Daftar Isian SPH-TBF (Tanaman Biofarmaka).
 - Daftar Isian SPH-TH (Tanaman Hias).
- Metode pengumpulan data dilakukan dengan pelaporan daftar isian dari dinas pertanian kabupaten/kota melalui BPS Kabupaten/kota



Tahap Perencanaan Data (10)

**Merancang
kerangka
sampel**

- Tidak menggunakan kerangka sampel

**Merancang
metode
pengambilan
sampel**

- Tidak ada pengambilan sampel.

**Merancang
pengolahan
dan analisis**

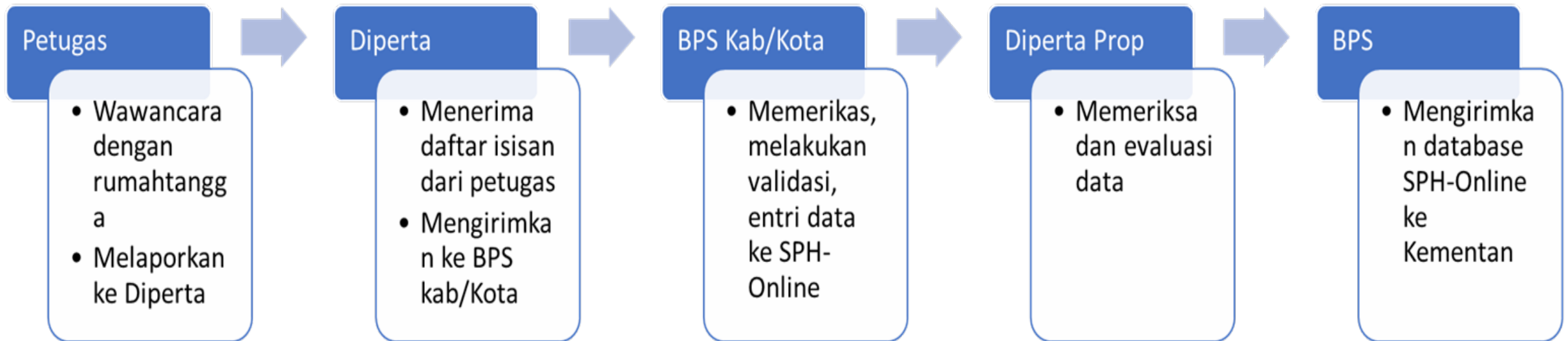
- Penyajian dengan tabel dan grafik
- Analisis: deskriptif



Tahap Perencanaan Data (11)

Merancang sistem alur kerja

- Jadwal kegiatan
- Mekanisme pengumpulan data





Tahap Perencanaan Data (6)

Membuat instrumen pengumpulan data

- Daftar Isian SPH-SBS (Sayuran dan Buah-buahan Semusim).
- Daftar Isian SPH-BST (Sayuran dan Buah-buahan Tahunan).
- Daftar Isian SPH-TBF (Tanaman Biofarmaka).
- Daftar Isian SPH-TH (Tanaman Hias).

Membangun komponen proses dan diseminasi

- Sistem aplikasi pengolahan statistik hortikultura (SPH Online).
- Layout dan desain publikasi statistik pertanian hortikultura (SPH).

Menguji sistem, instrumen, dan proses bisnis

- Laporan pelaksanaan uji coba berisi:
- Waktu dan tempat pelaksanaan; Jumlah responden; Kendala yang dihadapi
- Tindak lanjut perbaikan - Hasil ujicoba dijadikan rujukan perbaikan sistem, instrumen, dan proses bisnis secara berkelanjutan



Tahap Pengumpulan Data

Pelatihan Petugas

- Pelatihan petugas dilakukan untuk menyamakan konsep dan definisi yang harus dipahami oleh seluruh petugas.
- Pelatihan dilakukan bagi pencacah, pengawas. dan pengolahan data.

Melaksanakan Pengumpulan Data

- Pengumpulan data dilaksanakan sesuai rancangan yang telah disusun, yaitu:
 - Petugas mengumpulkan data dengan wawancara ke usaha hortikultura baik rumah tangga maupun perusahaan yang bergerak di budidaya komoditas hortikultura;
 - Melaporkan daftar isian sesuai jadwal setiap bulan ke Diperta Kabupaten/Kota;
 - Diperta mengirimkan daftar tersebut ke BPS Kabupaten/Kota;
 - BPS Kabupaten/kota memeriksa kelengkapan data dan melakukan validasi isian Daftar isian SPH serta input data dengan aplikasi SPH Online.



Tahap Pemeriksaan Data

**Pemeriksaan
hasil
pengumpulan
data**

- Proses Pemeriksaan Hasil Pengumpulan Data dilakukan Berjenjang

**Pengelompokan (Batching),
Editing, dan
Penyandian
(Coding**

- Penyuntingan, penyandian dan pemeriksaan dilakukan untuk melihat ketidakwajaran atau kesalahan yang ada dalam pengisian daftar isian SPH berdasarkan aturan validasi yang telah ditentukan untuk masing-masing daftar isian.

**Menghitung
Penimbang
(Weight)**

- Tidak dilakukan penghitungan penimbang



Tahap Pemeriksaan Data (2)

Melakukan Estimasi dan Agregasi

- Estimasi dilakukan untuk penghitungan Luas
- Estimasi dilakukan untuk penghitungan Produksi

Analisis

- Analisis Statistik Hortikultura



Gambar 4. 2 Skema Analisis Statistik Hortikultura



Tahap Penyebarluasan Data

Penyusunan Metadata

- Penyusunan metadata menggunakan proposal kegiatan yang sudah disusun pada tahap perencanaan

Menghasilkan Produk Diseminasi

- Menyusun hasil pengumpulan data dalam bentuk buku publikasi, booklet, atau produk diseminasi lainnya.
- Memastikan bahwa produk diseminasi dapat menjawab tujuan kegiatan, jika tujuan kegiatan tidak tercapai agar diberikan informasinya pada produk diseminasi tersebut sebagai catatan perbaikan pada kegiatan berikutnya
- Merilis produk diseminasi sesuai jadwal dilengkapi dengan kebijakan diseminasi yang telah ditetapkan oleh penyelenggara kegiatan. Kebijakan diseminasi seperti aksesibilitas data untuk internal dan atau eksternal instansi, dan lainnya.



Tahap Penyebarluasan Data (2)

Mempromosikan Produk Diseminasi

- Menyampaikan laporan beserta metadata kepada BPS secara langsung atau input ke sistem metadata BPS [<https://sirusa.bps.go.id/>]
- BPS mengunggah laporan beserta metadata pada website dan sosial media resmi BPS.

Management User Support

- BPS menyediakan sarana dan petugas pelayanan informasi dan konsultasi terkait variabel dan indikator yang dihasilkan serta penjelasan lainnya seperti tahapan kegiatan yang telah dilakukan dalam penyusunan variabel dan indikator



Tahap Penyebarluasan Data ⁽³⁾

Evaluasi

- Tahapan terakhir kegiatan adalah melakukan evaluasi terhadap setiap tahapan kegiatan yaitu perencanaan, pengumpulan, pemeriksaan, dan penyebarluasan.
- Kendala yang dihadapi menjadi bahan rumusan untuk rekomendasi perbaikan pada kegiatan berikutnya. Hasil evaluasi, prestasi, kendala, dan rekomendasi perbaikan agar disusun dalam laporan kegiatan

Maklumat Pelayanan

“ Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku ”

Plt.Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Timur



[Signature]
Nur Wahid



TERIMA KASIH #bangga melayani bangsa

**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
2022**