

Analisis Hasil **Survei** **Kebutuhan** **Data**

2020

Provinsi Papua



Analisis Hasil **Survei** **Kebutuhan** **Data**

Provinsi Papua

2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Papua 2020

IBSN : 978-602-0963-58-7
No. Publikasi : 94000.2102
Katalog : 1399013.94
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xii+117 halaman

Naskah:
Badan Pusat Statistik Provinsi Papua

Desain Kover:
Badan Pusat Statistik Provinsi Papua

Penerbit:
© Badan Pusat Statistik Provinsi Papua

Pencetak:
Badan Pusat Statistik Provinsi Papua

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

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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.

Jayapura, Januari 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Papua

Adriana H. Carolina, S.E., M.M.

Daftar Isi



Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi.....	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode Sampling.....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	15
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	16
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	21
2.2. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	25
2.3. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	27
2.4. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	27

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	29
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	31
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	32
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	32
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	33
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	35
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	39
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	41
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	45
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	47
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	48
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	49
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	51
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	53
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS.....	54
Bab 7 Penutup.....	55
7.1. Kesimpulan	57
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	58
Lampiran	61

Daftar Tabel



Tabel		Halaman
1.1	Langkah-langkah Penghitungan IKK	13
1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	14
1.3	Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana di Provinsi Papua	17
1.4	Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Papua	18
3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua	35
3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua	36

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

Daftar Gambar



Gambar		Halaman
1.1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	10
2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	21
2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Kelompok Umur	22
2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Jenis Kelamin.....	23
2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Pekerjaan Utama	24
2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Instansi/Institusi	25
2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	26
2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Jenis Layanan	27
2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	28
3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Terhadap Pelayanan BPS	21
3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Terhadap Akses Data	32
3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Terhadap Sarana dan Prasarana	33
3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua	34
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua	37
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua	39
5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Papua Menurut Level Data	48
5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Papua Menurut Periode Data	48

5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Papua Menurut Perolehannya	49
6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Papua Menurut Aspek Kualitas Data	54

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

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	63
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	65
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	67
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	69
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	71
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	74
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	76
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	78
Lanjutan Lampiran 8		79
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.....	83
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	85
Lampiran 12.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	88
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya.....	91
Lampiran 14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	93
Lampiran 15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	95
Lampiran 16.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data	97
Lampiran 17.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	99
Lampiran 18.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	101
Lampiran 19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	103

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	105
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	107
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	112
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	114
Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	116

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

Bab 1

PENDAHULUAN



Survei Kebutuhan Data

survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, 34 BPS Provinsi dan 480 BPS Kabupaten/Kota

Juni - September 2020

ANALISIS

Analisis deskriptif
Analisis tabulasi silang
Analisis kesenjangan
Analisis kuadran

dan
IKK
IPAK

METODE PENGUMPULAN DATA

Manual / **PAPI** dan
Elektronik/ **CAWI**

RESPONDEN

Konsumen yg pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:
1 Januari 2020 - akhir periode pencacahan

Bab 1

Pendahuluan



1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan

33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa

tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik

dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3. Konsep dan Definisi

Konsep dan definisi yang digunakan dalam SKD serta publikasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 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 dicari.
- 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 kedepujian 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.

1.4. Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Provinsi Papua.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan

diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, 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 mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

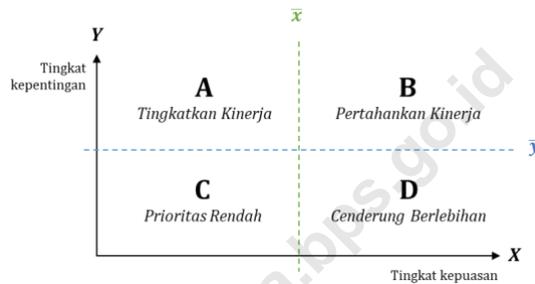
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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



Selanjutnya, untuk membaca keempat kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

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

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan 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 & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti 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 & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti 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 (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya 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. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Provinsi Papua dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Provinsi Papua.

Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

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

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> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <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 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas 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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Papua. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

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 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 SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Papua berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Papua berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Papua yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Papua yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Provinsi Papua.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Secara lebih lanjut, untuk wilayah Provinsi Papua, SKD 2020 dilakukan di 1 PST BPS Provinsi Papua dan 21 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3 Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana di Provinsi Papua

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Provinsi	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Kabupaten / Kota	21	19 (90,48)	15 (71,43)	21 (100,00)	12 (57,14)	16 (76,19)	13 (61,90)	9 (42,86)
Jumlah	22	20 (90,91)	16 (72,73)	22 (100,00)	13 (59,09)	17 (77,27)	14 (63,64)	10 (45,45)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Provinsi, dan 21 PST BPS Kabupaten/Kota. Pada PST BPS Kabupaten/Kota, pemenuhan sarana dan prasarana cukup bervariasi. Terdapat 90,91% PST yang memiliki informasi pelayanan, 72,73% PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 100,00% PST yang memiliki wifi, 59,09% PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 77,27% PST yang memiliki ruang pelayanan, 63,64% PST yang memiliki komputer, dan 45,45% PST yang memiliki sarana pengaduan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di Provinsi Papua, total realisasi responden adalah sebesar 70 responden atau sebesar 100 persen dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Provinsi Papua dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Papua

Wilayah PST BPS	Jumlah Resp.
Provinsi Papua	70
Kabupaten Merauke	31
Kabupaten Jayawijaya	31
Kabupaten Jayapura	30
Kabupaten Nabire	30
Kabupaten Kepulauan Yapen	30
Kabupaten Biak Numfor	31
Kabupaten Paniai	30
Kabupaten Puncak Jaya	30
Kabupaten Mimika	30
Kabupaten Boven Digoel	30
Kabupaten Mappi	30
Kabupaten Asmat	30
Kabupaten Yahukimo	30
Kabupaten Pegunungan Bintang	30
Kabupaten Tolikara	32
Kabupaten Sarmi	30
Kabupaten Keerom	30
Kabupaten Waropen	30
Kabupaten Supiori	30
Kabupaten Puncak	30
Kota Jayapura	30

Bab 2

SEGMENTASI KONSUMEN*



Konsumen BPS Provinsi Papua di Dominasi Oleh



Laki-laki
60,00%



Lulusan D4/S1
35,71%



PNS/TNI/Polri
41,43%

dan Konsumen Menggunakan Data BPS



Sebagai Rujukan
Utama
87,14%



Website BPS sebagai
Fasilitas Utama yang
Digunakan Dalam
Memperoleh Data
52,86%



Data BPS untuk Perencanaan,
Monitoring, dan
Evaluasi Pembangunan
96,88%

Bab 2

Segmentasi Konsumen

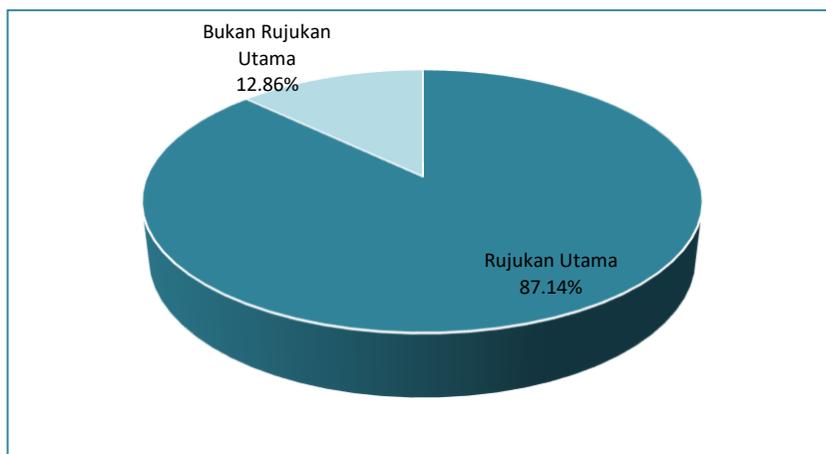


Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Provinsi Papua oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

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.

Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama



Kecenderungan konsumen di PST BPS Provinsi Papua dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Papua menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 92,82%.

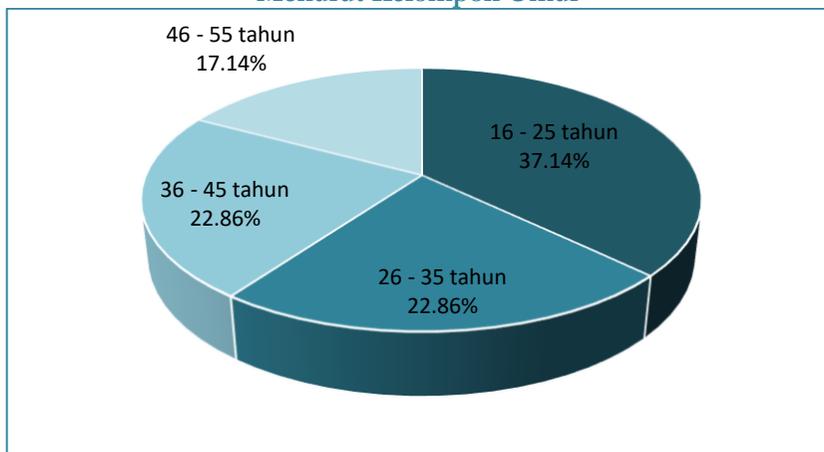
Konsumen Menurut Karakteristik

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 Provinsi Papua berada pada range umur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur utama. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (37,14%), disusul konsumen berumur 26-35 tahun dan 36-45 tahun (masing-masing 22,86%), dan konsumen berumur 46-55 tahun (17,14%). Secara lebih lanjut, tidak ada konsumen yang berada diluar kelompok umur tersebut. Dengan kata lain, penduduk usia dibawah 16 tahun dan diatas 55 tahun tidak mendatangi PST BPS Provinsi Papua pada tahun 2020. 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 Provinsi Papua Menurut Kelompok Umur*

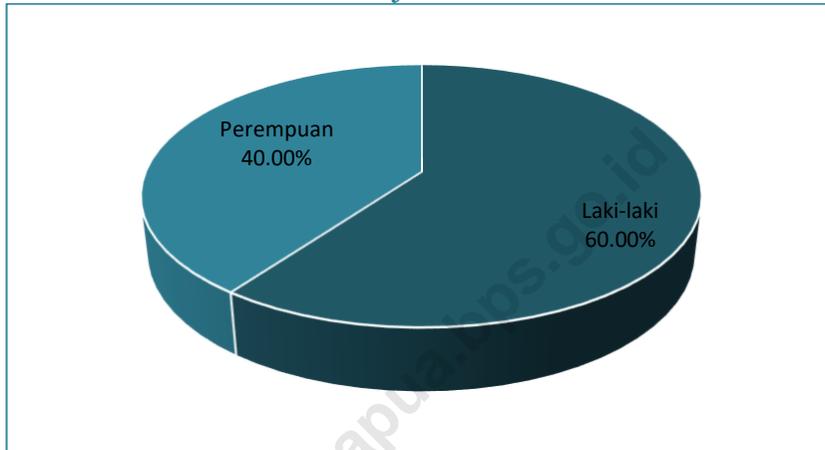


**Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Papua menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Provinsi Papua adalah sebesar 40%. Sementara itu, 60% konsumen di PST BPS Provinsi Papua adalah laki-laki.

Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Jenis Kelamin



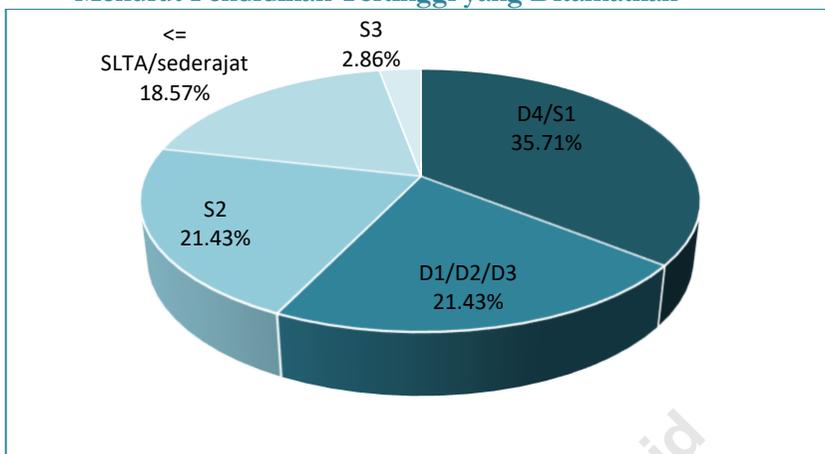
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

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 Provinsi Papua didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (35,71%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S2 (masing-masing 21,43%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 2,86%.

Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua

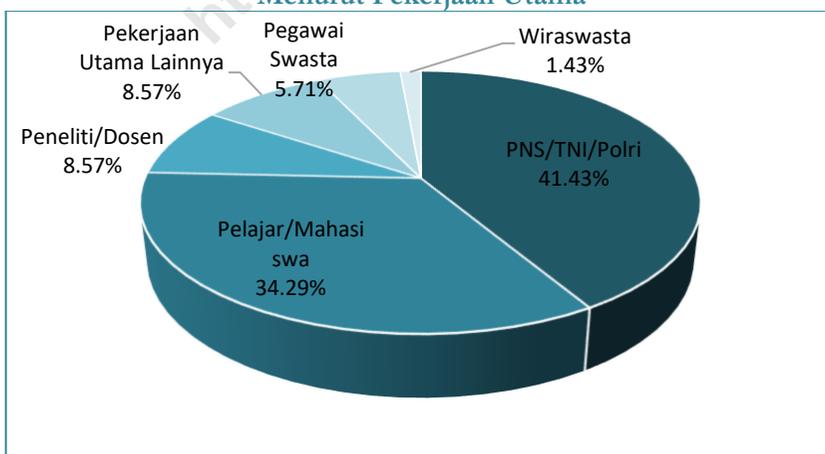
Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



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.

Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Pekerjaan Utama



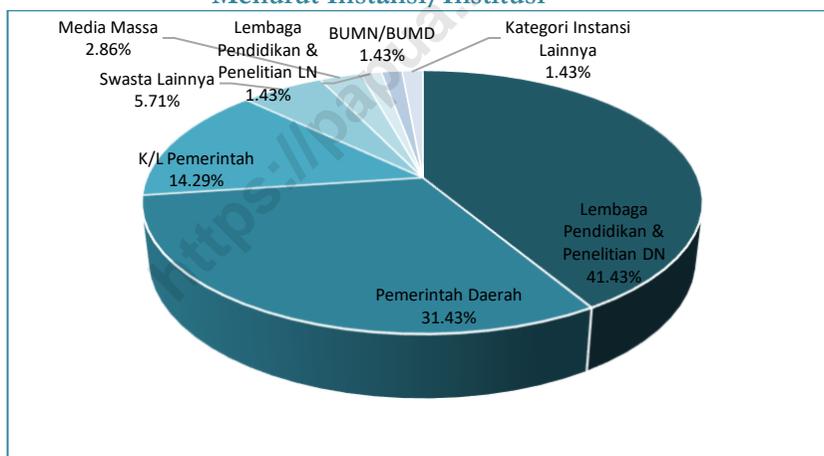
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Papua adalah PNS/TNI/Polri (41,43%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (35,71%). Adapun konsumen dengan pekerjaan

utama sebagai pegawai swasta memiliki persentase sebesar 5,71%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sebesar 8,57%.

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Papua berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (41,43%) dan Pemerintah Daerah (31,43%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Institusi Swasta lainnya berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 5,71%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 14,29%.

Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Instansi/Institusi



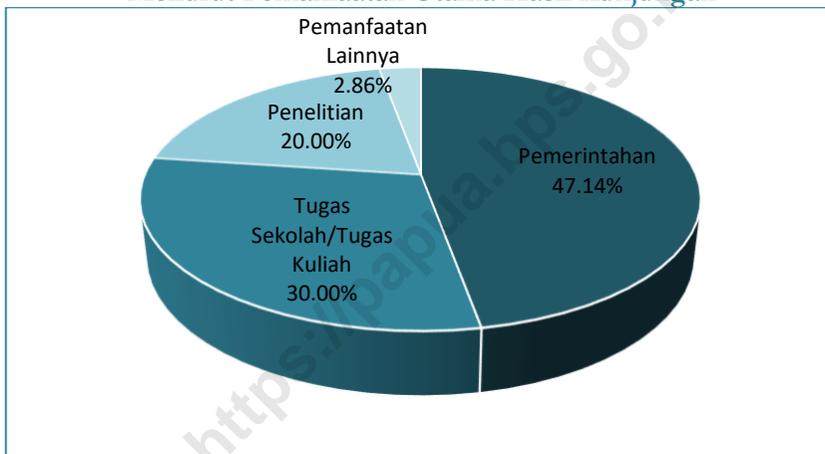
2.2. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Papua menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS

Provinsi Papua cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Papua paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (47,14%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 30% dan 20%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Papua sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Lainnya, yaitu sebesar 2,86%, serta tidak ada pengunjung yang memanfaatkan hasil kunjungan dengan tujuan komersial.

Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



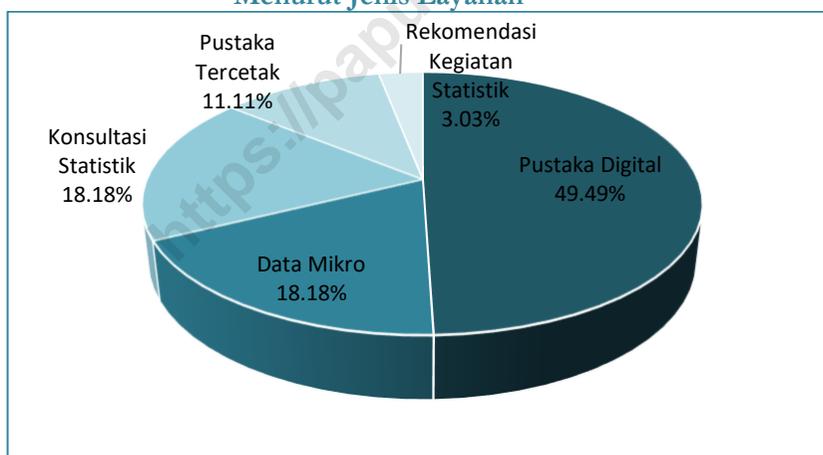
Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Provinsi Papua didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 96,88% 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.

2.3. 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 Provinsi Papua oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 49,49%. Pada posisi kedua, Data Mikro dan Konsultasi Data Statistik dengan persentase yang sama yaitu masing-masing sebesar 18,18%. Sementara itu, Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 3,03%. Sedangkan, jenis layanan Penjualan Publikasi tidak pernah digunakan selama tahun 2020 di BPS Provinsi Papua.

Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Jenis Layanan

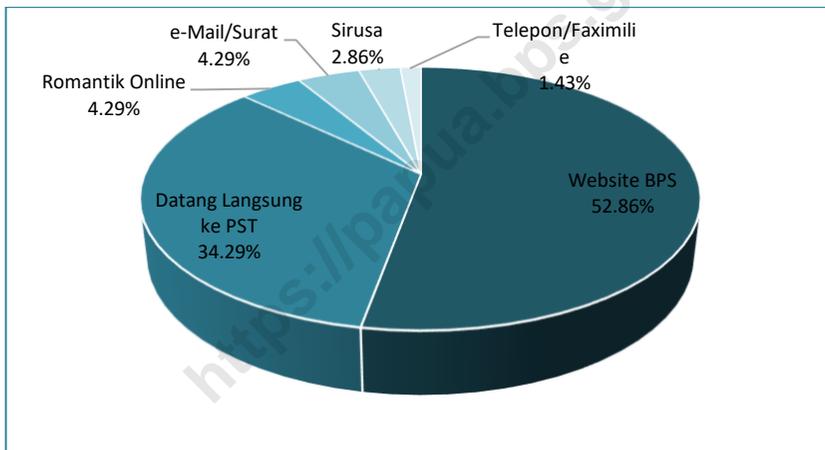


2.4. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantik.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Papua mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 52,86%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 32,29%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Papua adalah melalui Telepon/Faksimili dengan persentase 1,43%. Sedangkan, fasilitas Allstat BPS, Silastik, dan Fasilitas Lainnya tidak pernah digunakan oleh konsumen selama tahun 2020.

Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



Bab 3

ANALISIS

KEPUASAN LAYANAN



Tingkat Kepuasan Konsumen BPS Provinsi Papua Terhadap



Akurasi Data
98,45%



Pelayanan BPS
95,03%



Sarana dan Prasarana
93,57%

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

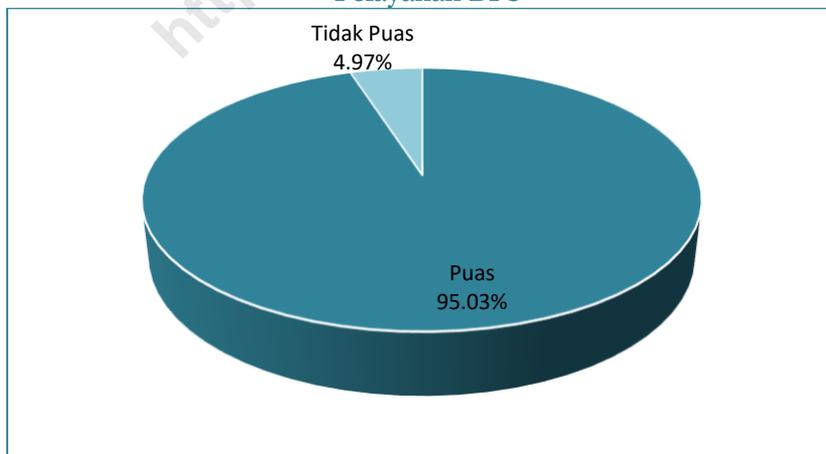


Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Papua terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Papua secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. 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 Provinsi Papua sebesar 95,03%.

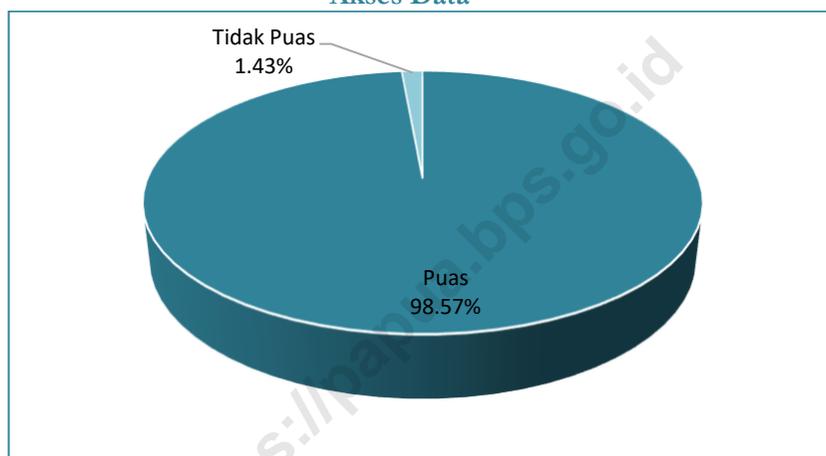
Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Terhadap Pelayanan BPS



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 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang puas terhadap akses data sebesar 98,57%, sedangkan 1,43% konsumen di PST BPS Provinsi Papua merasa tidak puas dengan akses data.

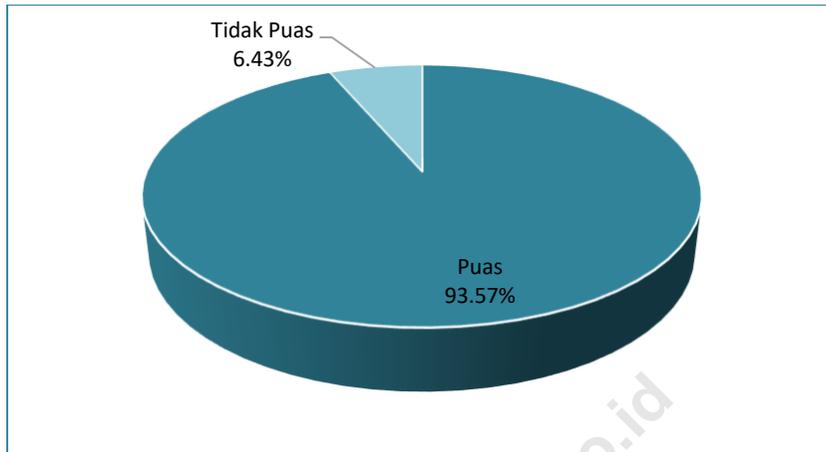
Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Terhadap Akses Data



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 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,57%, sedangkan 6,43% konsumen di PST BPS Provinsi Papua merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Papua Terhadap Sarana dan Prasarana



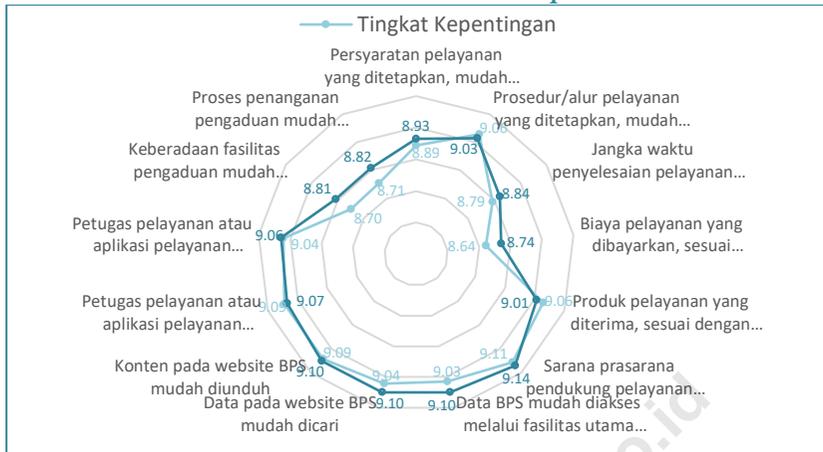
3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada 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 Provinsi Papua yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,04. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik (-0,01).

Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua



Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Papua memiliki gap -0,04 sampai -0,11. 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 Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,89	8,93	0,04
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,06	9,03	-0,03
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,79	8,84	0,06
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,64	8,74	0,10
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,06	9,01	-0,04
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,11	9,14	0,03
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,03	9,10	0,07
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,04	9,10	0,06
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,09	9,10	0,01
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,09	9,07	-0,01
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,04	9,06	0,01
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,70	8,81	0,11
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,71	8,82	0,11

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Papua. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan 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.

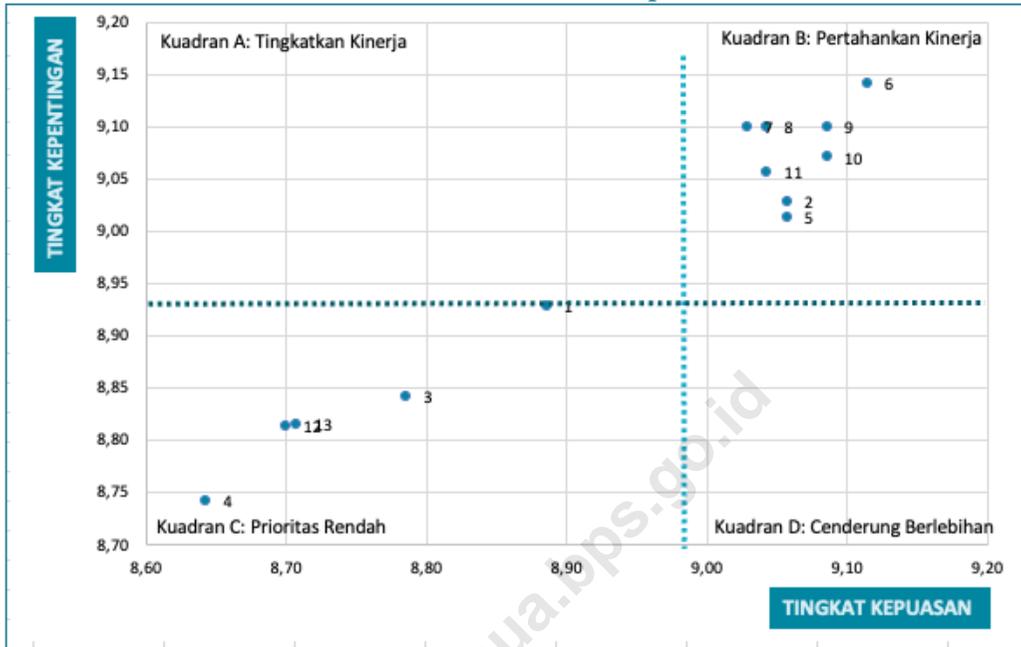
Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Beberapa atribut sudah memiliki nilai diatas 100%.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Papua pada beberapa atribut sudah memenuhi harapan konsumen. Meski demikian, masih ada beberapa tingkat kesesuaian atribut yang bernilai di bawah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Papua pada atribut tersebut belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui (101,31%), sedangkan atribut produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (99,53%).

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,89	8,93	100,48
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,06	9,03	99,69
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,79	8,84	100,65
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,64	8,74	101,16
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,06	9,01	99,53
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,11	9,14	100,31
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	9,03	9,10	100,79
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	9,04	9,10	100,63
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,09	9,10	100,16
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,09	9,07	99,84
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,04	9,06	100,16
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,70	8,81	101,31
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,71	8,82	101,24

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua



Keterangan

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Data pada *website* BPS mudah dicari
9. Konten pada *website* BPS mudah diunduh
10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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, atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Papua tidak ada yang berada di kuadran A.

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 adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
5. Data pada website BPS mudah dicari
6. Konten pada website BPS mudah diunduh
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan onlinemerrespon dengan baik
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online) mampu memberikan informasi yang jelas

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 adalah:

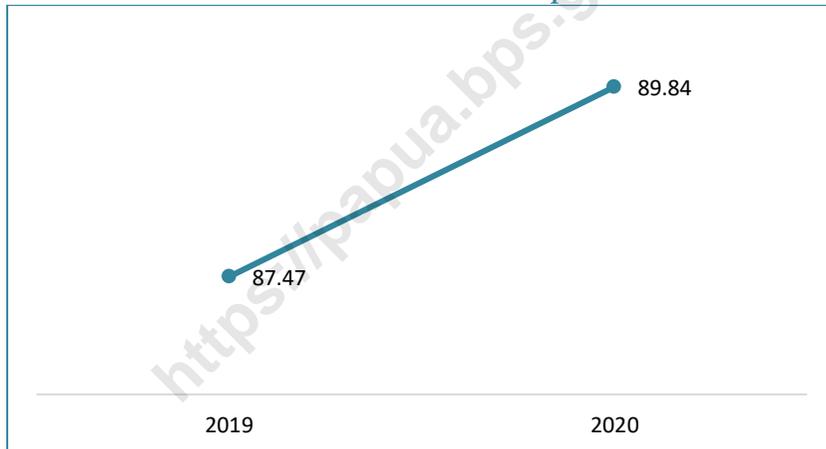
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll
5. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 ada atribut pelayanan PST BPS 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 Provinsi Papua tahun 2020 sebesar 89,84, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Papua masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Provinsi Papua mengalami kenaikan sebesar 2,37 dari 87,47 pada tahun 2019 menjadi 89,84 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Papua semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Papua.

Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua



Bab 4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



Indeks Persepsi 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.

IPAK
BPS PROVINSI PAPUA
92,47

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



Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi



Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Provinsi Papua terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Provinsi Papua. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

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.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua pada tahun 2020 sebesar 92,47. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua.

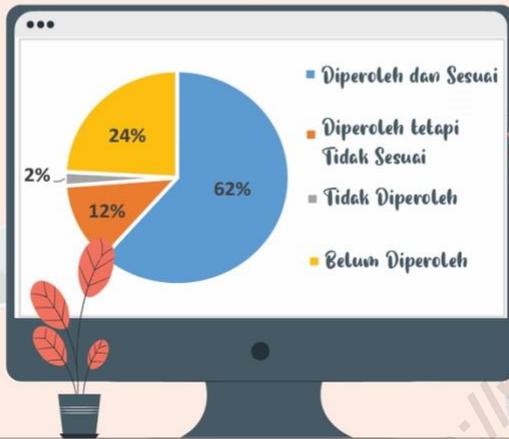
Bab 5

ANALISIS

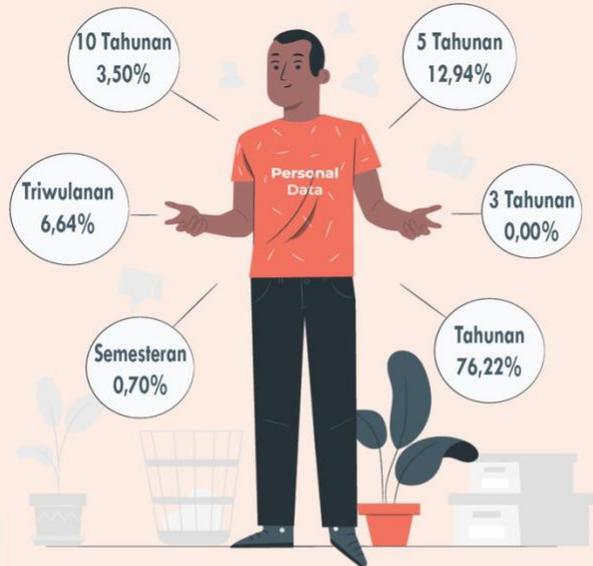
KEBUTUHAN DATA



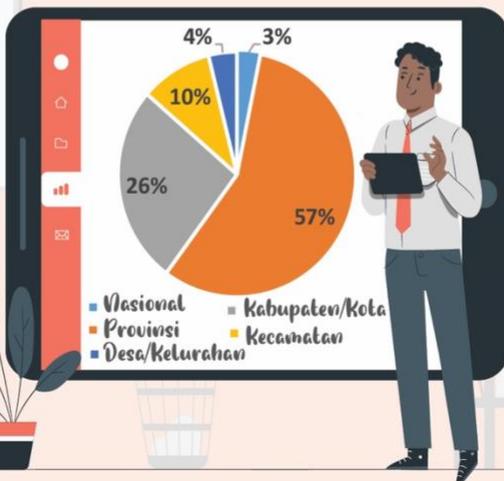
Persentase Data yang Dibutuhkan Oleh Konsumen
di BPS Provinsi Papua



Jenis Perolehan



Periode Data



Level Data



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

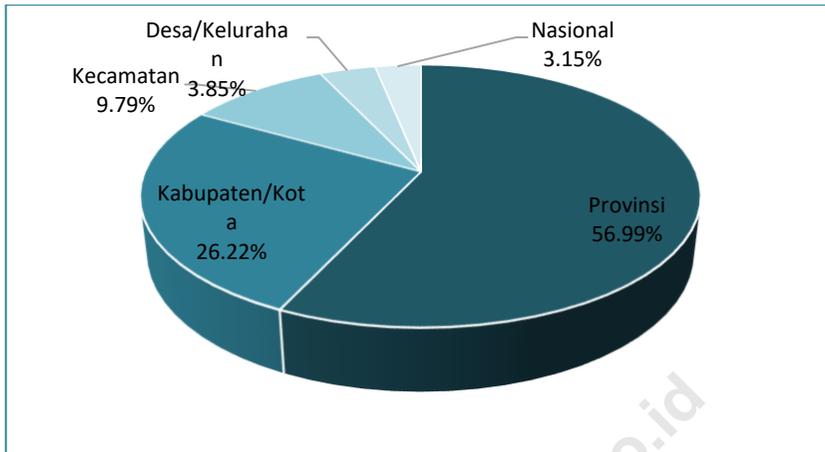
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Secara umum, dari 286 orang-data, 56,99% mencari data pada level provinsi. Data selanjutnya adalah data level kabupaten/kota (26,22%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (3,15%). Sementara itu, pada tahun 2020, tidak ada konsumen yang mencari data pada level individu dan lainnya. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

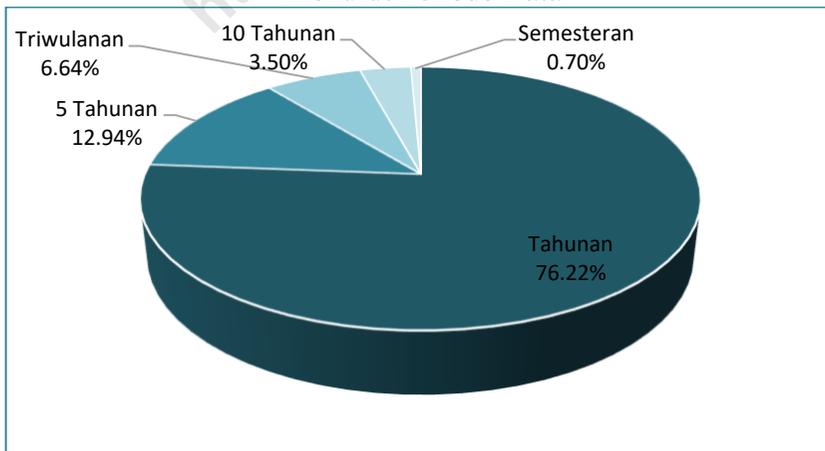
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Papua Menurut Level Data



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 data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 76,22%.

Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Papua Menurut Periode Data



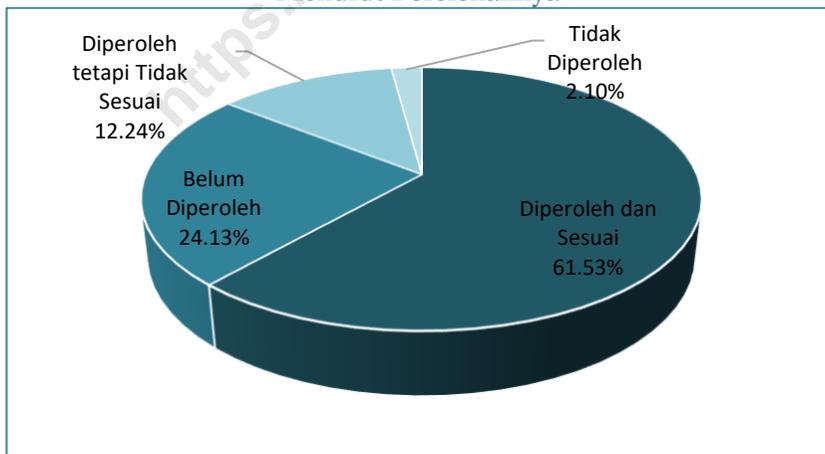
Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 12,94%. Sementara itu, data dengan

pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode semesteran, yaitu 0,7%. Sedangkan, data dengan periode mingguan, harian, dan lainnya tidak pernah dicari selama tahun 2020.

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 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 Provinsi Papua.

Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Papua Menurut Perolehannya



Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 61,53% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 12,24% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 2,10% tidak berhasil memperoleh data

yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 24,13% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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

Bab 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Aspek Kualitas Data di BPS Provinsi Papua



Akurasi Data

98,45%

Kelengkapan Data

95,36%



Kemutakhiran Data

98,97%



Bab 5

Analisis Kepuasan Kualitas Data



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Papua. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau 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

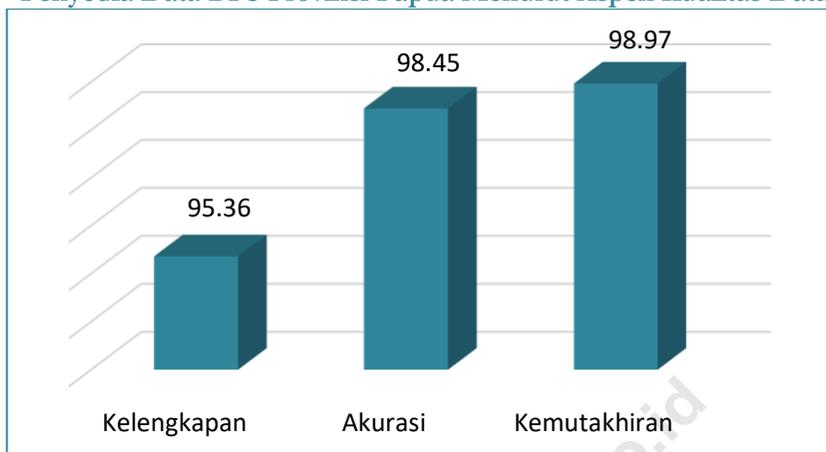
Secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Papua. Hal ini ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS 100%.

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Papua 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 Provinsi Papua.

Berdasarkan Gambar 6.1, lebih dari 95% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (98,97%).

Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Papua Menurut Aspek Kualitas Data



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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Provinsi Papua. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Papua tahun 2020 sebesar 85,82, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Papua masuk kategori Baik.

Bab 7 PENUTUP



IKK Kualitas Data BPS Provinsi Papua

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
terhadap Kualitas Data BPS Provinsi
Papua

85,82%



IKK Pelayanan BPS Provinsi Papua

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
terhadap Pelayanan BPS Provinsi Papua

89,84%



Bab 7

Penutup



7.1. Kesimpulan

- a. PST BPS Provinsi Papua memiliki peranan yang besar terhadap pemenuhan kebutuhan data di Provinsi Papua.
- b. Segmentasi pelayanan PST BPS Provinsi Papua adalah penduduk usia produktif (15-64 tahun) dan pekerja di sektor pemerintahan, dimana pemanfaatan data dari BPS Provinsi Papua sebagian besar digunakan untuk pemerintahan.
- c. Publikasi *digital* merupakan layanan yang paling banyak diakses oleh konsumen, dimana konsumen PST BPS Provinsi Papua mendapatkan akses melalui *Website* BPS Provinsi Papua.
- d. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan PST BPS Provinsi Papua. Meski begitu, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh PST BPS Provinsi Papua guna meningkatkan pelayanannya yaitu terkait persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, serta proses penanganan pengaduan.
- e. Kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Papua mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya.
- f. Terkait dengan perilaku anti korupsi, PST BPS Provinsi Papua telah menerapkan pelayanan yang sesuai.
- g. Kebutuhan data utama di Provinsi Papua adalah data tingkat provinsi serta data periode tahunan. Meskipun sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Papua telah memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan, masih ada konsumen yang belum memperoleh data sesuai kebutuhan.
- h. Konsumen PST BPS Provinsi Papua menilai bahwa kualitas data BPS Provinsi Papua termasuk dalam kategori baik. Sehingga, konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS, terutama terkait aspek kemutakhiran.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Papua adalah perbaikan dalam beberapa atribut pelayanan sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan;
- b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan;
- c. Biaya pelayanan yang dibayarkan;
- d. Keberadaan fasilitas pengaduan;
- e. Proses penanganan pengaduan.

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

Daftar Isi

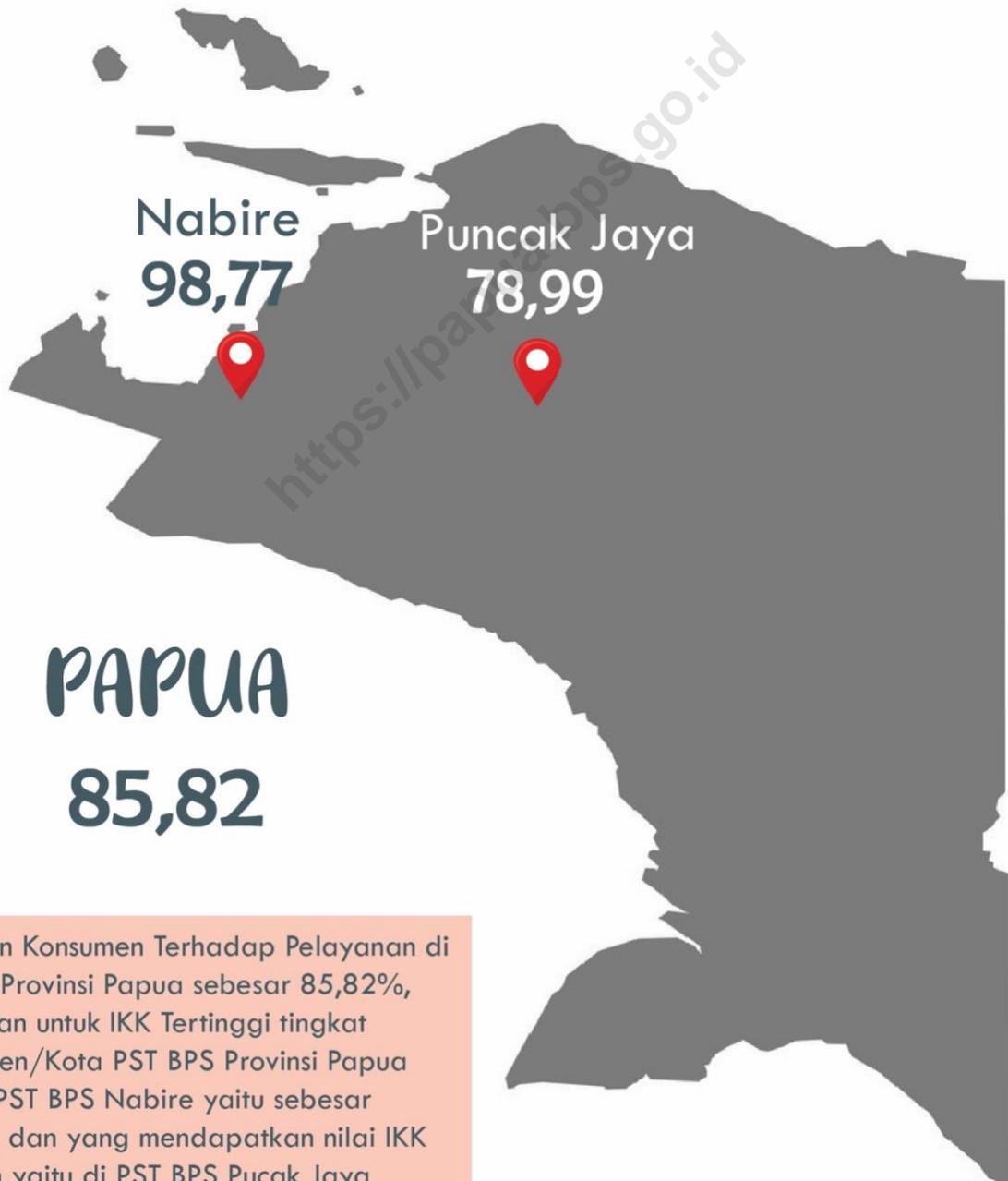


- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, 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



IKK Pelayanan BPS Provinsi Papua



PAPUA
85,82

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua sebesar 85,82%, sedangkan untuk IKK Tertinggi tingkat Kabupaten/Kota PST BPS Provinsi Papua yaitu di PST BPS Nabire yaitu sebesar 98,82%, dan yang mendapatkan nilai IKK terendah yaitu di PST BPS Pucak Jaya sebesar 78,99%.

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satuan Kerja PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Provinsi Papua	-	37,14	22,86	22,86	17,14	-	-
Kab. Merauke	-	41,94	41,94	16,13	-	-	-
Kab. Jayawijaya	-	6,45	48,39	29,03	12,90	3,23	-
Kab. Jayapura	-	20,00	3,33	43,33	33,33	-	-
Kab. Nabire	-	43,33	26,67	26,67	3,33	-	-
Kab. Kepulauan Yapen	-	6,67	13,33	56,67	16,67	-	6,67
Kab. Biak Numfor	-	25,81	32,26	32,26	9,68	-	-
Kab. Paniai	-	6,67	13,33	70,00	6,67	3,33	-
Kab. Puncak Jaya	-	6,67	40,00	36,67	13,33	3,33	-
Kab. Mimika	-	36,67	23,33	23,33	16,67	-	-
Kab. Boven Digoel	-	13,33	43,33	33,33	10,00	-	-
Kab. Mappi	-	16,67	26,67	40,00	16,67	-	-
Kab. Asmat	-	33,33	26,67	13,33	26,67	-	-
Kab. Yahukimo	-	10,00	40,00	50,00	-	-	-
Kab. Peg. Bintang	-	6,67	40,00	33,33	20,00	-	-
Kab. Tolikara	-	93,75	6,25	-	-	-	-
Kab. Sarmi	-	6,67	40,00	36,67	10,00	6,67	-
Kab. Keerom	-	10,00	26,67	40,00	23,33	-	-
Kab. Waropen	-	20,00	30,00	30,00	13,33	6,67	-
Kab. Supiori	-	13,33	26,67	26,67	20,00	13,33	-
Kab. Puncak	-	3,33	63,33	13,33	20,00	-	-
Kota Jayapura	-	30,00	30,00	23,33	6,67	10,00	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Kelompok umur tertentu, yaitu:</p> <table><tr><td>1. < 16 th</td><td>5. 46 - 55 th</td></tr><tr><td>2. 16 -25 th</td><td>6. 56 - 65 th</td></tr><tr><td>3. 26 - 35 th</td><td>7. > 65 th</td></tr><tr><td>4. 36 - 45 th</td><td></td></tr></table>	1. < 16 th	5. 46 - 55 th	2. 16 -25 th	6. 56 - 65 th	3. 26 - 35 th	7. > 65 th	4. 36 - 45 th	
1. < 16 th	5. 46 - 55 th									
2. 16 -25 th	6. 56 - 65 th									
3. 26 - 35 th	7. > 65 th									
4. 36 - 45 th										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.								

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
Provinsi Papua	70	60,00	40,00
Kab. Merauke	31	54,84	45,16
Kab. Jayawijaya	31	70,97	29,03
Kab. Jayapura	30	50,00	50,00
Kab. Nabire	30	63,33	36,67
Kab. Kepulauan Yapen	30	76,67	23,33
Kab. Biak Numfor	31	58,06	41,94
Kab. Paniai	30	86,67	13,33
Kab. Puncak Jaya	30	73,33	26,67
Kab. Mimika	30	43,33	56,67
Kab. Boven Digoel	30	80,00	20,00
Kab. Mappi	30	73,33	26,67
Kab. Asmat	30	96,67	3,33
Kab. Yahukimo	30	60,00	40,00
Kab. Peg. Bintang	30	86,67	13,33
Kab. Tolikara	32	59,38	40,63
Kab. Sarmi	30	73,33	26,67
Kab. Keerom	30	76,67	23,33
Kab. Waropen	30	50,00	50,00
Kab. Supiori	30	70,00	30,00
Kab. Puncak	30	76,67	23,33
Kota Jayapura	30	53,33	46,67

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 Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Jenis kelamin tertentu, yaitu: 1. Laki-laki 2. Perempuan
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Jumlah	<= SLTA/ Sederajat (%)	D1/ D2/ D3 (%)	D4/ S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
Provinsi Papua	70	18,57	21,43	35,71	21,43	2,86
Kab. Merauke	31	51,61	9,68	25,81	12,90	-
Kab. Jayawijaya	31	22,58	-	64,52	12,90	-
Kab. Jayapura	30	26,67	-	30,00	43,33	-
Kab. Nabire	30	56,67	16,67	26,67	-	-
Kab. Kep. Yapen	30	10,00	3,33	80,00	6,67	-
Kab. Biak Numfor	31	54,84	6,45	38,71	-	-
Kab. Paniai	30	13,33	3,33	53,33	30,00	-
Kab. Puncak Jaya	30	26,67	6,67	20,00	40,00	6,67
Kab. Mimika	30	43,33	16,67	33,33	6,67	-
Kab. Boven Digoel	30	36,67	6,67	50,00	6,67	-
Kab. Mappi	30	50,00	-	50,00	-	-
Kab. Asmat	30	33,33	-	50,00	13,33	3,33
Kab. Yahukimo	30	16,67	3,33	80,00	-	-
Kab. Peg. Bintang	30	10,00	13,33	63,33	13,33	-
Kab. Tolikara	32	84,38	-	15,63	-	-
Kab. Sarmi	30	30,00	13,33	46,67	6,67	3,33
Kab. Keerom	30	46,67	3,33	46,67	3,33	-
Kab. Waropen	30	36,67	16,67	40,00	6,67	-
Kab. Supiori	30	30,00	10,00	50,00	10,00	-
Kab. Puncak	30	26,67	-	73,33	-	-
Kota Jayapura	30	43,33	16,67	26,67	13,33	-

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	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: 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 = Pendidikan tertinggi yang ditamatkan tertentu, yaitu: 1. Kurang dari atau sama dengan 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

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/ TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
Provinsi Papua	70	34,29	8,57	41,43	-	5,71	1,43	8,57
Kab. Merauke	31	45,16	16,13	16,13	6,45	3,23	3,23	9,68
Kab. Jayawijaya	31	16,13	-	70,97	3,23	3,23	-	6,45
Kab. Jayapura	30	20,00	33,33	46,67	-	-	-	-
Kab. Nabire	30	40,00	-	46,67	3,33	-	6,67	3,33
Kab. Kep. Yapen	30	3,33	-	76,67	10,00	10,00	-	-
Kab. Biak Numfor	31	16,13	-	45,16	6,45	-	6,45	25,81
Kab. Paniai	30	3,33	3,33	90,00	-	-	-	3,33
Kab. Puncak Jaya	30	-	-	90,00	3,33	-	-	6,67
Kab. Mimika	30	33,33	-	40,00	-	23,33	-	3,33
Kab. Boven Digoel	30	3,33	-	53,33	-	6,67	13,33	23,33
Kab. Mappi	30	20,00	3,33	46,67	-	3,33	-	26,67
Kab. Asmat	30	33,33	6,67	40,00	3,33	16,67	-	-
Kab. Yahukimo	30	13,33	-	76,67	-	10,00	-	-
Kab. Peg. Bintang	30	6,67	-	80,00	-	-	13,33	-
Kab. Tolikara	32	87,5	-	6,25	-	3,13	-	3,13
Kab. Sarmi	30	3,33	-	66,67	-	10,00	-	20,00
Kab. Keerom	30	10,00	-	66,67	3,33	-	-	20,00
Kab. Waropen	30	20,00	-	63,33	-	3,33	3,33	10,00
Kab. Supiori	30	-	-	50,00	10,00	3,33	-	36,67
Kab. Puncak	30	-	-	53,33	-	-	23,33	23,33
Kota Jayapura	30	46,67	-	40,00	-	6,67	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 Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pekerjaan utama tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelajar/mahasiswa2. Peneliti/dosen3. PNS/TNI/Polri4. Pegawai BUMN/D5. Pegawai Swasta6. Wiraswasta7. Lainnya
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

Satuan Kerja PST	Jumlah	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (%)	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Lembaga Internasional (%)	Media Massa (%)
Provinsi Papua	70	41,43	1,43	14,29	-	2,86
Kab. Merauke	31	61,29	-	3,23	-	-
Kab. Jayawijaya	31	16,13	-	29,03	-	-
Kab. Jayapura	30	50,00	3,33	6,67	-	-
Kab. Nabire	30	43,33	-	43,33	-	-
Kab. Kep. Yapen	30	3,33	-	36,67	-	-
Kab. Biak Numfor	31	12,9	3,23	9,68	-	-
Kab. Paniai	30	3,33	-	50,00	-	-
Kab. Puncak Jaya	30	-	-	10,00	-	-
Kab. Mimika	30	33,33	3,33	16,67	3,33	6,67
Kab. Boven Digoel	30	-	3,33	50,00	-	-
Kab. Mappi	30	20,00	-	10,00	-	-
Kab. Asmat	30	-	-	6,67	3,33	-
Kab. Yahukimo	30	10,00	3,33	3,33	-	-
Kab. Peg. Bintang	30	3,33	3,33	23,33	-	-
Kab. Tolikara	32	68,75	3,13	21,88	-	-
Kab. Sarmi	30	3,33	-	36,67	-	-
Kab. Keerom	30	10,00	-	16,67	-	-
Kab. Waropen	30	20,00	-	-	-	-
Kab. Supiori	30	-	-	6,67	-	-
Kab. Puncak	30	10,00	-	26,67	-	-
Kota Jayapura	30	43,33	3,33	-	3,33	-

Lanjutan Lampiran 5

Satuan Kerja PST	Jumlah	Pemerintah Daerah (%)	Perbankan (%)	BUMN/BUMD (%)	Swasta Lainnya (%)	Kategori Instansi Lainnya (%)
Provinsi Papua	70	31,43	-	1,43	5,71	1,43
Kab. Merauke	31	22,58	-	3,23	9,68	-
Kab. Jayawijaya	31	41,94	-	3,23	3,23	6,45
Kab. Jayapura	30	40,00	-	-	-	-
Kab. Nabire	30	-	3,33	-	6,67	3,33
Kab. Kep. Yapen	30	43,33	-	6,67	10,00	-
Kab. Biak Numfor	31	41,94	3,23	3,23	6,45	19,35
Kab. Paniai	30	46,67	-	-	-	-
Kab. Puncak Jaya	30	80,00	-	-	3,33	6,67
Kab. Mimika	30	23,33	-	-	13,33	-
Kab. Boven Digoel	30	16,67	-	-	20,00	10,00
Kab. Mappi	30	63,33	-	-	3,33	3,33
Kab. Asmat	30	33,33	-	3,33	53,33	-
Kab. Yahukimo	30	73,33	-	-	6,67	3,33
Kab. Peg. Bintang	30	63,33	-	-	3,33	3,33
Kab. Tolikara	32	6,25	-	-	-	-
Kab. Sarmi	30	56,67	-	-	3,33	-
Kab. Keerom	30	70,00	-	3,33	-	-
Kab. Waropen	30	60,00	-	-	3,33	16,67
Kab. Supiori	30	80,00	-	10,00	3,33	-
Kab. Puncak	30	30,00	-	3,33	26,67	3,33
Kota Jayapura	30	36,67	-	-	10,00	3,33

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
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kategori instansi/institusi tertentu, yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri3. Kementerian & Lembaga Pemerintah4. Lembaga Internasional5. Media Massa6. Pemerintah Daerah7. Perbankan8. BUMN/BUMD9. Swasta Lainnya10. 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

Satuan Kerja PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
Provinsi Papua	30,00	47,14	-	20,00	2,86
Kab. Merauke	19,35	19,35	9,68	45,16	6,45
Kab. Jayawijaya	6,45	77,42	3,23	9,68	3,23
Kab. Jayapura	16,67	43,33	-	40,00	-
Kab. Nabire	36,67	53,33	-	-	10,00
Kab. Kep. Yapen	3,33	86,67	10,00	-	-
Kab. Biak Numfor	16,13	45,16	3,23	16,13	19,35
Kab. Paniai	3,33	86,67	6,67	3,33	-
Kab. Puncak Jaya	-	80,00	-	6,67	13,33
Kab. Mimika	33,33	36,67	13,33	13,33	3,33
Kab. Boven Digoel	-	23,33	16,67	26,67	33,33
Kab. Mappi	13,33	76,67	-	10,00	-
Kab. Asmat	33,33	23,33	-	43,33	-
Kab. Yahukimo	10,00	70,00	-	20,00	-
Kab. Peg. Bintang	3,33	86,67	-	6,67	3,33
Kab. Tolikara	84,38	9,38	-	6,25	-
Kab. Sarmi	3,33	90,00	-	3,33	3,33
Kab. Keerom	10,00	86,67	-	3,33	-
Kab. Waropen	16,67	50,00	-	23,33	10,00
Kab. Supiori	-	76,67	3,33	6,67	13,33
Kab. Puncak	-	70,00	-	-	30,00
Kota Jayapura	23,33	43,33	-	20,00	13,33

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 Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: 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 = kategori pemanfaatan utama hasil kunjungan, yaitu: 1. Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah 2. Pemerintahan 3. Komersil 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

Satuan Kerja PST	Pustaka Tercetak (%)	Pustaka Digital (%)	Penjualan Publikasi (%)	Data Mikro (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
Provinsi Papua	11,11	49,49	-	18,18	18,18	3,03
Kab. Merauke	9,52	26,19	9,52	35,71	19,05	-
Kab. Jayawijaya	34,38	21,88	3,12	18,75	21,88	-
Kab. Jayapura	-	100,00	-	-	-	-
Kab. Nabire	-	93,33	-	6,67	-	-
Kab. Kep. Yapen	-	100,00	-	-	-	-
Kab. Biak Numfor	9,68	83,87	-	3,23	3,23	-
Kab. Paniai	10,00	90,00	-	-	-	-
Kab. Puncak Jaya	13,33	53,33	-	33,33	-	-
Kab. Mimika	6,67	83,33	-	-	10,00	-
Kab. Boven Digoel	23,33	53,33	-	23,33	-	-
Kab. Mappi	13,33	63,33	-	-	6,67	16,67
Kab. Asmat	2,94	2,94	-	76,47	14,71	2,94
Kab. Yahukimo	39,62	32,08	-	5,66	20,75	1,89
Kab. Peg. Bintang	8,82	76,47	2,94	2,94	2,94	5,88
Kab. Tolikara	9,26	46,30	5,56	16,67	9,26	12,96
Kab. Sarmi	8,82	79,41	-	5,88	2,94	2,94
Kab. Keerom	20,00	65,00	5,00	5,00	2,50	2,50
Kab. Waropen	-	66,67	-	-	33,33	-
Kab. Supiori	3,23	93,55	-	-	3,23	-
Kab. Puncak	52,83	47,17	-	-	-	-
Kota Jayapura	34,78	36,96	2,17	8,70	13,04	4,35

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	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kategori jenis layanan tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pustaka Tercetak2. Pustaka Digital3. Penjualan Publikasi4. Data Mikro5. Konsultasi Data Statistik6. 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

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Website BPS (%)	Allstats BPS (%)	Silastik (%)	Sirusa (%)	Romantik Online (%)
Provinsi Papua	70	52,86	-	-	2,86	4,29
Kab. Merauke	31	41,94	-	6,45	-	-
Kab. Jayawijaya	31	3,23	-	9,68	-	-
Kab. Jayapura	30	-	-	-	-	-
Kab. Nabire	30	-	-	-	-	-
Kab. Kep. Yapen	30	-	-	-	-	-
Kab. Biak Numfor	31	6,45	3,23	-	-	-
Kab. Paniai	30	40,00	-	-	-	-
Kab. Puncak Jaya	30	-	-	-	-	-
Kab. Mimika	30	6,67	-	-	-	-
Kab. Boven Digoel	30	23,33	3,33	-	-	-
Kab. Mappi	30	3,33	-	-	-	-
Kab. Asmat	30	6,67	-	-	-	-
Kab. Yahukimo	30	26,67	-	-	-	-
Kab. Peg. Bintang	30	3,33	-	-	-	-
Kab. Tolikara	32	56,25	-	3,13	31,25	-
Kab. Sarmi	30	6,67	-	-	-	-
Kab. Keerom	30	10,00	-	-	-	-
Kab. Waropen	30	6,67	-	-	-	-
Kab. Supiori	30	-	-	-	-	-
Kab. Puncak	30	-	-	-	-	-
Kota Jayapura	30	26,67	-	-	3,33	3,33

Lanjutan Lampiran 8

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Telepon/Faksimile (%)	e-Mail/Surat (%)	Datang Langsung ke PST (%)	Fasilitas Lainnya (%)
Provinsi Papua	70	1,43	4,29	34,29	-
Kab. Merauke	31	-	3,23	45,16	3,23
Kab. Jayawijaya	31	6,45	9,68	70,97	-
Kab. Jayapura	30	-	-	100,00	-
Kab. Nabire	30	-	-	100,00	-
Kab. Kep. Yapen	30	-	-	100,00	-
Kab. Biak Numfor	31	-	3,23	87,10	-
Kab. Paniai	30	-	-	60,00	-
Kab. Puncak Jaya	30	-	-	100,00	-
Kab. Mimika	30	16,67	10,00	66,67	-
Kab. Boven Digoel	30	-	-	63,33	10,00
Kab. Mappi	30	-	-	96,67	-
Kab. Asmat	30	-	10,00	83,33	-
Kab. Yahukimo	30	-	-	73,33	-
Kab. Peg. Bintang	30	3,33	3,33	90,00	-
Kab. Tolikara	32	-	3,13	6,25	-
Kab. Sarmi	30	-	23,33	56,67	13,33
Kab. Keerom	30	3,33	-	86,67	-
Kab. Waropen	30	-	-	93,33	-
Kab. Supiori	30	-	3,33	96,67	-
Kab. Puncak	30	-	-	100,00	-
Kota Jayapura	30	6,67	13,33	46,67	-

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	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>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 = kategori jenis fasilitas utama tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Website BPS2. AllStat BPS3. Silastik4. Sirusa5. Romantik Online6. Telepon/Faksimile7. E-mail/Surat8. Datang langsung ke PST9. 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

Satuan Kerja PST	Jumlah Konsumen (orang)	Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
Provinsi Papua	70	87,14	12,86
Kab. Merauke	31	96,77	3,23
Kab. Jayawijaya	31	90,32	9,68
Kab. Jayapura	30	100,00	-
Kab. Nabire	30	100,00	-
Kab. Kep. Yapen	30	100,00	-
Kab. Biak Numfor	31	64,52	35,48
Kab. Paniai	30	100,00	-
Kab. Puncak Jaya	30	50,00	50,00
Kab. Mimika	30	40,00	60,00
Kab. Boven Digoel	30	90,00	10,00
Kab. Mappi	30	90,00	10,00
Kab. Asmat	30	43,33	56,67
Kab. Yahukimo	30	50,00	50,00
Kab. Peg. Bintang	30	100,00	-
Kab. Tolikara	32	96,88	3,13
Kab. Sarmi	30	93,33	6,67
Kab. Keerom	30	86,67	13,33
Kab. Waropen	30	96,67	3,33
Kab. Supiori	30	100,00	-
Kab. Puncak	30	100,00	-
Kota Jayapura	30	76,67	23,33

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	: Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Perencanaan dan Evaluasi (%)
Provinsi Papua	96,88
Kab. Merauke	100,00
Kab. Jayawijaya	95,45
Kab. Jayapura	100,00
Kab. Nabire	100,00
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	62,50
Kab. Paniai	100,00
Kab. Puncak Jaya	59,26
Kab. Mimika	75,00
Kab. Boven Digoel	100,00
Kab. Mappi	59,09
Kab. Asmat	91,67
Kab. Yahukimo	91,30
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	100,00
Kab. Sarmi	96,43
Kab. Keerom	92,31
Kab. Waropen	100,00
Kab. Supiori	100,00
Kab. Puncak	100,00
Kota Jayapura	100,00

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 money pembangunan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Perencanaan pembangunan 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 : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :
$$p = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- dimana:
- p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
- x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
- y = Jumlah seluruh konsumen
- 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.

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

Satuan Kerja PST	Jumlah Orang/ Data	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/ Kota (%)	Kecamatan (%)
Provinsi Papua	286	3,15	56,99	26,22	9,79
Kab. Merauke	152	7,24	7,24	67,11	5,92
Kab. Jayawijaya	50	-	-	76,00	20,00
Kab. Jayapura	35	-	-	94,29	5,71
Kab. Nabire	38	-	-	100,00	-
Kab. Kep. Yapen	127	-	-	100,00	-
Kab. Biak Numfor	123	-	-	55,28	39,84
Kab. Paniai	56	-	-	51,79	33,93
Kab. Puncak Jaya	67	-	-	100,00	-
Kab. Mimika	90	-	-	86,67	7,78
Kab. Boven Digoel	74	4,05	-	90,54	5,41
Kab. Mappi	44	-	-	88,64	11,36
Kab. Asmat	71	7,04	-	43,66	47,89
Kab. Yahukimo	64	3,13	-	84,38	12,5
Kab. Peg. Bintang	110	-	-	49,09	48,18
Kab. Tolikara	154	-	3,9	35,06	57,79
Kab. Sarmi	102	-	-	35,29	24,51
Kab. Keerom	69	-	-	55,07	18,84
Kab. Waropen	90	7,78	21,11	62,22	6,67
Kab. Supiori	63	-	-	98,41	1,59
Kab. Puncak	42	-	-	95,24	4,76
Kota Jayapura	188	-	1,6	90,96	6,91

Lanjutan Lampiran 11

Satuan Kerja PST	Jumlah Orang/Data	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
Provinsi Papua	286	3,85	-	-
Kab. Merauke	152	12,5	-	-
Kab. Jayawijaya	50	4,00	-	-
Kab. Jayapura	35	-	-	-
Kab. Nabire	38	-	-	-
Kab. Kep. Yapen	127	-	-	-
Kab. Biak Numfor	123	4,88	-	-
Kab. Paniai	56	14,29	-	-
Kab. Puncak Jaya	67	-	-	-
Kab. Mimika	90	5,56	-	-
Kab. Boven Digoel	74	-	-	-
Kab. Mappi	44	-	-	-
Kab. Asmat	71	1,41	-	-
Kab. Yahukimo	64	-	-	-
Kab. Peg. Bintang	110	2,73	-	-
Kab. Tolikara	154	3,25	-	-
Kab. Sarmi	102	36,27	-	3,92
Kab. Keerom	69	26,09	-	-
Kab. Waropen	90	2,22	-	-
Kab. Supiori	63	-	-	-
Kab. Puncak	42	-	-	-
Kota Jayapura	188	0,53	-	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	: Pencarian data
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	: <ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Level Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data dengan level data ke-i x_i = Jumlah orang-data menurut level data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = kategori level data, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nasional2. Provinsi3. Kabupaten/Kota4. Kecamatan5. Desa/Kelurahan6. Individu7. 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

Satuan Kerja PST	Jumlah Orang/ Data	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)
Provinsi Papua	286	3,50	12,94	-	76,22	0,70
Kab. Merauke	152	-	-	-	92,76	-
Kab. Jayawijaya	50	4,00	4,00	-	74,00	2,00
Kab. Jayapura	35	-	-	2,86	97,14	-
Kab. Nabire	38	-	26,32	2,63	71,05	-
Kab. Kep. Yapen	127	-	-	-	100,00	-
Kab. Biak Numfor	123	4,88	-	-	95,12	-
Kab. Paniai	56	-	-	-	100,00	-
Kab. Puncak Jaya	67	-	-	-	100,00	-
Kab. Mimika	90	1,11	27,78	-	61,11	-
Kab. Boven Digoel	74	-	14,86	-	74,32	4,05
Kab. Mappi	44	-	-	-	100,00	-
Kab. Asmat	71	-	-	-	100,00	-
Kab. Yahukimo	64	-	3,13	-	96,88	-
Kab. Peg. Bintang	110	-	-	1,82	98,18	-
Kab. Tolikara	154	11,04	7,14	1,95	79,22	-
Kab. Sarmi	102	4,90	-	-	94,12	0,98
Kab. Keerom	69	8,70	-	-	91,30	-
Kab. Waropen	90	21,11	6,67	-	72,22	-
Kab. Supiori	63	-	-	-	100,00	-
Kab. Puncak	42	-	-	-	100,00	-
Kota Jayapura	188	1,60	8,51	-	89,89	-

Lanjutan Lampiran 12

Satuan Kerja PST	Jumlah Orang/ Data	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
Provinsi Papua	286	6,64	-	-	-	-
Kab. Merauke	152	-	7,24	-	-	-
Kab. Jayawijaya	50	16,00	-	-	-	-
Kab. Jayapura	35	-	-	-	-	-
Kab. Nabire	38	-	-	-	-	-
Kab. Kep. Yapen	127	-	-	-	-	-
Kab. Biak Numfor	123	-	-	-	-	-
Kab. Paniai	56	-	-	-	-	-
Kab. Puncak Jaya	67	-	-	-	-	-
Kab. Mimika	90	-	10,00	-	-	-
Kab. Boven Digoel	74	6,76	-	-	-	-
Kab. Mappi	44	-	-	-	-	-
Kab. Asmat	71	-	-	-	-	-
Kab. Yahukimo	64	-	-	-	-	-
Kab. Peg. Bintang	110	-	-	-	-	-
Kab. Tolikara	154	-	0,65	-	-	-
Kab. Sarmi	102	-	-	-	-	-
Kab. Keerom	69	-	-	-	-	-
Kab. Waropen	90	-	-	-	-	-
Kab. Supiori	63	-	-	-	-	-
Kab. Puncak	42	-	-	-	-	-
Kota Jayapura	188	-	-	-	-	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	: Pencarian data
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	: <ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Periode Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i x_i = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = kategori periode data tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sepuluh tahunan2. Lima tahunan3. Tiga tahunan4. Tahunan5. Semesteran6. Triwulanan7. Bulanan8. Mingguan9. Harian10. 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

Satuan Kerja PST	Jumlah Orang/Data	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
Provinsi Papua	286	61,54	12,24	2,10	24,13
Kab. Merauke	152	95,39	0,66	-	3,95
Kab. Jayawijaya	50	96,00	4,00	-	-
Kab. Jayapura	35	100,00	-	-	-
Kab. Nabire	38	100,00	-	-	-
Kab. Kep. Yapen	127	100,00	-	-	-
Kab. Biak Numfor	123	75,61	4,88	-	19,51
Kab. Paniai	56	100,00	-	-	-
Kab. Puncak Jaya	67	100,00	-	-	-
Kab. Mimika	90	100,00	-	-	-
Kab. Boven Digoel	74	97,30	-	-	2,70
Kab. Mappi	44	95,45	-	2,27	2,27
Kab. Asmat	71	100,00	-	-	-
Kab. Yahukimo	64	75,00	-	21,88	3,13
Kab. Peg. Bintang	110	100,00	-	-	-
Kab. Tolikara	154	26,62	-	0,65	72,73
Kab. Sarmi	102	63,73	34,31	1,96	-
Kab. Keerom	69	91,30	1,45	2,90	4,35
Kab. Waropen	90	92,22	-	1,11	6,67
Kab. Supiori	63	96,83	3,17	-	-
Kab. Puncak	42	100,00	-	-	-
Kota Jayapura	188	100,00	-	-	-

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST 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	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana: P_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i x_i = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = kategori jenis perolehan data tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ya, sesuai2. Ya, tidak sesuai3. Tidak diperoleh4. 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 Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satuan Kerja PST	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Provinsi Papua	100,00	194
Kab. Merauke	100,00	86
Kab. Jayawijaya	94,12	34
Kab. Jayapura	100,00	41
Kab. Nabire	100,00	40
Kab. Kep. Yapen	100,00	127
Kab. Biak Numfor	97,94	97
Kab. Paniai	100,00	45
Kab. Puncak Jaya	80,60	67
Kab. Mimika	100,00	84
Kab. Boven Digoel	100,00	75
Kab. Mappi	97,62	42
Kab. Asmat	100,00	68
Kab. Yahukimo	91,67	48
Kab. Peg. Bintang	100,00	103
Kab. Tolikara	98,85	87
Kab. Sarmi	82,47	97
Kab. Keerom	68,97	58
Kab. Waropen	100,00	63
Kab. Supiori	61,90	63
Kab. Puncak	100,00	38
Kota Jayapura	100,00	123

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	: Konsumen yang puas
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas 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. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Provinsi Papua	95,36	194
Kab. Merauke	100,00	86
Kab. Jayawijaya	94,12	34
Kab. Jayapura	100,00	41
Kab. Nabire	100,00	40
Kab. Kep. Yapen	100,00	127
Kab. Biak Numfor	100,00	97
Kab. Paniai	95,56	45
Kab. Puncak Jaya	74,63	67
Kab. Mimika	98,81	84
Kab. Boven Digoel	100,00	75
Kab. Mappi	85,71	42
Kab. Asmat	100,00	68
Kab. Yahukimo	91,67	48
Kab. Peg. Bintang	100,00	103
Kab. Tolikara	90,80	87
Kab. Sarmi	78,35	97
Kab. Keerom	93,10	58
Kab. Waropen	98,41	63
Kab. Supiori	65,08	63
Kab. Puncak	100,00	38
Kota Jayapura	93,50	123

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	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Provinsi Papua	98,45	194
Kab. Merauke	100,00	86
Kab. Jayawijaya	94,12	34
Kab. Jayapura	100,00	41
Kab. Nabire	100,00	40
Kab. Kep. Yapen	100,00	127
Kab. Biak Numfor	97,94	97
Kab. Paniai	100,00	45
Kab. Puncak Jaya	71,64	67
Kab. Mimika	97,62	84
Kab. Boven Digoel	100,00	75
Kab. Mappi	92,86	42
Kab. Asmat	100,00	68
Kab. Yahukimo	91,67	48
Kab. Peg. Bintang	100,00	103
Kab. Tolikara	96,55	87
Kab. Sarmi	55,67	97
Kab. Keerom	72,41	58
Kab. Waropen	98,41	63
Kab. Supiori	61,90	63
Kab. Puncak	100,00	38
Kota Jayapura	100,00	123

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	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: 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.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satuan Kerja PST	Puas (%)	Jumlah (orang-data)
Provinsi Papua	98,97	194
Kab. Merauke	100	86
Kab. Jayawijaya	94,12	34
Kab. Jayapura	100	41
Kab. Nabire	100	40
Kab. Kep. Yapen	100	127
Kab. Biak Numfor	97,94	97
Kab. Paniai	100	45
Kab. Puncak Jaya	62,69	67
Kab. Mimika	97,62	84
Kab. Boven Digoel	100	75
Kab. Mappi	83,33	42
Kab. Asmat	100	68
Kab. Yahukimo	91,67	48
Kab. Peg. Bintang	100	103
Kab. Tolikara	98,85	87
Kab. Sarmi	58,76	97
Kab. Keerom	87,93	58
Kab. Waropen	93,65	63
Kab. Supiori	61,9	63
Kab. Puncak	100	38
Kota Jayapura	100	123

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	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS</p> <p>y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh</p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	95,03
Kab. Merauke	96,77
Kab. Jayawijaya	63,59
Kab. Jayapura	98,21
Kab. Nabire	99,74
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	95,78
Kab. Paniai	94,87
Kab. Puncak Jaya	84,36
Kab. Mimika	97,44
Kab. Boven Digoel	96,44
Kab. Mappi	72,73
Kab. Asmat	98,45
Kab. Yahukimo	84,62
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	85,61
Kab. Sarmi	86,71
Kab. Keerom	65,38
Kab. Waropen	98,96
Kab. Supiori	96,15
Kab. Puncak	98,37
Kota Jayapura	100,00

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	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	98,57
Kab. Merauke	95,70
Kab. Jayawijaya	58,24
Kab. Jayapura	93,33
Kab. Nabire	100,00
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	94,62
Kab. Paniai	97,78
Kab. Puncak Jaya	62,22
Kab. Mimika	97,78
Kab. Boven Digoel	96,49
Kab. Mappi	94,59
Kab. Asmat	100,00
Kab. Yahukimo	84,44
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	92,47
Kab. Sarmi	86,54
Kab. Keerom	66,67
Kab. Waropen	97,78
Kab. Supiori	96,67
Kab. Puncak	100,00
Kota Jayapura	100,00

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	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	93,57
Kab. Merauke	95,16
Kab. Jayawijaya	58,06
Kab. Jayapura	100,00
Kab. Nabire	100,00
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	96,77
Kab. Paniai	93,33
Kab. Puncak Jaya	76,67
Kab. Mimika	90,00
Kab. Boven Digoel	96,67
Kab. Mappi	63,33
Kab. Asmat	95,00
Kab. Yahukimo	83,33
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	85,94
Kab. Sarmi	70,00
Kab. Keerom	58,33
Kab. Waropen	98,33
Kab. Supiori	90,00
Kab. Puncak	95,00
Kota Jayapura	100,00

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	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: 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 data
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satuan Kerja PST	B2R1 Puas	B2R2 Puas	B2R3 Puas	B2R4 Puas	B2R5 Puas	B2R6 Puas
Provinsi Papua	91,43	97,14	94,29	90,00	94,29	98,57
Kab. Merauke	96,77	100,00	100,00	96,77	100,00	100,00
Kab. Jayawijaya	64,52	61,29	51,61	83,87	77,42	54,84
Kab. Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Nabire	100,00	100,00	96,67	100,00	100,00	100,00
Kab. Kep. Yapen	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Biak Numfor	96,77	96,77	100,00	93,55	96,77	96,77
Kab. Paniai	100,00	100,00	96,67	80,00	90,00	90,00
Kab. Puncak Jaya	100,00	96,67	96,67	96,67	80,00	60,00
Kab. Mimika	100,00	100,00	100,00	96,67	100,00	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00	100,00	100,00	93,33	96,67	100,00
Kab. Mappi	66,67	63,33	60,00	76,67	83,33	70,00
Kab. Asmat	96,67	100,00	100,00	100,00	100,00	93,33
Kab. Yahukimo	90,00	90,00	86,67	86,67	86,67	86,67
Kab. Peg. Bintang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Tolikara	87,50	90,63	78,13	87,50	81,25	87,50
Kab. Sarmi	90,00	90,00	93,33	90,00	93,33	90,00
Kab. Keerom	73,33	76,67	60,00	66,67	70,00	56,67
Kab. Waropen	100,00	100,00	96,67	100,00	100,00	100,00
Kab. Supiori	100,00	100,00	96,67	100,00	100,00	90,00
Kab. Puncak	100,00	96,67	96,67	100,00	100,00	100,00
Kota Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Lanjutan Lampiran 21

Satuan Kerja PST	B2R7 Puas	B2R8 Puas	B2R9 Puas	B2R10 Puas	B2R11 Puas	B2R12 Puas
Provinsi Papua	98,57	98,57	98,57	97,14	98,57	88,57
Kab. Merauke	93,55	96,77	96,77	96,77	93,55	90,32
Kab. Jayawijaya	51,61	66,67	56,67	67,74	70,97	61,29
Kab. Jayapura	96,67	93,33	90,00	96,67	100,00	100,00
Kab. Nabire	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Kep. Yapen	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Biak Numfor	93,55	93,55	96,77	93,55	93,55	96,77
Kab. Paniai	93,33	100,00	100,00	93,33	96,67	96,67
Kab. Puncak Jaya	56,67	66,67	63,33	100,00	100,00	93,33
Kab. Mimika	100,00	93,33	100,00	100,00	96,67	80,00
Kab. Boven Digoel	96,67	100,00	92,86	90,00	96,67	93,33
Kab. Mappi	93,33	95,45	95,45	76,67	63,33	56,67
Kab. Asmat	100,00	100,00	100,00	96,67	100,00	96,67
Kab. Yahukimo	90,00	83,33	80,00	83,33	76,67	80,00
Kab. Peg. Bintang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Tolikara	90,63	93,55	93,33	84,38	84,38	84,38
Kab. Sarmi	86,67	81,82	90,91	93,33	96,67	50,00
Kab. Keerom	66,67	60,00	73,33	63,33	56,67	60,00
Kab. Waropen	100,00	96,67	96,67	100,00	100,00	96,67
Kab. Supiori	96,67	96,67	96,67	93,33	93,33	90,00
Kab. Puncak	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00
Kota Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Lanjutan Lampiran 21

Satuan Kerja PST	B2R13 Puas	Puas Umum	Tidak Puas Umum
Provinsi Papua	89,23	95,03	4,97
Kab. Merauke	96,77	96,77	3,23
Kab. Jayawijaya	58,06	63,59	36,41
Kab. Jayapura	100,00	98,21	1,79
Kab. Nabire	100,00	99,74	0,26
Kab. Kep. Yapen	100,00	100,00	-
Kab. Biak Numfor	96,77	95,78	4,22
Kab. Paniai	96,67	94,87	5,13
Kab. Puncak Jaya	86,67	84,36	15,64
Kab. Mimika	100,00	97,44	2,56
Kab. Boven Digoel	90,00	96,44	3,56
Kab. Mappi	56,67	72,73	27,27
Kab. Asmat	96,67	98,45	1,55
Kab. Yahukimo	80,00	84,62	15,38
Kab. Peg. Bintang	100,00	100,00	-
Kab. Tolikara	68,97	85,61	14,39
Kab. Sarmi	66,67	86,71	13,29
Kab. Keerom	66,67	65,38	34,62
Kab. Waropen	100,00	98,96	1,04
Kab. Supiori	96,67	96,15	3,85
Kab. Puncak	100,00	98,37	1,63
Kota Jayapura	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 menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 13 atribut pelayanan data dan informasi statistik 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	: <ol style="list-style-type: none">1. Wilayah Penyedia Data2. Atribut Pelayanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kategori jenis perolehan data tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan pelayanan2. Prosedur/alur pelayanan3. Waktu pelayanan4. Biaya5. Kesesuaian pelayanan6. Sarana dan prasarana7. Akses dari fasilitas utama yang digunakan8. Pencarian data di <i>website</i>9. Akses konten pada <i>website</i>10. Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i>11. Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i>12. Fasilitas pengaduan13. Proses penanganan pengaduan

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

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

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	IKK
Provinsi Papua	89,84
Kab. Merauke	91,50
Kab. Jayawijaya	78,15
Kab. Jayapura	90,85
Kab. Nabire	98,77
Kab. Kep. Yapen	89,05
Kab. Biak Numfor	94,75
Kab. Paniai	85,55
Kab. Puncak Jaya	78,99
Kab. Mimika	86,98
Kab. Boven Digoel	92,31
Kab. Mappi	80,17
Kab. Asmat	81,96
Kab. Yahukimo	80,91
Kab. Peg. Bintang	92,54
Kab. Tolikara	86,82
Kab. Sarmi	86,83
Kab. Keerom	79,47
Kab. Waropen	90,65
Kab. Supiori	84,75
Kab. Puncak	92,33
Kota Jayapura	92,97

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	: 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 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: <ol style="list-style-type: none">1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satuan Kerja PST	IKK DATA
Provinsi Papua	85,82
Kab. Merauke	93,52
Kab. Jayawijaya	92,10
Kab. Jayapura	92,80
Kab. Nabire	99,75
Kab. Kep. Yapen	89,95
Kab. Biak Numfor	99,39
Kab. Paniai	83,00
Kab. Puncak Jaya	77,75
Kab. Mimika	85,62
Kab. Boven Digoel	94,12
Kab. Mappi	82,73
Kab. Asmat	82,75
Kab. Yahukimo	79,38
Kab. Peg. Bintang	97,22
Kab. Tolikara	90,93
Kab. Sarmi	80,59
Kab. Keerom	82,37
Kab. Waropen	90,89
Kab. Supiori	78,83
Kab. Puncak	97,65
Kota Jayapura	89,69

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data 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, kemitakhiran, dan kualitas.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: <ol style="list-style-type: none">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 1/42. 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, kemitakhiran, 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: <ol style="list-style-type: none">1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	IPAK
Provinsi Papua	92,47
Kab. Merauke	91,62
Kab. Jayawijaya	86,46
Kab. Jayapura	95,17
Kab. Nabire	99,67
Kab. Kep. Yapen	89,92
Kab. Biak Numfor	97,99
Kab. Paniai	86,86
Kab. Puncak Jaya	79,58
Kab. Mimika	89,25
Kab. Boven Digoel	94,08
Kab. Mappi	82,59
Kab. Asmat	81,25
Kab. Yahukimo	82,00
Kab. Peg. Bintang	93,00
Kab. Tolikara	90,08
Kab. Sarmi	90,00
Kab. Keerom	81,17
Kab. Waropen	92,00
Kab. Supiori	88,17
Kab. Puncak	96,83
Kota Jayapura	93,42

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	: 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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI PAPUA**

Jl. Dr. Sam Ratulangi Dok II Jayapura 99112
Telp. (0967) 5165 999, 5165 107
Email : bps9400@bps.go.id
Website : <http://papua.bps.go.id>

ISBN 978-602-0963-58-7 (PDF)

