

No Katalog : 1399013.9409

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN BIAK NUMFOR

2021

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BIAK NUMFOR**
BPS-Statistics of Biak Numfor Regency

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KABUPATEN BIAK NUMFOR

2021

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Biak Numfor 2021

ISBN : -
No. Publikasi : 94090.2124
Katalog : 1399013.9409
Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 106 halaman

Naskah :

BPS Kabupaten Biak Numfor

Penyunting :

BPS Kabupaten Biak Numfor

Desain Kover :

BPS Kabupaten Biak Numfor

Diterbitkan oleh :

© BPS Kabupaten Biak Numfor

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

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

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Biak Numfor 2021

Pengarah :

Akhmad Fauzi, S.ST

Penanggung Jawab :

Dwi Aris Herwanto, S.ST

Editor :

Dwi Aris Herwanto, S.ST

Penulis :

Dwi Aris Herwanto, S.ST

Muhammad Al Fatih, S.Tr.Stat.

Desain Infografis :

Muhammad Al Fatih, S.Tr.Stat.

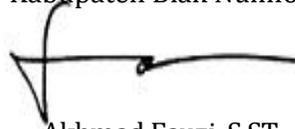
Kata Pengantar

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.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Biak Numfor, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Biak Numfor



Akhmad Fauzi, S.ST
NIP. 19800202 200212 1 004

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xiii
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 <i>Sampling</i>	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.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	31
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	38

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	39
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	41
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	47
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	49
4.2. <i>Gap Analysis</i> 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	53
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	55
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	56
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	57
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	62
Bab 7 Penutup	65
7.1. Kesimpulan	67
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	68
Daftar Pustaka	69
Lampiran	71

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	16
Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor	41
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Biak Numfor	42
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Biak Numfor	52

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 1.2.	Persentase responden menurut metode pengumpulan data...	22
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	26
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Kelompok Umur.....	27
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	28
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
Gambar 2.8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 2.9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS...	33
Gambar 3.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Pelayanan.....	37
Gambar 3.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 3.3.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
Gambar 3.4.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.....	40

Gambar 3.5.	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.....	43
Gambar 3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.....	45
Gambar 4.1.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	49
Gambar 4.2.	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.....	50
Gambar 5.1.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Level Data.....	56
Gambar 5.2.	Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Periode Data.....	57
Gambar 5.3.	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Perolehannya.....	58
Gambar 6.1.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Biak Numfor	61
Gambar 6.2.	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Aspek Kualitas Data.....	62

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	73
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	74
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	75
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	76
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	77
Lampiran 6.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	78
Lampiran 7.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	79
Lampiran 8.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	80
Lampiran 9.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	81
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	82
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	84
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	85
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	86
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	87

Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	88
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	89
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	91
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	92
Lampiran 20.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	94
Lampiran 21.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	96
Lampiran 22.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST.....	98
Lampiran 23.	Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data.....	99
Lampiran 24.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	100
Lampiran 25.	Kuesioner VKD21.....	102



BAB 1

Pendahuluan

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

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online
- (4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
- (5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online
- (6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung
- (7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online, dan
- (8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
 - *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta

kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

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

c) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

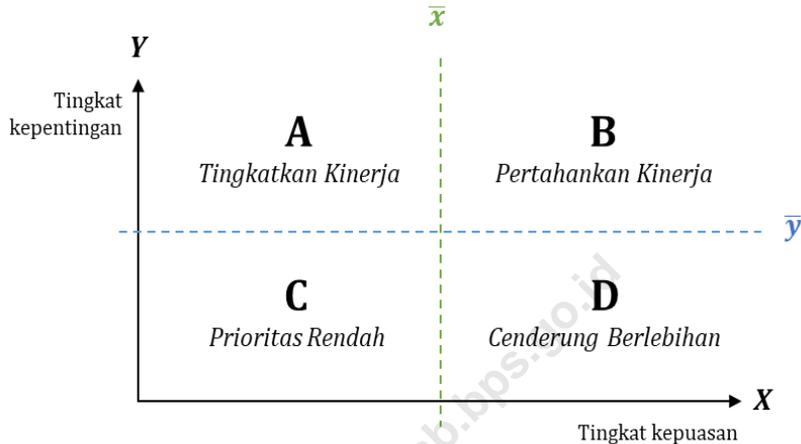
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga

performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya .

d) **Persentase Konsumen yang Puas**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) **Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan,

akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p>	

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
--

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 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i

$i = 1,2,3,4$

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

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan,

(5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

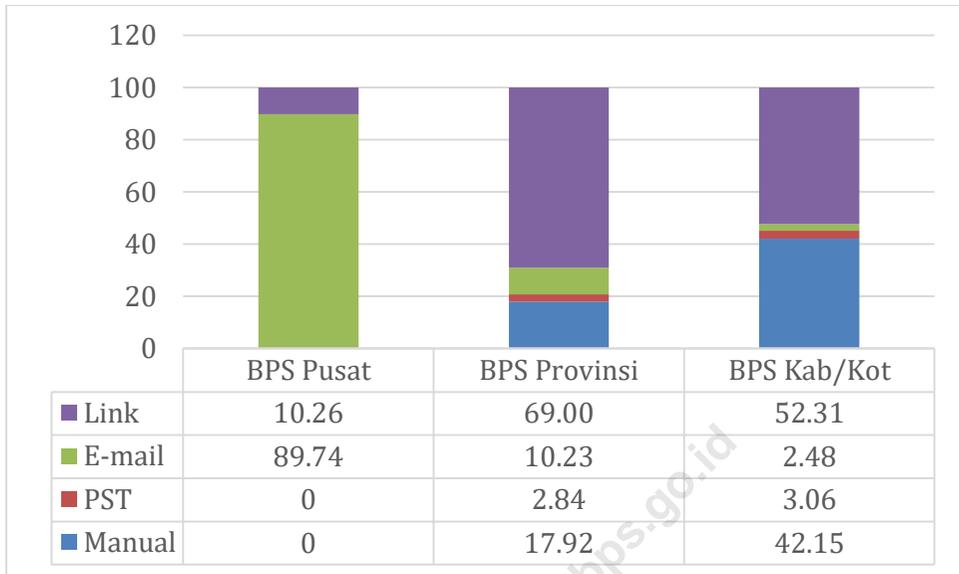
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).

2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data



BAB 2

Segmentasi Konsumen

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

Bab 2

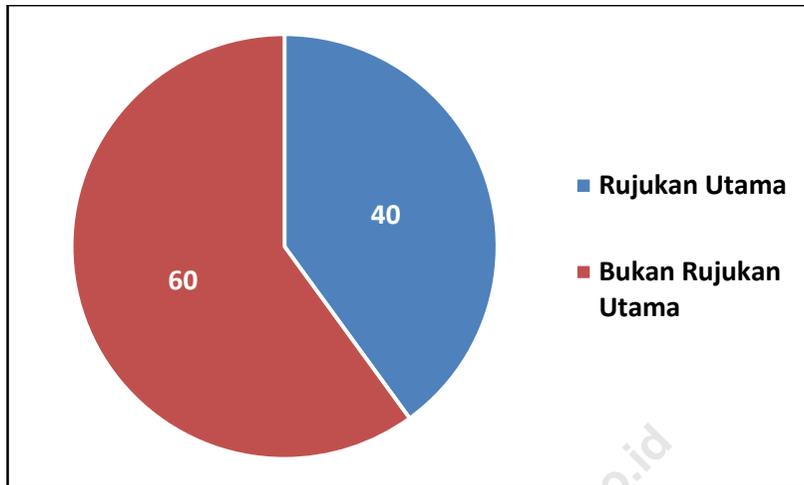
Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Biak Numfor oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase sebesar 40%.



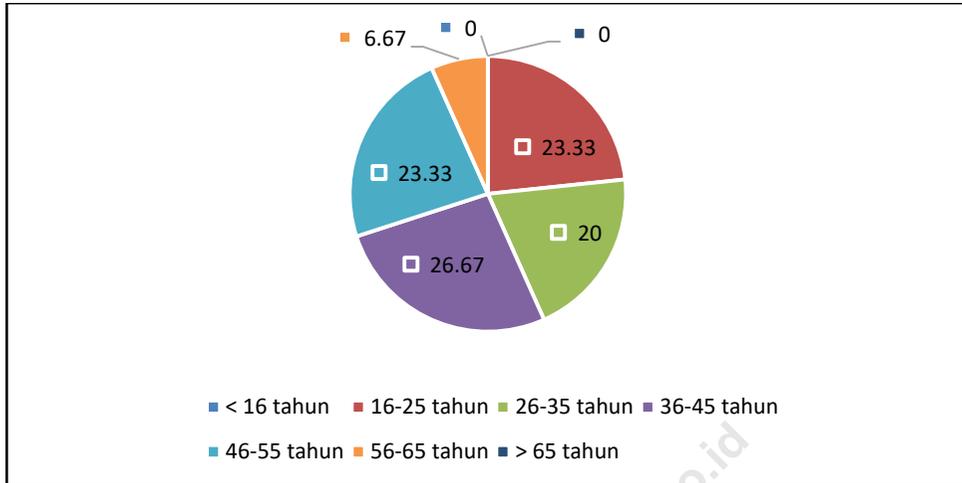
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

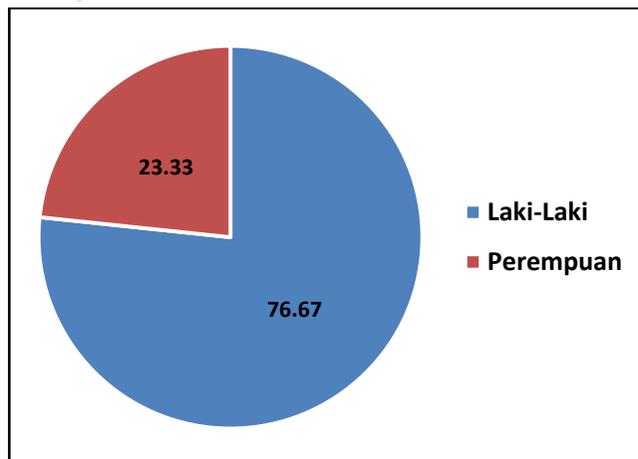
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (26,67%), disusul konsumen berumur 16-25 tahun dan 46-55 tahun (23,33%), dan konsumen berumur 26-35 tahun (20%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Kelompok Umur*
 *Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012

Jenis Kelamin

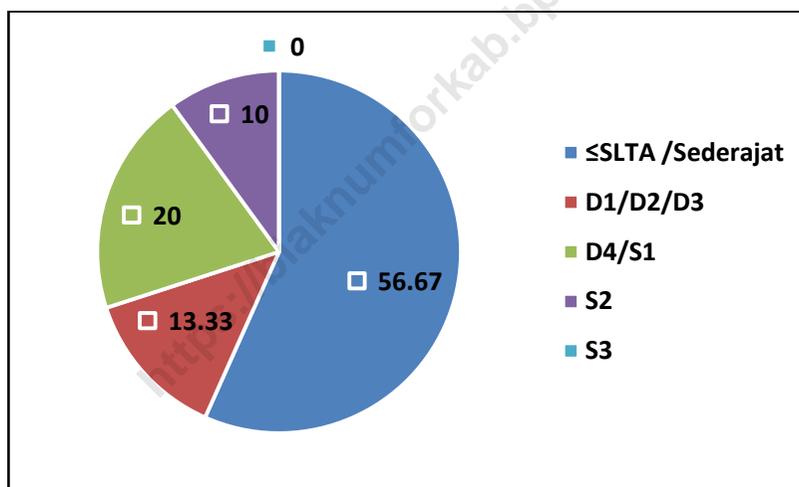
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah sebesar 23,33%. Sementara itu, 76,67% konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (56,67%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (20%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 0,00%.



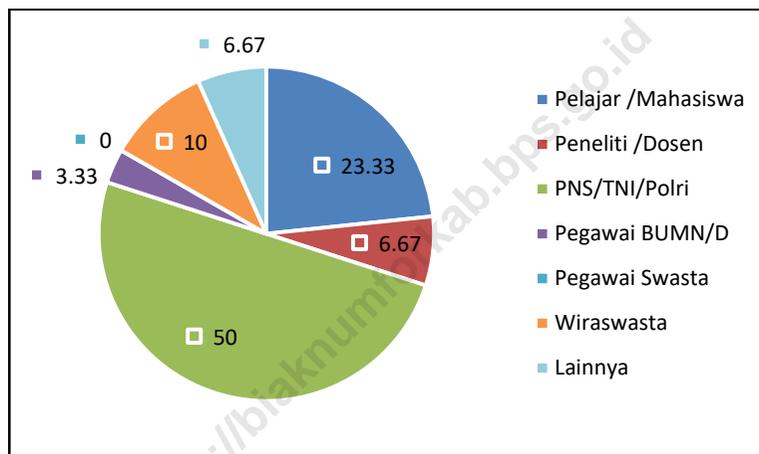
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah

pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

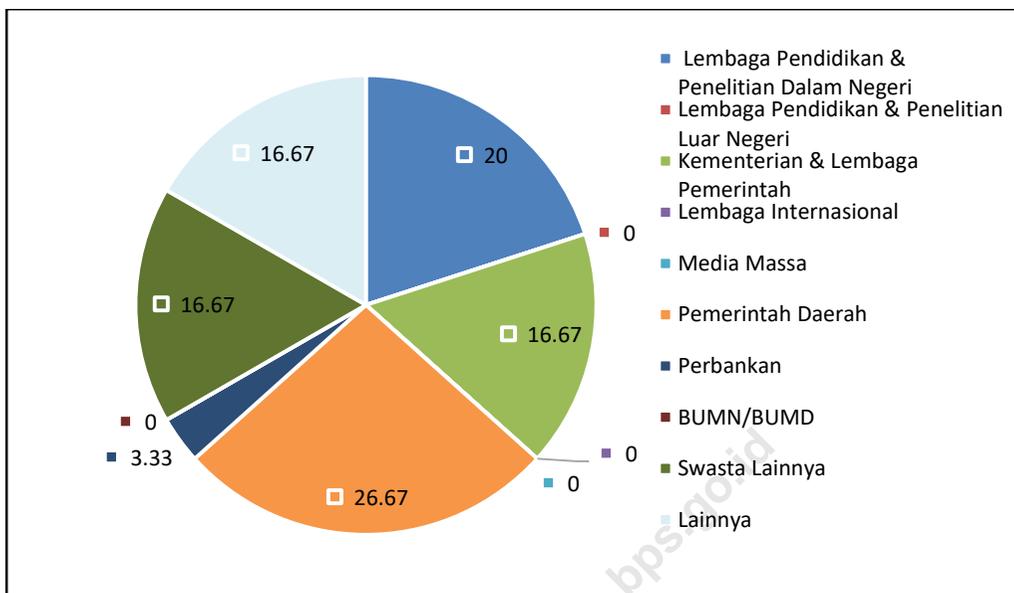
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah PNS/TNI/Polri (50%). Konsumen dengan presentase terbesar kedua adalah konsumen dengan pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa yang memiliki persentase sebesar 23,33%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 0%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

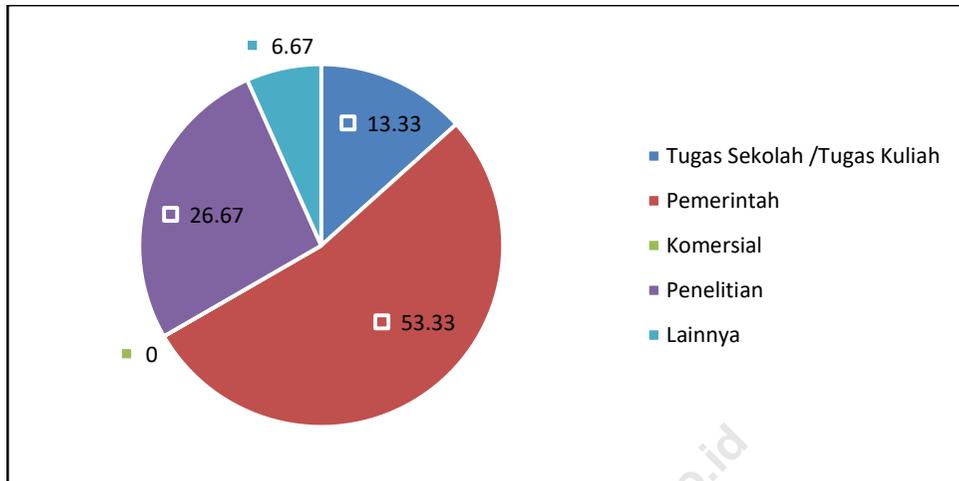
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor berasal dari pemerintah daerah (26,67%). Hal ini sejalan dengan dominasi pekerjaan utama konsumen yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri dan Lembaga Internasional, dan BUMN/BUMD memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 0%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Biak Numfor menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Biak Numfor cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Biak Numfor paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (53,33%). Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi kedua, dengan persentase masing-masing sebesar 26,67%. Pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial, yaitu sebesar 0,00%

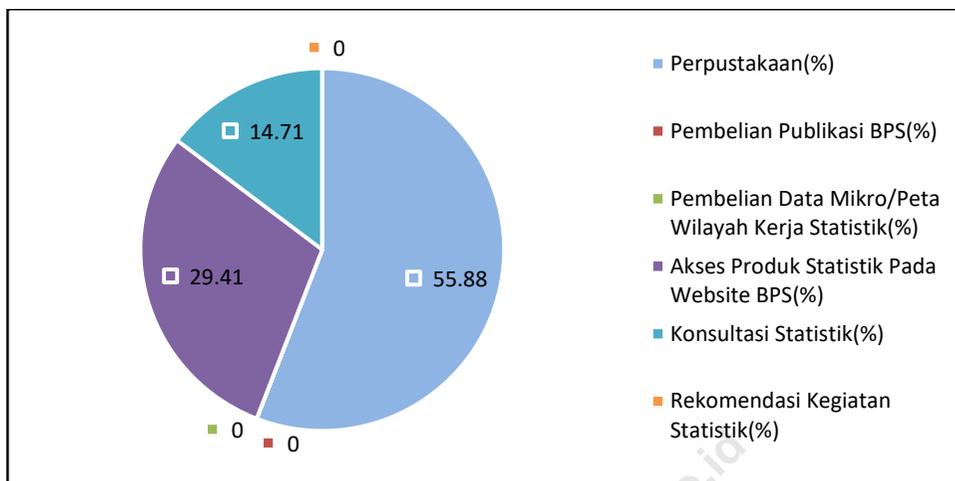


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Perpustakaan yaitu sebesar 55,88%. Pada posisi kedua, Akses Produk Statistik Pada Website BPS dengan persentase sebesar 29,41%. Posisi selanjutnya yaitu Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 14,71%. Sementara itu, Pembelian Publikasi BPS, Rekomendasi Kegiatan Statistik, dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit/belum pernah digunakan, yaitu sebesar 0,00%.

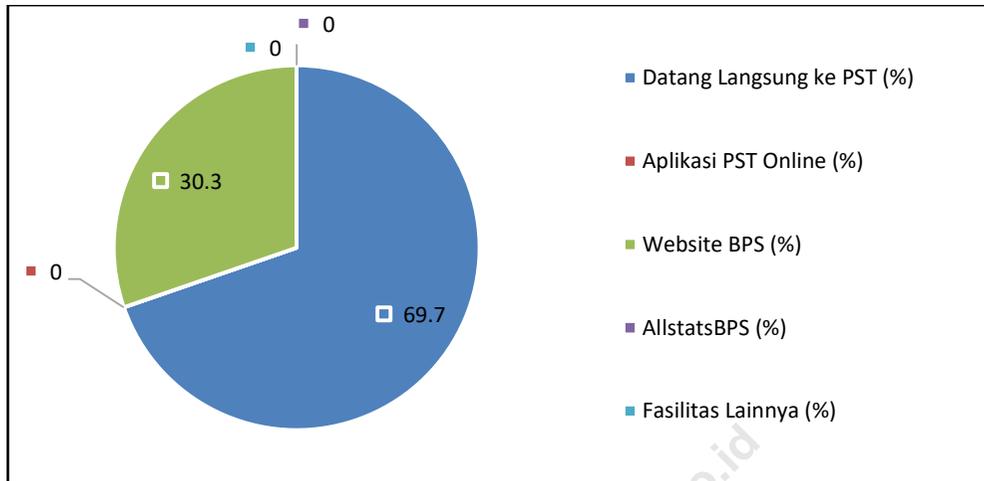


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi aplikasi PST Online, *website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dan Datang Langsung ke PST dengan persentase sebesar 69,70% dan 30,30%. Hal ini mengindikasikan bahwa banyak konsumen PST BPS Kabupaten Biak Numfor lebih suka datang langsung ke PST BPS Kabupaten Biak Numfor. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah melalui Aplikasi PST Online, Allstat BPS, dan Lainnya (0%).



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Merujuk pada Gambar 2.7 (Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan), konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2021, 92,31 % konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

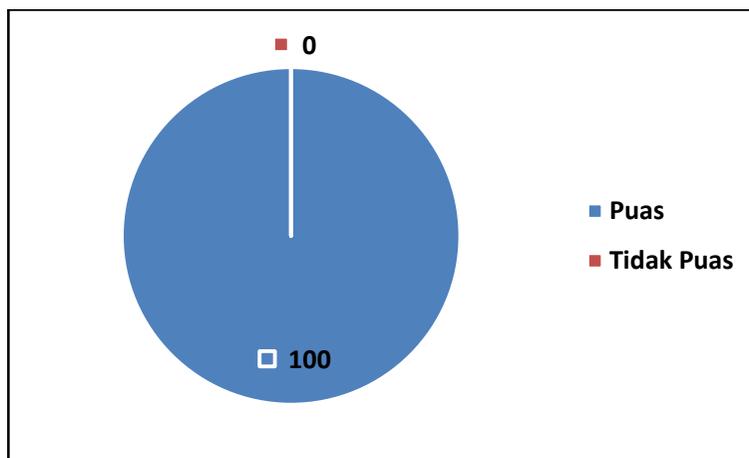
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Biak Numfor secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

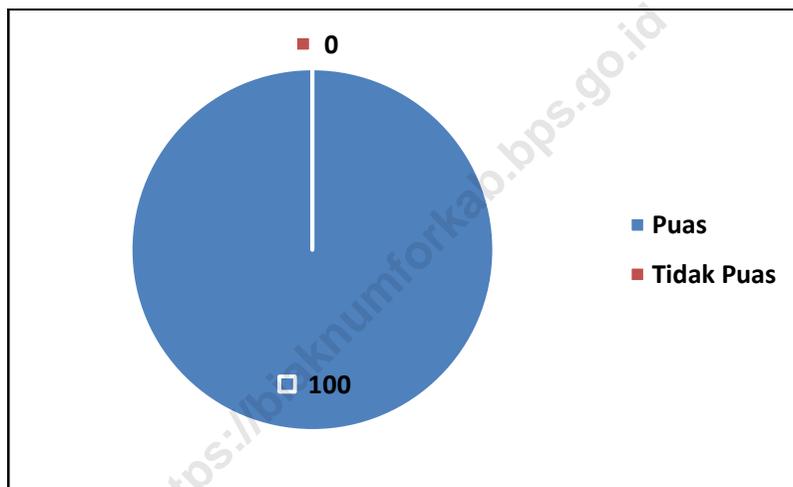
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sebesar 100%. Sedangkan konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sebesar 0%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sudah cukup baik.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

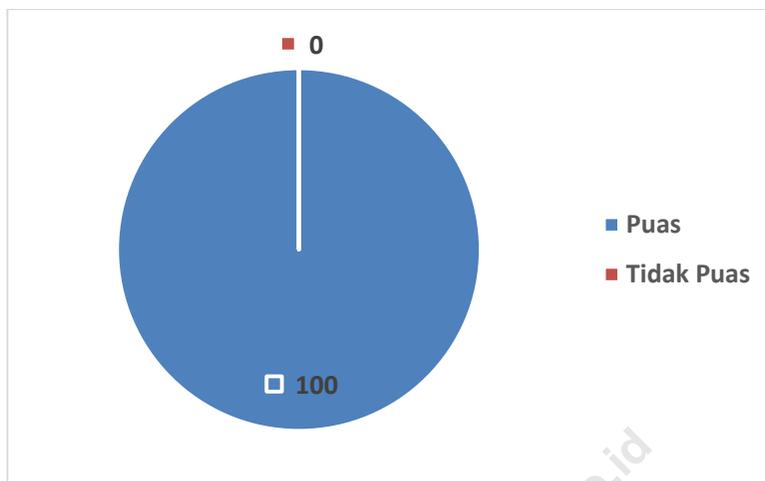
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang puas terhadap akses data sebesar 100%, sedangkan 0% konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100%, sedangkan 0% konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



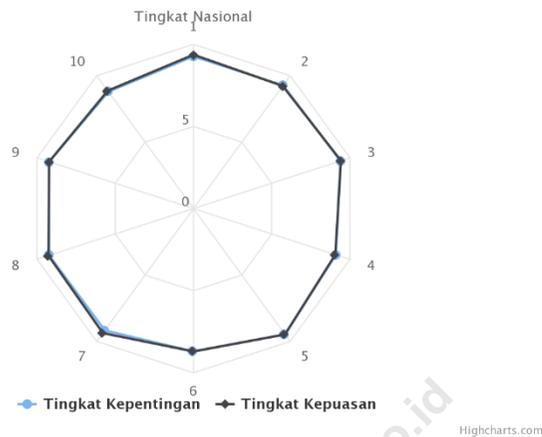
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa terdapat dua atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor memiliki nilai *gap* negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama memiliki nilai *gap* paling jauh yaitu 0,2. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.. Sementara itu, atribut dengan *gap* paling dekat ialah Kesesuaian Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online (0,00). Pada atribut Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan tidak memiliki nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hal ini disebabkan tidak adanya pengaduan yang dilakukan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor memiliki *gap* 0,2 sampai -0,04. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.37	9.27	0.1
2.	Kemudahan Prosedur	9.23	9.27	-0.04
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.43	9.4	0.03
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.07	9.1	-0.03
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.47	9.47	0
6.	Sarana Prasarana	8.7	8.7	0
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.37	9.17	0.2
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.27	9.23	0.04
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.23	9.23	0
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.87	8.8	0.07
11.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	-	-	-

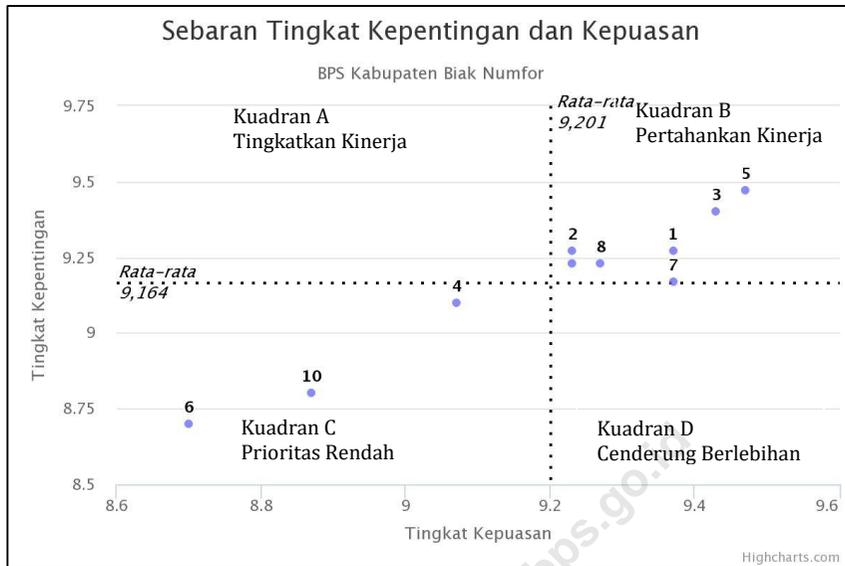
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Biak Numfor

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.37	9.27	101.08
2.	Kemudahan Prosedur	9.23	9.27	99.64
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.43	9.4	100.35
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.07	9.1	99.63
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.47	9.47	100.00
6.	Sarana Prasarana	8.7	8.7	100.00
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.37	9.17	102.18
8.	Respon Petugas Pelayanan	9.27	9.23	100.36
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.23	9.23	100.00
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8.87	8.8	100.76
11.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	-	-	-

Tabel 3.2 menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian masing-masing atribut mendekati 100% artinya tingkat kepuasan konsumen mendekati harapan konsumen, meskipun belum ada yang 100% memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama (102,18%), sedangkan atribut Kesesuaian Biaya Pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,63%).



Keterangan:

1 Kemudahan Persyaratan Pelayanan	7 Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
2 Kemudahan Prosedur	8 Respon Petugas Pelayanan
3 Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9 Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
4 Kesesuaian Biaya Pelayanan	10 Kemudahan Fasilitas Pengaduan
5 Kesesuaian Produk Pelayanan	11 Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
6 Sarana Prasarana	

Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Biak Numfor.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah: Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemudahan Akses Data

melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

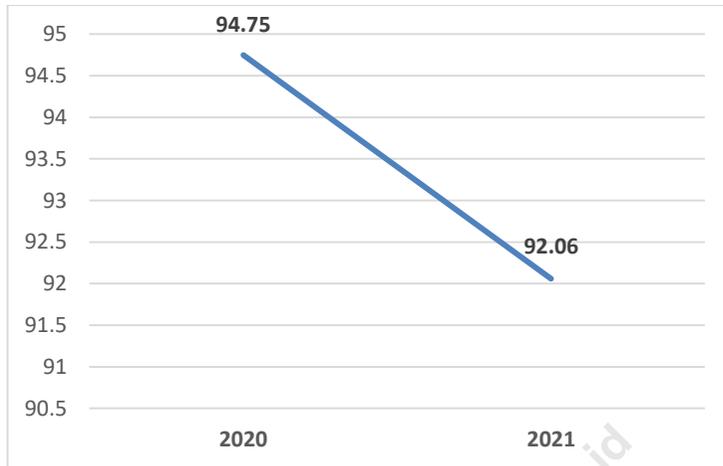
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang termasuk dalam kuadran D.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Biak Numfor tahun 2021 sebesar 92,06, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Biak Numfor masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Biak Numfor mengalami penurunan sebesar 2,69 dari 94,75 pada tahun 2020 menjadi 92,06 pada tahun 2021. Meskipun demikian, kualitas di PST BPS Kabupaten Biak Numfor masih termasuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor



BAB 4

Analisis Perilaku Korupsi

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

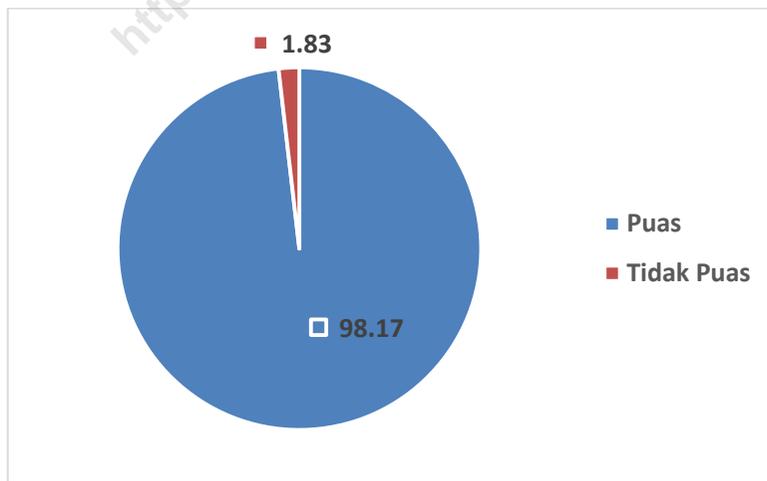
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Biak Numfor. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

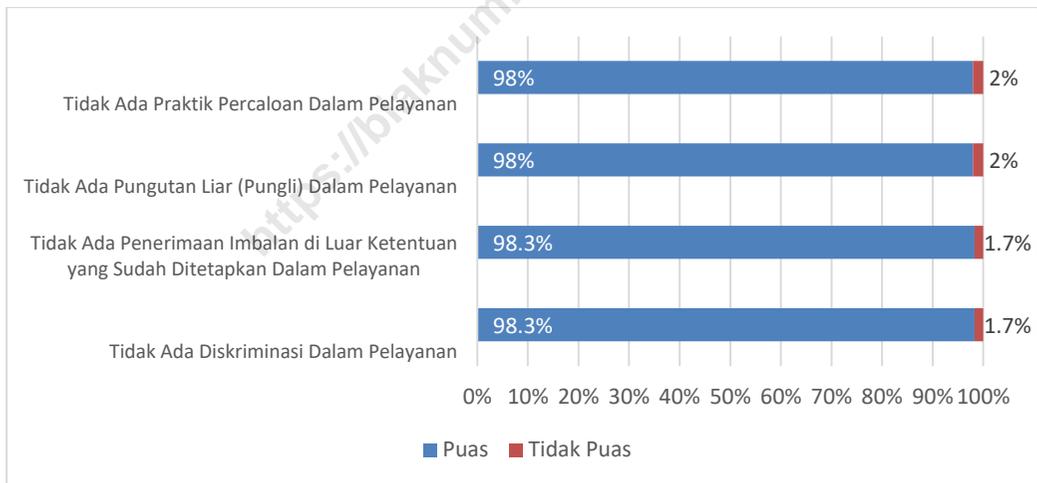
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Pusat sebanyak 98,17%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (98%), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (98%), dan tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (98,3%), dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (98,3%). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa capaian persentase tersebut cukup baik.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi.

4.2. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada 4 (empat) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* positif yaitu atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,03), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,00), tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan (0,03), dan atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,03). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.

Dengan nilai range gap 0 hingga 0,03 dimana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Biak Numfor

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak Ada Praktik Percaloan Dalam Pelayanan	9.77	9.80	0.03
2	Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) Dalam Pelayanan	9.80	9.80	0.00
3	Tidak Ada Penerimaan Imbalan di Luar Ketentuan yang Sudah Ditetapkan Dalam Pelayanan	9.80	9.83	0.03
4	Tidak Ada Diskriminasi Dalam Pelayanan	9.80	9.83	0.03

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Biak Numfor berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 98,17 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.



BAB 5

Analisis Kebutuhan Data

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

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Biak Numfor dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Biak Numfor. Wilayah PST BPS Kabupaten Biak Numfor digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Biak Numfor digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Biak Numfor. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

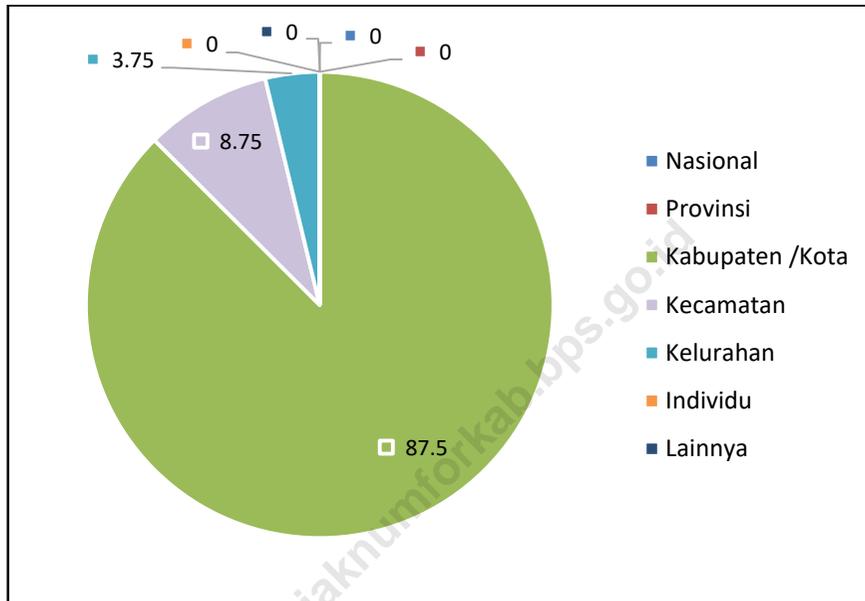
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Biak Numfor adalah 30 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten/kota menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 87,50%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah

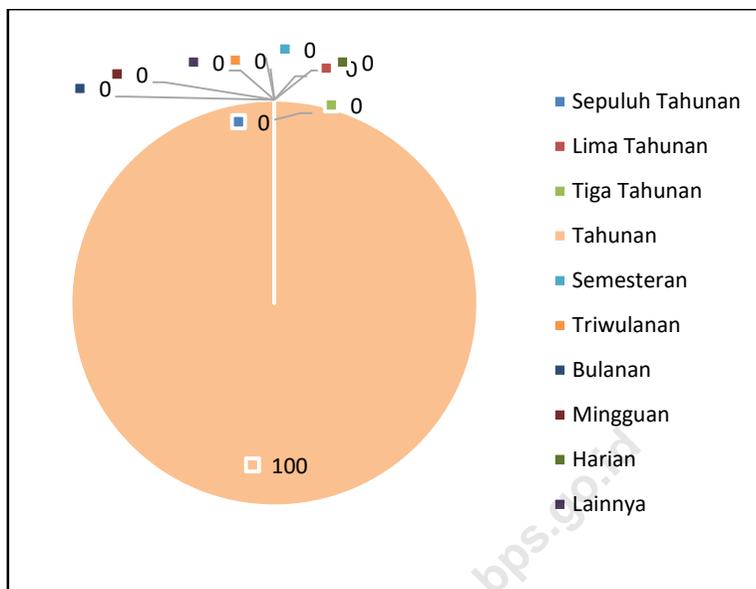
data level kecamatan (8,75%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data level nasional, provinsi, individu, dan lainnya (0,0%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1



Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

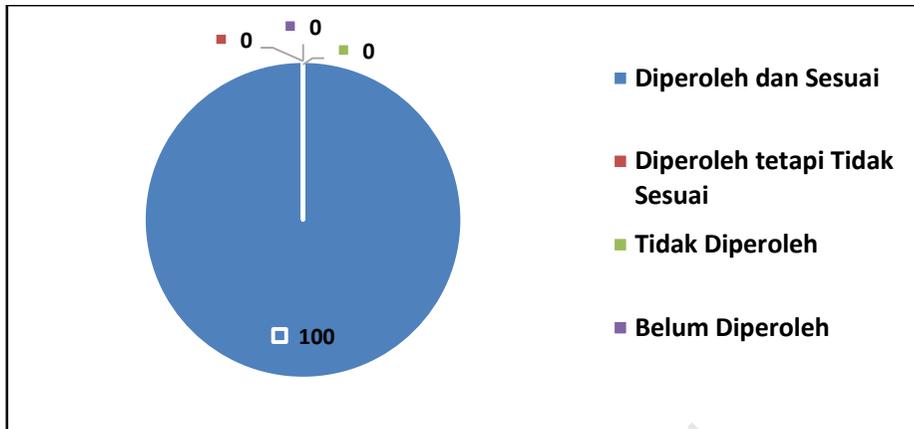
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa semua pengguna data mencari data periode tahunan dengan persentase mencapai 100%. Sementara itu, data dengan periode lainnya memiliki presentase sebesar 0%.



Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Biak Numfor.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, semua memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan dan tidak ada data yang tidak berhasil diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dibutuhkan oleh konsumen tersedia di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.



BAB 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

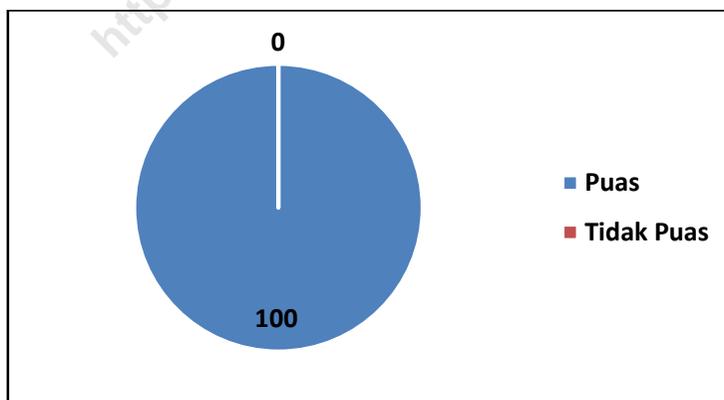
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Biak Numfor. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Biak Numfor disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Biak Numfor dengan persentase mencapai 100%.

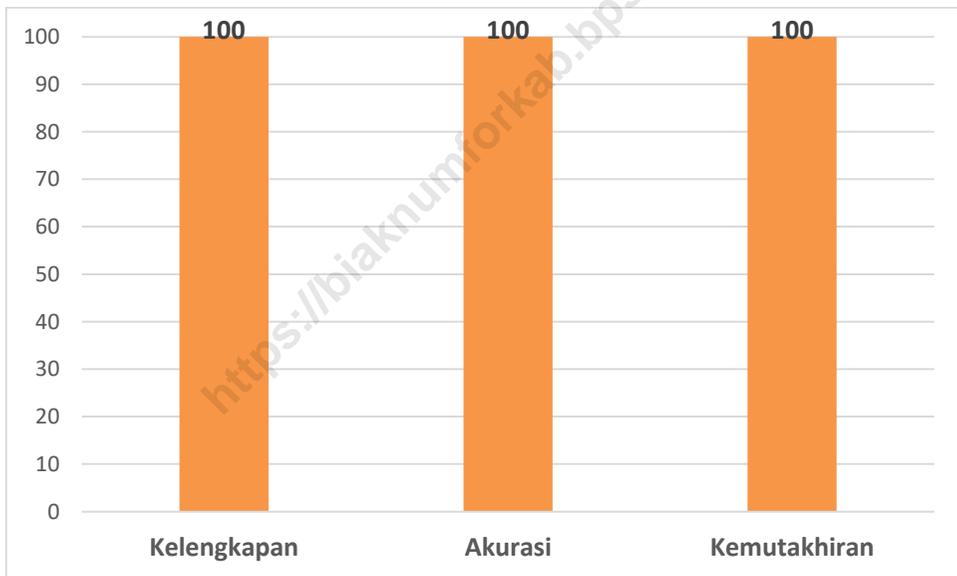


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Biak Numfor

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Biak Numfor disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Biak Numfor.

Berdasarkan Gambar 6.2, konsumen PST BPS Biak Numfor merasa puas dengan berbagai aspek kualitas data. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kepuasannya mencapai 100%.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Biak Numfor Menurut Aspek Kualitas Data

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Biak Numfor. Pada tahun 2021 nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Biak Numfor sebesar

93,33, yang artinya kualitas data pada PST BPS Kabupaten Biak Numfor masuk kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sebagian besar sudah puas dengan kualitas data yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Biak Numfor.

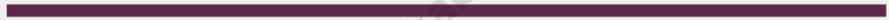
<https://biaknumforkab.bps.go.id>

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



BAB 7

Penutup



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

Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

- a. Karakteristik konsumen PST BPS Kabupaten Biak Numfor dapat dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.
 - Menurut kelompok umur, konsumen terbanyak berada pada umur 36-45 tahun (26,67%)
 - Menurut jenis kelamin, konsumen terbanyak adalah konsumen yang berjenis kelamin laki-laki (76,67%)
 - Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan, konsumen terbanyak adalah pendidikan \leq SLTA/sederajat (56,67%)
 - Menurut pekerjaan utama, kosumen terbanyak adalah konsumen dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri (50,00%)
 - Dan menurut kategori instansi asal, konsumen terbanyak adalah dari pemerintah daerah (26,67%)
- b. Adapun data yang paling banyak dicari di PST BPS Kabupaten Biak Numfor adalah data pada level kabupaten dengan periode tahunan.
- c. Analisis terhadap kepuasan layanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor menunjukkan bahwa 100% konsumen puas terhadap pelayanan, 100% konsumen puas terhadap kemudahan akses data, dan 100% konsumen puas terhadap sarana dan prasarana layanan. Pada aspek pelayanan, PST BPS Kabupaten Biak Numfor memperoleh nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 92,06. Dengan demikian dapat dikatakan kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik.
- d. Analisis perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Biak Numfor menghasilkan nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 98,17.

Artinya perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Biak Numfor.

- e. Analisis terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Biak Numfor menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Biak Numfor dengan persentase mencapai 100%. Pada aspek kualitas data, PST BPS Kabupaten Biak Numfor memperoleh nilai IKK sebesar 93,33. Dengan demikian dapat dikatakan kualitas data yang disediakan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Biak Numfor sudah cukup baik. Akan tetapi, terdapat aspek pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan yaitu:

- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN

<https://bidanginformasi.forkab.bps.go.id>

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

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin (%)	
	Laki-laki	Perempuan
BPS Kabupaten Biak Numfor	76.67	23.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Kelamin
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i
x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i
y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (%)				
	< SLTA Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
BPS Kabupaten Biak Numfor	56.67	13.33	20.00	10.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i
- x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i
- y = Jumlah seluruh konsumen
- i =
1. < SLTA sederajat
 2. D1/D2/D3
 3. D4/S1
 4. S2
 5. S3
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama (%)						
	Pelajar/Mahasiswa	Peneliti/Dosen	PNS/TNI/polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
BPS Kabupaten Biak Numfor	23.33	6.67	50.00	3.33	0.00	10.00	6.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Pekerjaan Utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Penghitungan :
Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i =$
 1. Pelajar/Mahasiswa 5. Pegawai Swasta
 2. Peneliti/Dosen 6. Wiraswasta
 3. PNS/TNI/Polri 7. Lainnya
 4. Pegawai BUMN/D
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Instansi/Instistusi (%)									
	Lembaga Pendidikan & penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementrian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUM N/B UMD	Swasta Lainnya	Lainnya
BPS Kabupaten Biak Numfor	20.00	0.00	16.67	0.00	0.00	26.67	3.33	0.00	16.67	16.67

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Kategori Instansi/Institusi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 i = 1) Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, 2) Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar negeri, 3) Kementerian & Lembaga Pemerintah, 4) Lembaga Internasional, 5) Media Massa, 6) Pemerintah Daerah, 7) Perbankan, 8) BUMN/BUMD, 9) Swasta Lainnya, dan 10) Lainnya
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan (%)				
	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
BPS Kabupaten Biak Numfor	13.33	53.33	0.00	26.67	6.67

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P _i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan (%)					
	Perpustakaan	Pembelian publikasi	Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat	Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
BPS Kabupaten Biak Numfor	55.88	0.00	0.00	29.41	14.71	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Layanan PST
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan (%)				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST <i>Online</i>	Website BPS	AllstatBPS	Lainnya
BPS Kabupaten Biak Numfor	69.70	0.00	30.30	0.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Layanan BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama (%)	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
BPS Kabupaten Biak Numfor	40.00	60.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
P = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

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

Satker PST	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	92.31

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. 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 (UU Nomor 4 tahun 2004). 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 : 1. Wilayah PST BPS

Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
		Dengan:
		P = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
		x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
		y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD
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.

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data (%)						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecamatan	Desa/kelurahan	Individu	Lainnya
BPS Kabupaten Biak Numfor	0.00	0.0	87.50	8.75	3.75	0.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya .
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Level Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan level data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan level data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data (%)									
	10 Tahunan	5 Tahunan	3 Tahunan	Tahunan	Semesteran	Triwulanan	Bulanan	Mingguan	Harian	Lainnya
BPS Kabupaten Biak Numfor	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Periode Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P_i = Persentase konsumen dengan periode data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Jenis Perolehan Data (%)			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00	0.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Perolehan Datanya
- Konsep : Pencarian data
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Perolehan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis perolehan data ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis perolehan data ke-i
 y = Jumlah seluruh orang-data
 $i = 1$ (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas (%)	Tidak Puas (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Penghitungan : Dengan:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data
x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS
y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas (%)	Tidak Puas (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data
- x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS
- y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas (%)	Tidak Puas (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai $>7,66$. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data
 - x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS
 - y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas (%)	Tidak Puas (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah penyedia data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan
- x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas (%)	Tidak Puas (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
- P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS
- x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas (%)	Tidak Puas (%)
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	0.00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Definisi : 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66.
2. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Dengan:
P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS
x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen menurut Wilayah PST
BPS Kabupaten Biak Numfor	92.06

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 VKD20.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan : 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.
2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.
3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
- 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.

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

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Indeks Kepuasan Konsumen menurut Wilayah Penyedia Data
BPS Kabupaten Biak Numfor	93.33

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Indeks kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, ketepatan, dan kualitas.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah Penyedia Data
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan : 1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/4
2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, ketepatan, dan kualitas data secara umum.
3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100

- 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 kualitas data BPS.

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

Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
BPS Kabupaten Biak Numfor	98.17

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks persepsi anti korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none">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.2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	: Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 23. Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data

Satker PST	Jumlah Perolehan Data				
	Publikasi	Data Mikro	Peta	Tabulasi Data	Tabel di Website
BPS Kabupaten Biak Numfor	80	0	0	0	0

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data
- Konsep : Perolehan data
- Definisi : Perbandingan jumlah perolehan data menurut jenis sumber data di wilayah penyedia data BPS tertentu. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Jenis sumber data adalah sumber perolehan data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan responden. Jenis sumber data terdiri atas: 1) Publikasi 2) Data mikro 3) Peta 4) Tabulasi data 5) Tabel di website
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Sumber Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Dengan:
 P_i = Persentase perolehan data menurut jenis sumber data ke-i
 x_i = Jumlah orang-data yang memperoleh data dengan jenis sumber data ke-i
 y = Jumlah seluruh orang data
 $i = 1$ (Publikasi), 2 (Data mikro), 3 (Peta), 4 (Tabulasi data), 5 (Tabel di website)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka jenis sumber data tersebut semakin banyak diperoleh di wilayah penyedia data tertentu.

Lampiran 24. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST	Puas (%)					
	R1	R2	R3	R4	R5	R6
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Satker PST	Puas (%)				
	R7	R8	R9	R10	R11
BPS Kabupaten Biak Numfor	100.00	100.00	100.00	100.00	-

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Konsep : Konsumen yang puas

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, (13) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan : $P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y = Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

Lampiran 25. Kuesioner VKD21

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Dasar hukum:
 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1998 tentang Penyelenggaraan Statistik
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 2017 tentang Peraturan SKM Unit Pelayanan Publik
 3. Kotaku BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama	Tanggal	Pemeriksa	Nama	Tanggal
1 Nama	:				
2 Tahun lahir	:				
3 E-mail	:				
4 Nomor handphone	:				
5 Jenis kelamin	:	Laki-laki Perempuan			
6 Pendidikan tertinggi yang ditanamkan	:	S.LTA/Selerajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3			
7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	:	Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)			
8 Nama instansi/institusi	:				

Blok I. Keterangan Responden

9 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 10
10 Memanfaatkan utama hasil kunjungan dari/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Pemerintahan - 2 Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5
11 Jenis layanan yang digunakan Pilih lebih dari satu jawaban	: Perputuskaan - 1 Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah, Kerip Statistik - 4 Akses produk statistik pada website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32
12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Pilih lebih dari satu jawaban	: Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) - 2 Website BPS (bps.go.id) - 4 Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS) - 8 Lainnya (.....) - 16
13 Apakah data BPS digunakan sebagai rupiah utama?	: Ya - 1 Tidak - 2
14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.																				
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.																				
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.																				
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.																				
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.																				
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.																				
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan:																				
	(sesuai Blok 1 Rincian 12).																				
8	Peugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.																				
9	Peugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.																				
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.																				
	(contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsq@bps.go.id)																				
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.																				
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.																				
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.																				
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.																				
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.																				

Blok IV. Catatan

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh PPS

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



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BIAK NUMFOR

BPS-Statistics of Biak Numfor Regency

Jln. Majapahit No. 8 Biak, Telf (0981)21994

Homepage : <http://biaknumforkab.bps.go.id>

Email : bps9409@bps.go.id