



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA JAYAPURA**

No Katalog: 1399013.9471

# **ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA JAYAPURA 2023**





**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA JAYAPURA**

**ANALISIS HASIL  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KOTA JAYAPURA  
2023**



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS  
Kota Jayapura 2023**

**Katalog** : 1399013.9471

**Nomor Publikasi** : 94710.2317

**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm

**Jumlah Halaman** : xiv + 94 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kota Jayapura

**Penyunting:**

BPS Kota Jayapura

**Pembuat Kover:**

BPS Kota Jayapura

**Penerbit:**

©BPS Kota Jayapura

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**Kota Jayapura 2023**

**Pengarah**

Jeffry Yohanes Defretes, S.Kom, M.M.

**Penanggung Jawab**

Paul, SST.M.Si.

**Penyunting**

Paul, SST.M.Si., Lea Iryani, S.P., Tommy Setiawan S.Tr.Stat.

**Penulis Naskah**

Paul, SST.M.Si., Lea Iryani, S.P., Tommy Setiawan S.Tr.Stat.

**Pengolah Data**

Paul, SST.M.Si., Lea Iryani, S.P., Tommy Setiawan S.Tr.Stat.

**Penata Letak dan Infografis**

Tommy Setiawan S.Tr.Stat.



## KATA PENGANTAR

---

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

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup 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, Desember 2023  
Kepala BPS Kota Jayapura

Jeffry Yohanes Defretes, S.Kom, M.M.

**DAFTAR ISI**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**Kota Jayapura 2023**

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS.....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	34
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> terhadap Pelayanan BPS.....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	40
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>41</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS .....	43
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data</b> .....	<b>45</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	47
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	48

5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	49
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>51</b>
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>55</b>
7.1. Kesimpulan .....	57
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	58
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>60</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>62</b>

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jayapura.....	37
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kuadran Dari Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jayapura.....	38

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

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis .....	12
Gambar 2.2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Kelompok Umur .....	22
Gambar 2.2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Jenis Kelamin .....	23
Gambar 2.2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan .....	23
Gambar 2.2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Pekerjaan Utama .....	24
Gambar 2.2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Instansi/Institusi .....	25
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Jenis Layanan .....	27
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan .....	28
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Pelayanan PST .....	33
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Akses Data .....	34
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Sarana dan Prasarana .....	35
Gambar 3.4	Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan di PST BPS Kota Jayapura .....	36
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Jayapura Tahun 2023 .....	40
Gambar 4.1	IPAK Pelayanan BPS di PST BPS Kota Jayapura .....	43
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data di PST BPS Kota Jayapura Tahun 2023 .....	48
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	49
Gambar 5.3	Persentase Perolehan dan Kesusiaan Data di PST Kota Jayapura .....	50
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data di BPS Kota Jayapura .....	53

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST.....	65
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin .....	67
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	69
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	71
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	73
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	75
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	77
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	79
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST.....	82
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST ...	90
Lampiran 13	Kuesioner VKD23 .....	92

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

# Bab 1 Pendahuluan







## Bab 1 Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

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

*Monitoring* dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

## **1.3 Landasan Teori**

### **1.3.1 Konsep dan Definisi**

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

- 1) BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- 2) BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- 3) BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- 4) BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 5) Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- 13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### **1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu**

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi

statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

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

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui [pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;

- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

### **1.3.3 Kepuasan Layanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

## 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

## 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### 1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden

diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancari responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

### **1.4.3 Metode Analisis Data**

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 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).

#### **1) Analisis Tabulasi Silang**

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami

antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

## **2) Analisis Kesenjangan**

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

## **3) 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 sebagai berikut.

### **i) 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:

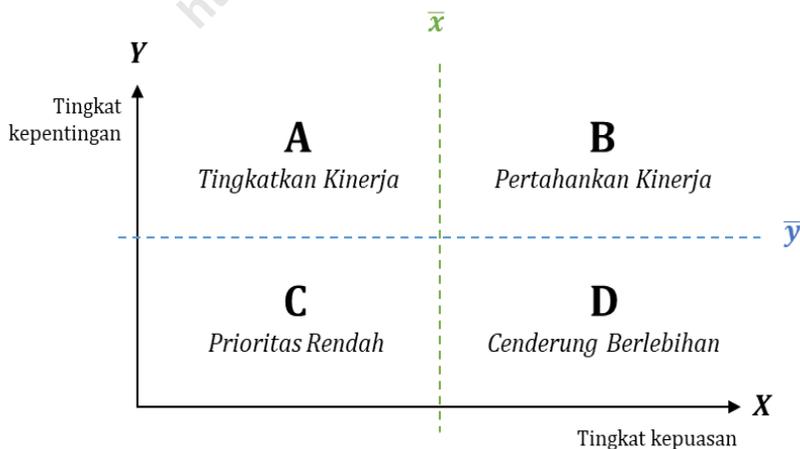
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### **4) Persentase Konsumen yang Puas**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

#### **5) Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

- i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  
 $i = 1, 2, \dots, 12$

ii) Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

### i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i  
i = 1,2,3,4,5

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) 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 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23

- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

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

# Bab 2 Segmentasi Konsumen







## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Jayapura yang mengikuti survei adalah sebesar 33 responden.

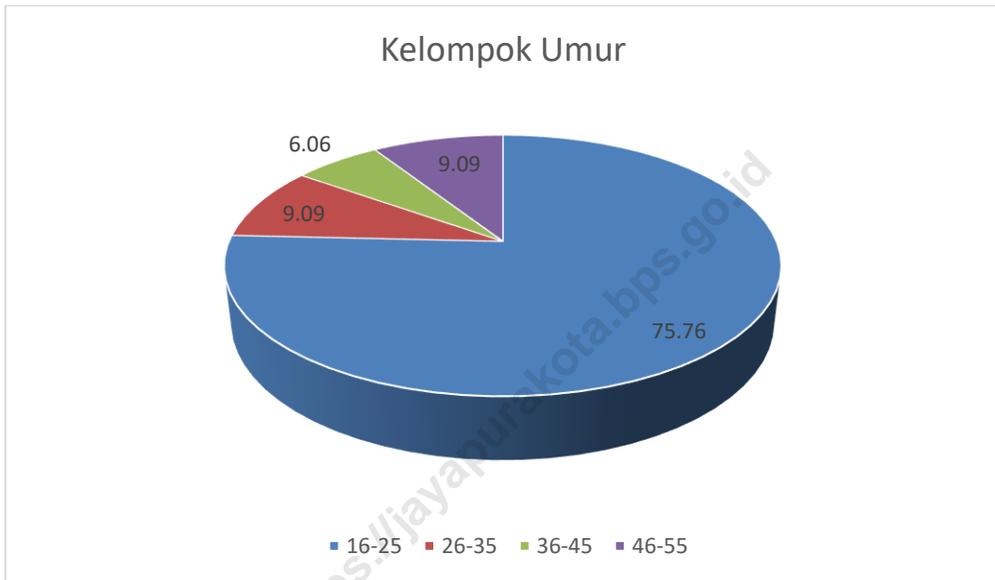
Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Kelompok Umur



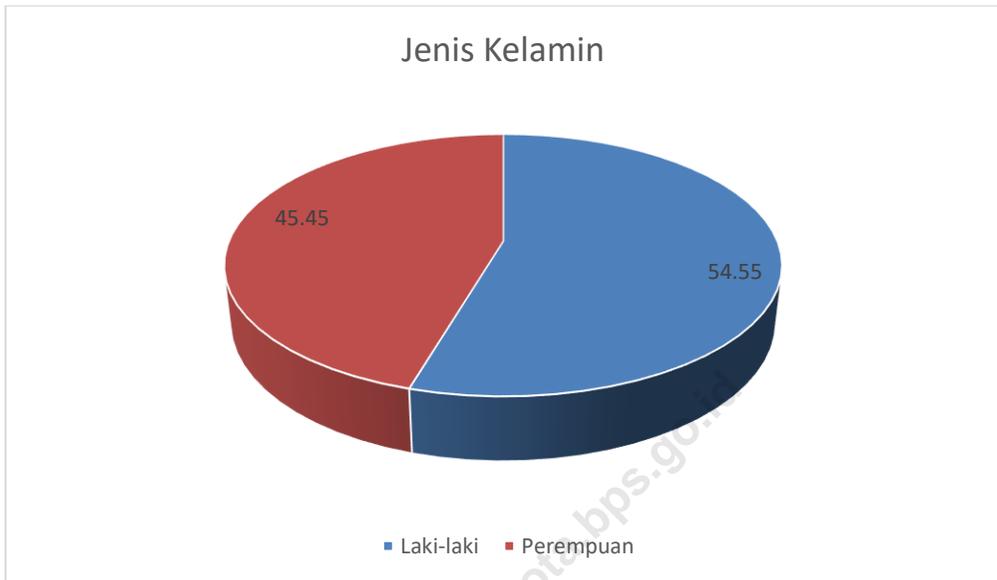
Gambar 2.2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Kelompok Umur

Pengguna data dan pengunjung PST BPS Kota Jayapura datang dari berbagai karakteristik kelompok umur. Kecenderungan pengunjung PST didominasi pada pengunjung dengan kelompok umur 16-25 tahun yakni mencapai 75.76 persen pengunjung. Selanjutnya sebanyak 9,09 persen pengunjung ada pada kelompok umur 26-35 tahun dan 46-55 tahun. Sedangkan sisanya seperti pada Gambar 2.2.1, kelompok umur 36-45 tahun memiliki persentase sebanyak 6,06 persen dari total pengunjung.

### Jenis Kelamin

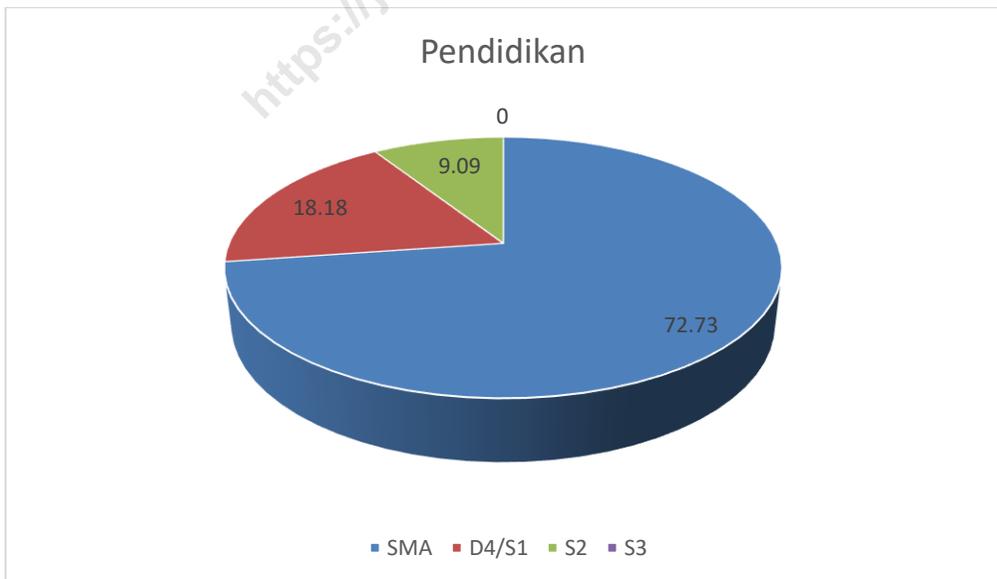
Persentase pengguna data pada PST BPS Kota Jayapura sebanyak 54.55 persen adalah pengunjung laki-laki dan 45.45 persen adalah pengunjung

perempuan. Artinya konsumen data atau pengunjung PST BPS Kota Jayapura tahun 2023 lebih banyak laki-laki daripada perempuan.



Gambar 2.2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Jenis Kelamin

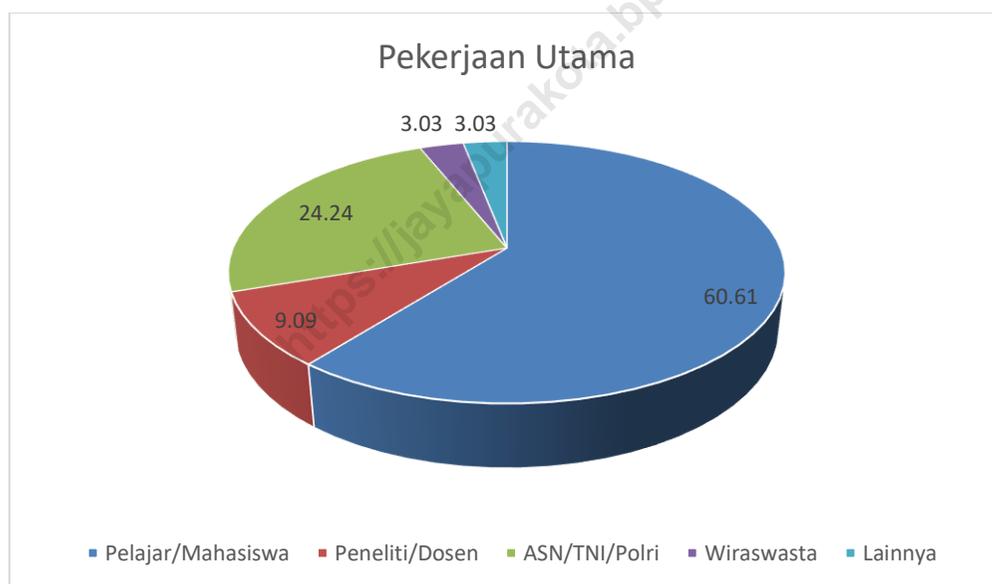
#### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**



Gambar 2.2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Pendidikan

Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3/D4/S1, S2, dan S3. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.2.3, konsumen di PST BPS Kota Jayapura pada tahun 2023 didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat sebanyak 72.73 persen. Selanjutnya konsumen kedua terbanyak berpendidikan D1/D2/D3/D4/S1, yaitu sebanyak 18.18 persen. Konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 9,09 persen. Sedangkan sepanjang masa pendataan SKD 2023, PST BPS Kota Jayapura tidak memiliki pengunjung dengan tingkat pendidikan S3.

### Pekerjaan Utama



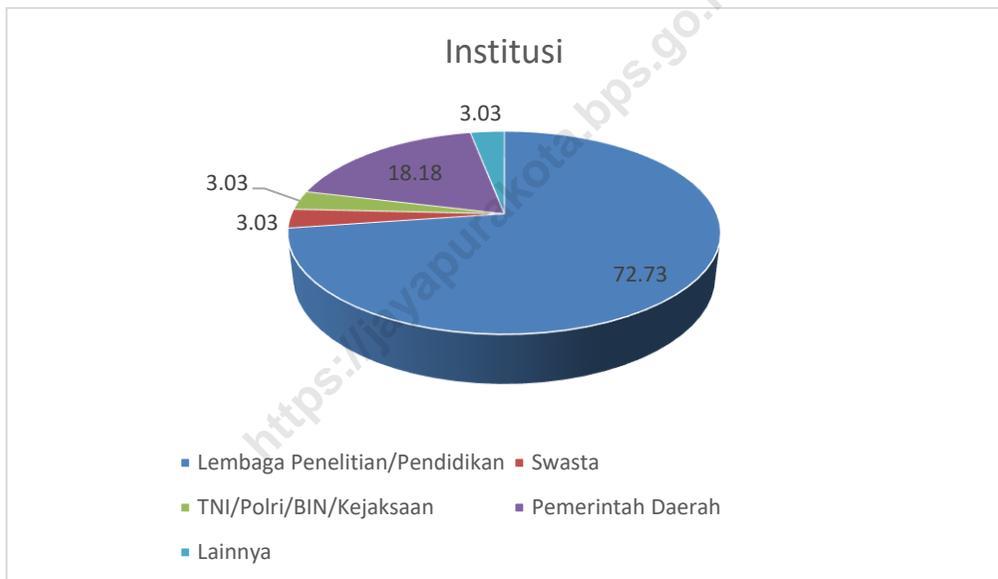
Gambar 2.2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, wiraswasta, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan

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

Pengunjung PST Kota Jayapura pada tahun 2023 didominasi pengunjung yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 60.61 persen dari total pengunjung. Kemudian pengunjung PST BPS Kota Jayapura dengan pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri ada sekitar 24.24 persen dari total pengunjung. Peneliti/Dosen sekitar 9.09 persen. Dan Wiraswasta serta pekerjaan lainnya masing-masing 3.03 persen.

### Instansi



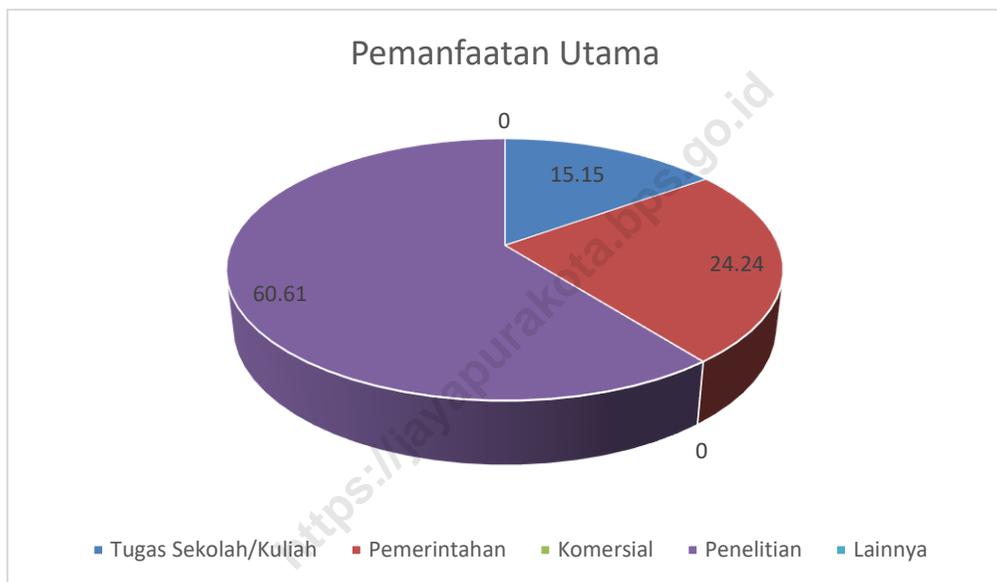
Gambar 2.2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Instansi

Instansi/institusi asal pengunjung dapat diprediksi dari kriteria pekerjaan utama. Ada sepuluh klasifikasi instansi/institusi yaitu Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Kementerian & Lembaga Pemerintah, Lembaga Internasional, Media Massa, Pemerintah Daerah, Perbankan, BUMN/BUMD, Swasta Lainnya, serta Kategori Instansi Lainnya. Hasil SKD 2023 di Kota Jayapura, sebagian besar konsumen berasal dari Lembaga Penelitian/Pendidikan, yaitu sekitar 72.73 persen dari

total responden. Hal ini sesuai dengan pekerjaan utama pengunjung PST BPS Kota Jayapura yang sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa.

Kemudian ada sekitar 18.18 persen konsumen PST BPS Kota Jayapura yang berasal dari Pemerintah Daerah. Dan sisanya untuk institusi swasta, TNI/Polri dan Institusi lainnya masing-masing sebesar 3.03 persen.

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

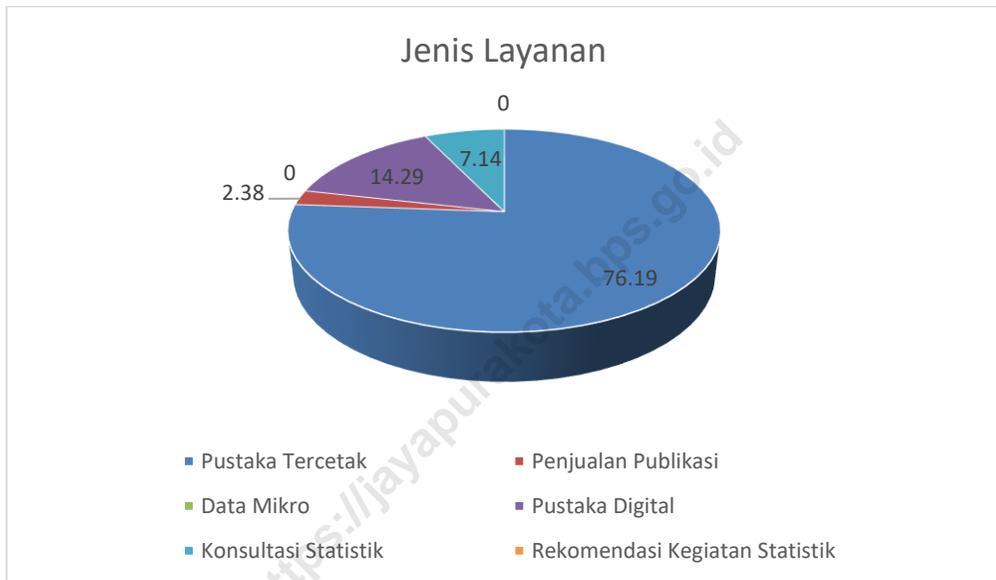


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST. Ada lima kelompok pemanfaatan utama hasil kunjungan yaitu untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Pada Gambar 2.3 di bawah dapat dilihat bahwa sebagian besar tujuan pemanfaatan utama digunakan untuk kegiatan Penelitian yaitu sebesar 60,61 persen. Tujuan pemanfaatan untuk kegiatan Pemerintahan sebesar 24.24 persen, dan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 15.15 persen.

Sejalan dengan visi BPS 2023-2024, 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.

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan



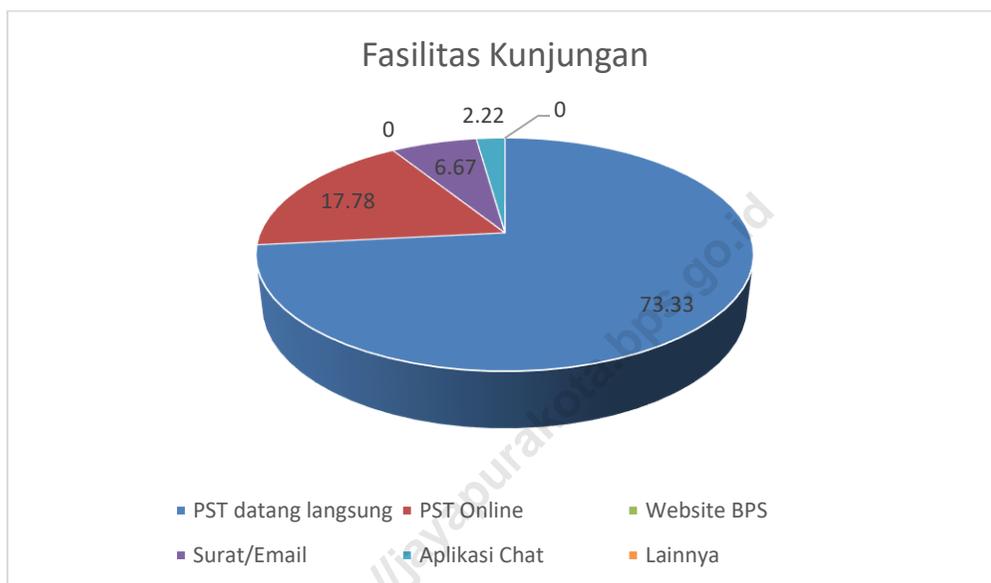
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Jenis Layanan

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 Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Jayapura oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.3. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Tercetak sebesar 76.19 persen. Pada posisi kedua, Pustaka Digital dengan persentase sebesar 14.29 persen. Kemudian sekitar 7.14 persen konsumen menggunakan jenis layanan Konsultasi Statistik. Serta 2.38 persen menggunakan Penjualan

Publikasi. Sementara itu, tidak ada konsumen di PST BPS Kota Jayapura yang menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik maupun layanan Data Mikro.

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), SIRuSa (sirusa.bps.go.id), Romantik *Online* (romantik.bps.go.id), telepon/faksimilie, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.5, dapat dilihat bahwa sebagian besar atau sekitar 73.33 persen konsumen di PST BPS Kota Jayapura mendapatkan data dengan mendatangi langsung ke PST. Namun di era yang serba digital ini, terdapat sekitar 17.78 persen konsumen PST BPS Kota Jayapura yang mendapatkan data melalui fasilitas PST Online. Untuk konsumen yang mendapatkan data melalui *e-mail*/surat memiliki persentase 6.67 persen. Dan

untuk konsumen yang mendapatkan data melalui aplikasi chat memiliki persentase 2.22 persen. Namun cukup disayangkan karena tidak ada konsumen PST BPS Kota Jayapura yang mendapatkan data melalui AllStats BPS, SIRuSa, Romatik *Online*, maupun fasilitas lainnya.

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

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

## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan





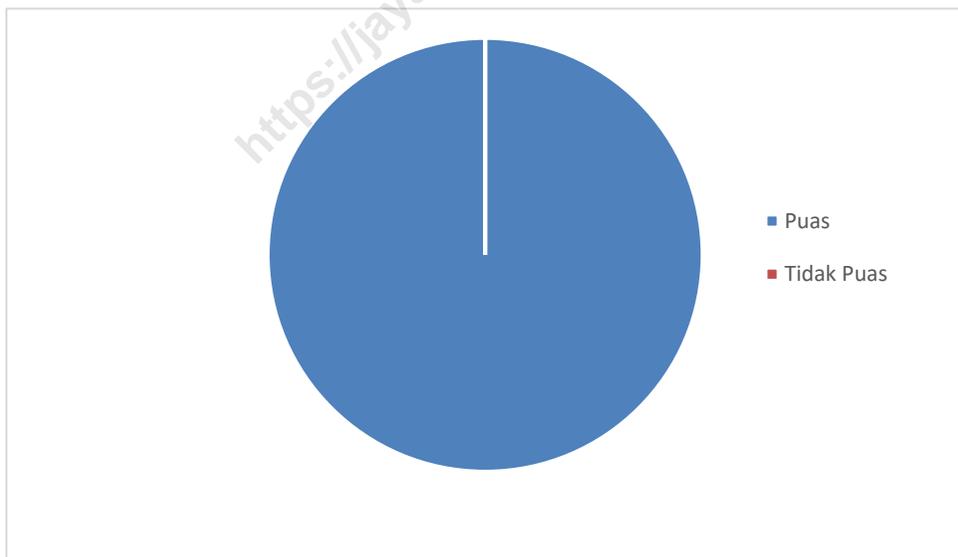


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

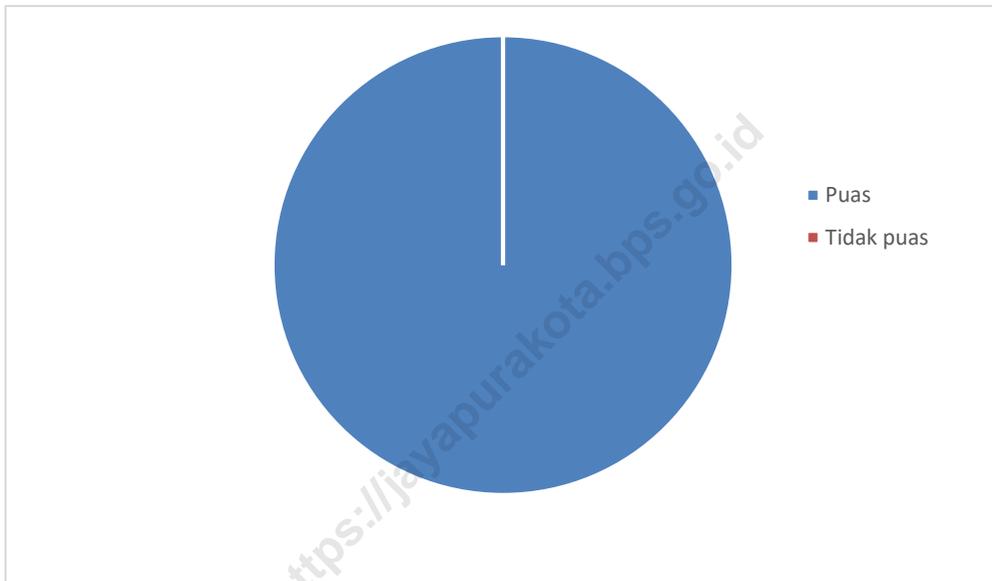
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Jayapura sebesar 100 persen.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Pelayanan PS

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

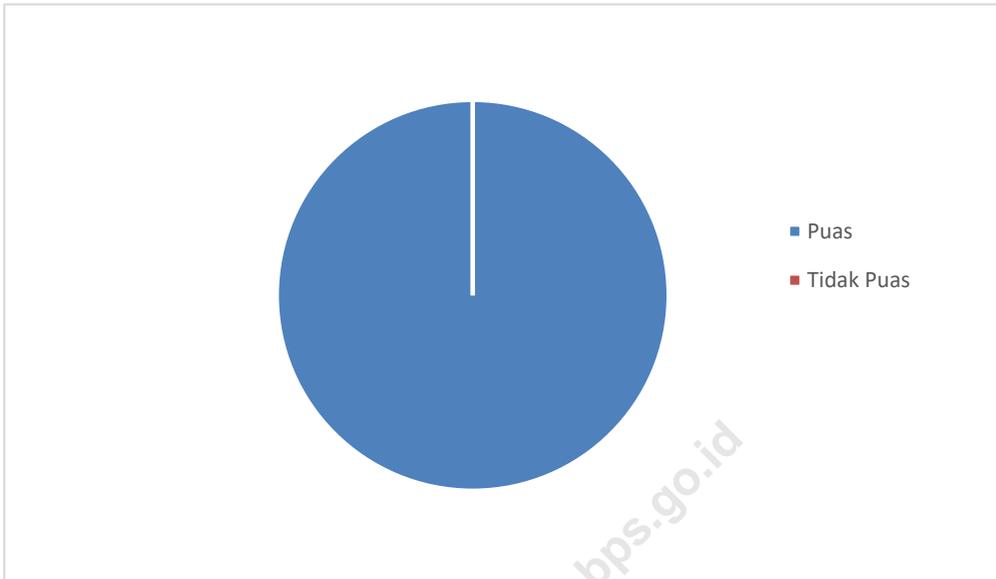
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen di PST BPS Kota Jayapura yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Akses Data

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Jayapura yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.

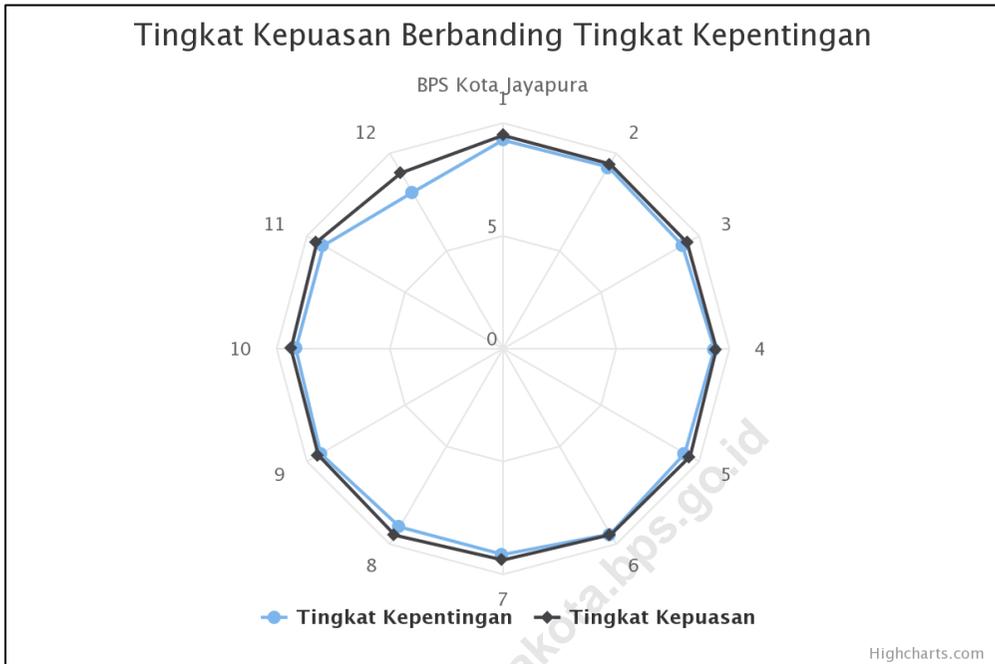


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Jayapura. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Pusat memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4 Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan di PST BPS Kota Jayapura

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama sebesar 0,424. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Jayapura. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,03.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Jayapura memiliki gap 0,03 sampai 1. 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 Kota Jayapura

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.4545	9.2424	0.212
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.4545	9.3030	0.151
3	Kemudahan Prosedur	9.3939	9.1515	0.242
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.4242	9.3333	0.091
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.5455	9.2727	0.273
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.5152	9.4848	0.03
7	Sarana Prasarana	9.3636	9.1212	0.242
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.5455	9.1212	0.424
9	Respon Petugas Pelayanan	9.4242	9.3030	0.121
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.3636	9.1515	0.212
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.4848	9.1515	0.333
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.0000	8.0000	1

### 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan BPS

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

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Kuadran Dari Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Jayapura

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.4545	9.2424	B
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.4545	9.3030	B
3	Kemudahan Prosedur	9.3939	9.1515	A
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.4242	9.3333	B
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.5455	9.2727	B
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.5152	9.4848	B
7	Sarana Prasarana	9.3636	9.1212	C
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.5455	9.1212	D
9	Respon Petugas Pelayanan	9.4242	9.3030	B
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.3636	9.1515	A
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.4848	9.1515	B
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.0000	8.0000	C

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kepuasan, kepentingan dan kuadran menurut atribut pelayanan. 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 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Jayapura adalah:

1. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

2. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Jayapura adalah:

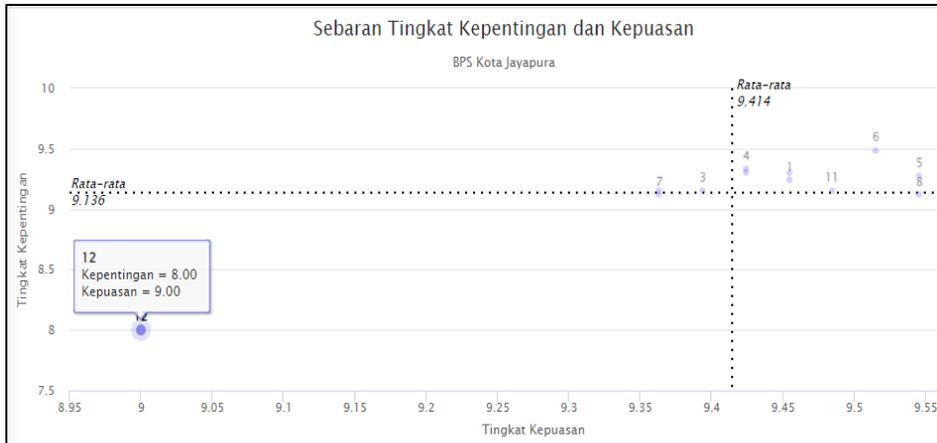
1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Jayapura adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Sarana prasarana 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

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 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kota Jayapura yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik



Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Jayapura Tahun 2023

### 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 Kota Jayapura tahun 2023 sebesar 94,19 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Jayapura masuk kategori Sangat Baik.

## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi



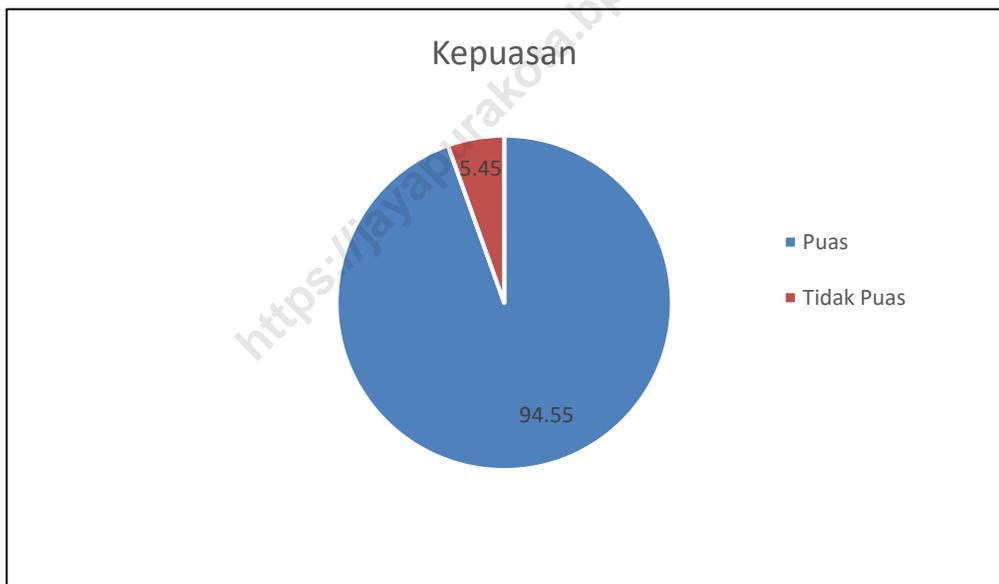




## Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS



Gambar 4.1 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Jayapura.

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 Kota Jayapura pada tahun 2023 adalah 94,55.

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

# Bab 5 Analisis Kebutuhan Data







## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

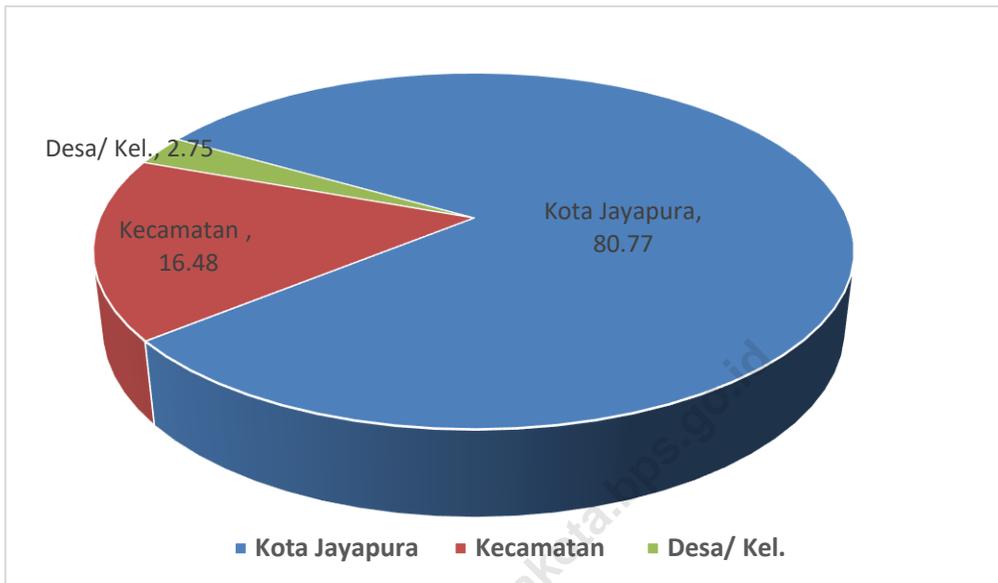
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Jayapura dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023. Jumlah orang data di PST BPS Pusat adalah 33 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten/kota menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 80,77 persen. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data

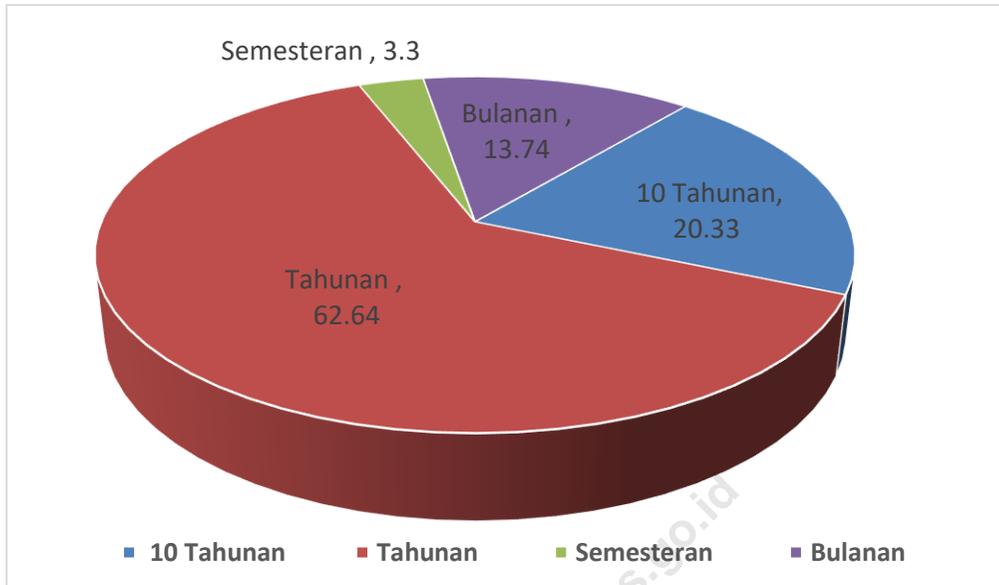
level kecamatan serta data level desa/kelurahan yang memiliki persentase masing-masing, yaitu 16,48 persen dan 2,75 persen.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Kota Jayapura hanya mencari data dalam 4 (empat) macam periode saja, yaitu periode tahunan sebanyak 62,64 persen, periode 10 tahunan 20,33 persen, serta periode bulanan sebanyak 13,74 persen, dan semesteran sekitar 3,3 persen

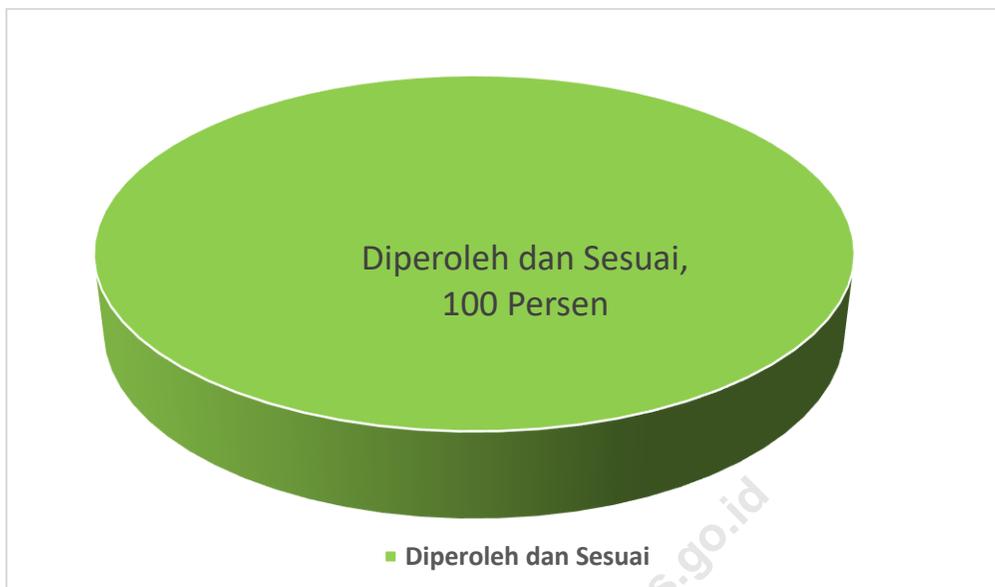


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pelayanan data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 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.

Berdasarkan kondisi pelayanan tahun 2023, sebanyak 100,00 persen dari seluruh pencarian data menyatakan telah mendapatkan data yang sesuai.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data dan Kesesuaian Data di PST BPS Kota Jayapura

## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

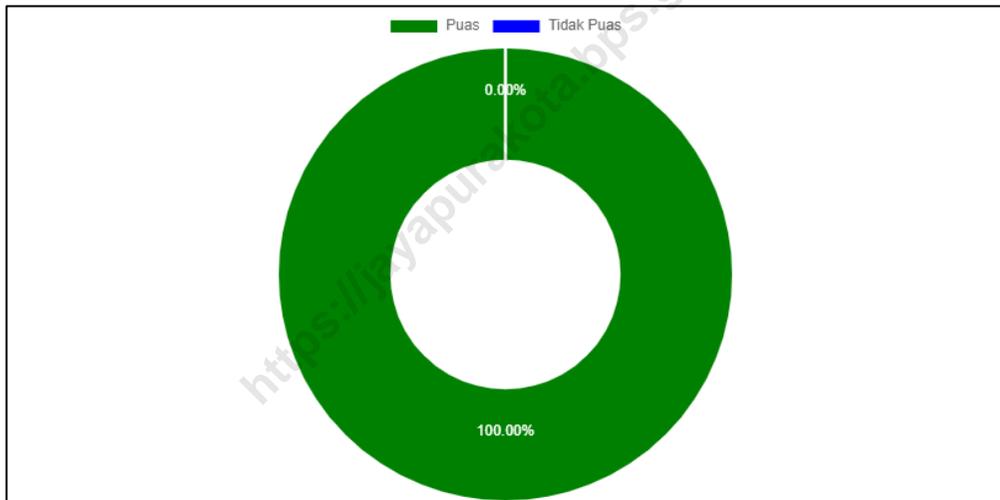






## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Jayapura Terhadap Kualitas Data

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

## Bab 7 Penutup







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

- Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mengidentifikasi segmentasi pengguna data BPS, kebutuhan data dan tingkat kepuasan pengguna terhadap data dan pelayanan BPS. Hal ini dimaksudkan sebagai masukan bagi BPS agar dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik. Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa 87,08 persen pencari data di PST BPS Kota Jayapura merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan kepuasan konsumen data terhadap kualitas data yang diterima mencapai 88,57 persen.
- Persentase kepuasan konsumen berdasarkan aspek kualitas data berturut-turut adalah 77,14 persen untuk aspek kelengkapan data, 82,86 persen untuk aspek akurasi data, serta 82,86 persen untuk aspek kemutakhiran data.
- Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan PST BPS Kota Jayapura adalah 85,79 (sangat memuaskan). Sedangkan IKK terhadap kualitas data BPS Kota Jayapura adalah 80,39 (memuaskan).
- Analisis menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat dua aspek layanan yang merupakan prioritas untuk ditingkatkan, yaitu keberadaan kemudahan fasilitas pengaduan untuk diketahui serta kemudahan proses penanganan untuk diketahui.
- PST BPS Kota Jayapura telah menerapkan perilaku anti korupsi yang dirasakan oleh konsumen data, ditunjukkan dengan nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) mencapai 92,09.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- Berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA), terdapat dua aspek layanan pada PST BPS Kota Jayapura yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Kedua aspek ini berkaitan dengan fasilitas pengaduan. Kepuasan pelayanan yang perlu diperbaiki adalah kesesuaian produk layanan. Hal ini menjadi dorongan agar BPS dapat memberikan penjelasan yang lebih baik terkait fasilitas pengaduan PST.
- Berdasarkan aspek kepuasan terhadap kualitas data, aspek kelengkapan data memiliki persentase kepuasan terendah, yaitu 77,14 persen. Hal ini juga dapat dikaitkan dengan persentase konsumen yang tidak memperoleh data, yaitu sebanyak 23,21 persen. Untuk menangani hal ini, akan lebih baik, jika BPS mampu memberikan data yang lebih bervariasi, baik dari segi level data, periode data, jenis data, ataupun lainnya. Dan petugas pelayanan pun juga harus memperkaya ilmu terkait data-data yang dimiliki BPS agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

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



## Daftar Pustaka

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



# LAMPIRAN



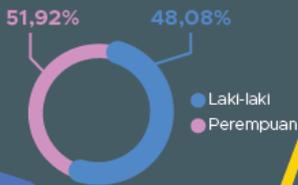


# Metadada

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$   
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
xI : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-I  
y : Jumlah seluruh konsumen  
I : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin



**Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Jumlah Responde n</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
PAPUA	72
MERAUKE	38
JAYAWIJAYA	30
JAYAPURA	34
NABIRE	35
KEPULAUAN YAPEN	30
BLAK NUMFOR	31
PANIAI	30
PUNCAK JAYA	30
MIMIKA	30
BOVEN DIGOEL	32
MAPPI	30
ASMAT	30
YAHUKIMO	31
PEGUNUNGAN BINTANG	30
TOLIKARA	30
SARMI	30
KEEROM	30
WAROPEN	32
SUPIORI	30
MAMBERAMO RAYA	0
NDUGA	0
LANNY JAYA	0
MAMBERAMO TENGAH	0
YALIMO	0
PUNCAK	30
DOGIYAI	0
INTAN JAYA	0
DEIYAI	0
KOTA JAYAPURA	33

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.</li><li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li><li>3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.</li></ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i = 1</math> (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

**Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin**

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
	PAPUA	72.22
MERAUKE	60.53	39.47
JAYAWIJAYA	63.33	36.67
JAYAPURA	67.65	32.35
NABIRE	57.14	42.86
KEPULAUAN YAPEN	76.67	23.33
BIAK NUMFOR	67.74	32.26
PANIAI	83.33	16.67
PUNCAK JAYA	70	30
MIMIKA	30	70
BOVEN DIGOEL	65.63	34.38
MAPPI	76.67	23.33
ASMAT	80	20
YAHUKIMO	77.42	22.58
PEGUNUNGAN BINTANG	86.67	13.33
TOLIKARA	70	30
SARMI	66.67	33.33
KEEROM	50	50
WAROPEN	71.88	28.13
SUPIORI	70	30
MAMBERAMO RAYA	0	0
NDUGA	0	0
LANNY JAYA	0	0
MAMBERAMO TENGAH	0	0
YALIMO	0	0
PUNCAK	76.67	23.33
DOGIYAI	0	0
INTAN JAYA	0	0
DEIYAI	0	0
JAYAPURA	54.55	45.45

### **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama**

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	ASN/TN I/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
PAPUA	25	8.33	51.39	2.78	2.78	4.17	5.56
MERAUKE	13.16	10.53	34.21	13.16	10.53	10.53	7.89
JAYAWIJAYA	23.33	3.33	60	0	0	0	13.33
JAYAPURA	23.53	14.71	58.82	2.94	0	0	0
NABIRE	28.57	2.86	51.43	0	8.57	2.86	5.71
KEPULAUAN YAPEN	13.33	3.33	80	3.33	0	0	0
BIAK NUMFOR	0	3.23	48.39	12.9	0	35.48	0
PANIAI	30	0	66.67	3.33	0	0	0
PUNCAK JAYA	0	0	100	0	0	0	0
MIMIKA	43.33	0	16.67	3.33	36.67	0	0
BOVEN DIGOEL	0	6.25	62.5	6.25	9.38	0	15.63
MAPPI	0	0	63.33	3.33	0	0	33.33
ASMAT	20	6.67	63.33	0	10	0	0
YAHUKIMO	6.45	0	70.97	0	9.68	0	12.9
PEGUNUNGAN BINTANG	3.33	0	83.33	0	0	0	13.33
TOLIKARA	36.67	0	56.67	0	3.33	3.33	0
SARMI	33.33	3.33	56.67	0	3.33	0	3.33
KEEROM	46.67	0	23.33	0	6.67	3.33	20
WAROPEN	15.63	0	71.88	6.25	6.25	0	0
SUPIORI	0	0	83.33	0	0	0	16.67
MAMBERAMO RAYA							
NDUGA							
LANNY JAYA							
MAMBERAMO TENGAH							
YALIMO							
PUNCAK	0	0	63.33	0	23.33	0	13.33
DOGIYAI							
INTAN JAYA							
DEIYAI							
KOTA JAYAPURA	60.61	9.09	24.24	0	0	3.03	3.03

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintah	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
PAPUA	25	44.44	2.78	20.83	6.94
MERAUKE	13.16	60.53	2.63	18.42	5.26
JAYAWIJAYA	26.67	70	0	3.33	0
JAYAPURA	20.59	52.94	0	17.65	8.82
NABIRE	25.71	48.57	5.71	8.57	11.43
KEPULAUAN YAPEN	16.67	80	0	3.33	0
BIAK NUMFOR	32.26	54.84	0	3.23	9.68
PANIAI	30	66.67	3.33	0	0
PUNCAK JAYA	0	100	0	0	0
MIMIKA	40	13.33	6.67	33.33	6.67
BOVEN DIGOEL	3.13	87.5	0	6.25	3.13
MAPPI	3.33	83.33	0	6.67	6.67
ASMAT	23.33	60	0	10	6.67
YAHUKIMO	16.13	77.42	3.23	0	3.23
PEGUNUNGAN BINTANG	10	90	0	0	0
TOLIKARA	33.33	56.67	0	6.67	3.33
SARMI	30	66.67	0	3.33	0
KEEROM	33.33	40	6.67	16.67	3.33
WAROPEN	12.5	53.13	0	15.63	18.75
SUPIORI	0	100	0	0	0
MAMBERAMO RAYA					
NDUGA					
LANNY JAYA					
MAMBERAMO TENGAH					
YALIMO					
PUNCAK	0	73.33	0	0	26.67
DOGIYAI					
INTAN JAYA					
DEIYAI					
KOTA JAYAPURA	15.15	24.24	0	60.61	0

## **Metadata Indikator**

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan**

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembelian Publi- kasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statisti- k Pada Websit- e	Konsult- asi Statistik	Rekome- ndasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
PAPUA	28.45	1.72	1.72	43.97	21.55	2.59
MERAUKE	28.07	3.51	7.02	22.81	24.56	14.04
JAYAWIJAYA	100	0	0	0	0	0
JAYAPURA	91.18	0	0	0	8.82	0
NABIRE	51.35	0	0	27.03	21.62	0
KEPULAUAN						
YAPEN	100	0	0	0	0	0
BIAK NUMFOR	9.09	0	0	50	31.82	9.09
PANIAI	10	0	0	86.67	3.33	0
PUNCAK JAYA	100	0	0	0	0	0
MIMIKA	0	0	0	100	0	0
BOVEN DIGOEL	22.86	0	0	68.57	8.57	0
MAPPI	2.7	29.73	35.14	18.92	13.51	0
ASMAT	66.67	0	0	19.44	13.89	0
YAHUKIMO	83.87	0	0	6.45	9.68	0
PEGUNUNGAN						
BINTANG	100	0	0	0	0	0
TOLIKARA	0	0	0	100	0	0
SARMI	77.14	0	0	14.29	8.57	0
KEEROM	83.87	0	0	16.13	0	0
WAROPEN	38.24	0	0	5.88	52.94	2.94
SUPIORI	100	0	0	0	0	0
MAMBERAMO						
RAYA						
NDUGA						
LANNY JAYA						
MAMBERAMO						
TENGAH						
YALIMO						
PUNCAK	96.67	3.33	0	0	0	0
DOGIYAI						
INTAN JAYA						
DEIYAI						

<b>KOTA JAYAPURA</b>	76.19	2.38	0	14.29	7.14	0
----------------------	-------	------	---	-------	------	---

**Metadata Indikator**

Nama indikator	: Persentase Konsumen
Konsep	: Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: $P_i$ = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i $x_i$ = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i $y$ = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: 1. Wilayah PST BPS
Penyajian	: 2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

**Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST**

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
PAPUA	88.24
MERAUKE	94.12
JAYAWIJAYA	90.91
JAYAPURA	84.21
NABIRE	94.12
KEPULAUAN YAPEN	95.83
BIAK NUMFOR	92.86
PANIAI	90
PUNCAK JAYA	63.33
MIMIKA	100
BOVEN DIGOEL	100
MAPPI	45
ASMAT	100
YAHUKIMO	100
PEGUNUNGAN BINTANG	92.86
TOLIKARA	100
SARMI	95
KEEROM	92.31
WAROPEN	63.64
SUPIORI	96.55
MAMBERAMO RAYA	95.24
NDUGA	71.43
LANNY JAYA	88.24
MAMBERAMO TENGAH	94.12
YALIMO	90.91
PUNCAK	84.21
DOGIYAI	94.12
INTAN JAYA	95.83
DEIYAI	92.86
KOTA JAYAPURA	90

### **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	

**Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>PAPUA</b>	96.32
<b>MERAUKE</b>	92.44
<b>JAYAWIJAYA</b>	90.87
<b>JAYAPURA</b>	85.29
<b>NABIRE</b>	88.02
<b>KEPULAUAN YAPEN</b>	89.91
<b>BIAK NUMFOR</b>	87.14
<b>PANIAI</b>	99.89
<b>PUNCAK JAYA</b>	79.43
<b>MIMIKA</b>	96.76
<b>BOVEN DIGOEL</b>	96.21
<b>MAPPI</b>	89.02
<b>ASMAT</b>	89.54
<b>YAHUKIMO</b>	94.28
<b>PEGUNUNGAN BINTANG</b>	100
<b>TOLIKARA</b>	88.97
<b>SARMI</b>	84.9
<b>KEEROM</b>	89.99
<b>WAROPEN</b>	88.56
<b>SUPIORI</b>	89.86
<b>MAMBERAMO RAYA</b>	
<b>NDUGA</b>	
<b>LANNY JAYA</b>	
<b>MAMBERAMO TENGAH</b>	
<b>YALIMO</b>	
<b>PUNCAK</b>	83.43
<b>DOGIYAI</b>	
<b>INTAN JAYA</b>	
<b>DEIYAI</b>	
<b>KOTA JAYAPURA</b>	94.19

### **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, kualitas data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari 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.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data</p> <p>x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data

**Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>PAPUA</b>	96.73
<b>MERAUKE</b>	98.33
<b>JAYAWIJAYA</b>	100
<b>JAYAPURA</b>	100
<b>NABIRE</b>	95.6
<b>KEPULAUAN YAPEN</b>	100
<b>BIAK NUMFOR</b>	80.99
<b>PANIAI</b>	100
<b>PUNCAK JAYA</b>	77.98
<b>MIMIKA</b>	100
<b>BOVEN DIGOEL</b>	100
<b>MAPPI</b>	92.73
<b>ASMAT</b>	100
<b>YAHUKIMO</b>	100
<b>PEGUNUNGAN BINTANG</b>	100
<b>TOLIKARA</b>	100
<b>SARMI</b>	99.09
<b>KEEROM</b>	98.2
<b>WAROPEN</b>	94.89
<b>SUPIORI</b>	99.7
<b>MAMBERAMO RAYA</b>	
<b>NDUGA</b>	
<b>LANNY JAYA</b>	
<b>MAMBERAMO TENGAH</b>	
<b>YALIMO</b>	
<b>PUNCAK</b>	94.57
<b>DOGIYAI</b>	
<b>INTAN JAYA</b>	
<b>DEIYAI</b>	
<b>KOTA JAYAPURA</b>	100

### **Metadata Indikator**

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
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 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	: Persentase

Satuan : Persen  
Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

**Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>PAPUA</b>	95.83
<b>MERAUKE</b>	100
<b>JAYAWIJAYA</b>	100
<b>JAYAPURA</b>	100
<b>NABIRE</b>	97.14
<b>KEPULAUAN YAPEN</b>	100
<b>BIAK NUMFOR</b>	74.19
<b>PANIAI</b>	100
<b>PUNCAK JAYA</b>	73.33
<b>MIMIKA</b>	100
<b>BOVEN DIGOEL</b>	100
<b>MAPPI</b>	96.67
<b>ASMAT</b>	100
<b>YAHUKIMO</b>	100
<b>PEGUNUNGAN BINTANG</b>	100
<b>TOLIKARA</b>	100
<b>SARMI</b>	100
<b>KEEROM</b>	100
<b>WAROPEN</b>	93.75
<b>SUPIORI</b>	100
<b>MAMBERAMO RAYA</b>	
<b>NDUGA</b>	
<b>LANNY JAYA</b>	
<b>MAMBERAMO TENGAH</b>	
<b>YALIMO</b>	
<b>PUNCAK</b>	96.67
<b>DOGIYAI</b>	
<b>INTAN JAYA</b>	
<b>DEIYAI</b>	
<b>KOTA JAYAPURA</b>	100

### **Metadata Indikator**

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	: Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
PAPUA	96.53
MERAUKE	97.37
JAYAWIJAYA	100
JAYAPURA	100
NABIRE	95.71
KEPULAUAN YAPEN	100
BIAK NUMFOR	85.48
PANIAI	100
PUNCAK JAYA	80
MIMIKA	100
BOVEN DIGOEL	100
MAPPI	91.67
ASMAT	100
YAHUKIMO	100
PEGUNUNGAN BINTANG	100
TOLIKARA	100
SARMI	95
KEEROM	100
WAROPEN	93.75
SUPIORI	98.33
MAMBERAMO RAYA	
NDUGA	
LANNY JAYA	
MAMBERAMO TENGAH	
YALIMO	
PUNCAK	93.33
DOGIYAI	
INTAN JAYA	
DEIYAI	
KOTA JAYAPURA	100

### Metadata Indikator

Nama indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	: Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. 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.
Interpretasi	: Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	: $P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Ukuran	: Persentase

Satuan : Persen  
Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

**Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST**

<b>Satker PST</b>	<b>Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>PAPUA</b>	96.32
<b>MERAUKE</b>	92.44
<b>JAYAWIJAYA</b>	90.87
<b>JAYAPURA</b>	85.29
<b>NABIRE</b>	88.02
<b>KEPULAUAN YAPEN</b>	89.91
<b>BIAK NUMFOR</b>	87.14
<b>PANIAI</b>	99.89
<b>PUNCAK JAYA</b>	79.43
<b>MIMIKA</b>	96.76
<b>BOVEN DIGOEL</b>	96.21
<b>MAPPI</b>	89.02
<b>ASMAT</b>	89.54
<b>YAHUKIMO</b>	94.28
<b>PEGUNUNGAN BINTANG</b>	100
<b>TOLIKARA</b>	88.97
<b>SARMI</b>	84.9
<b>KEEROM</b>	89.99
<b>WAROPEN</b>	88.56
<b>SUPIORI</b>	89.86
<b>MAMBERAMO RAYA</b>	
<b>NDUGA</b>	
<b>LANNY JAYA</b>	
<b>MAMBERAMO TENGAH</b>	
<b>YALIMO</b>	
<b>PUNCAK</b>	83.43
<b>DOGIYAI</b>	
<b>INTAN JAYA</b>	
<b>DEIYAI</b>	
<b>KOTA JAYAPURA</b>	94.19

### Metadata Indikator

Nama indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	: $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ Keterangan rumus: $\bar{x}_i$ = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i $w_i$ = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, $y$ = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)

Klasifikasi : Wilayah PST BPS  
Penyajian

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

Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
(1)	(2)
PAPUA	96.22
MERAUKE	95.89
JAYAWIJAYA	90.99
JAYAPURA	88.12
NABIRE	92.06
KEPULAUAN YAPEN	89.93
BIAK NUMFOR	90.52
PANIAI	100
PUNCAK JAYA	80.81
MIMIKA	97.13
BOVEN DIGOEL	98.44
MAPPI	91.6
ASMAT	87.93
YAHUKIMO	91.74
PEGUNUNGAN BINTANG	100
TOLIKARA	88.87
SARMI	93.2
KEEROM	90.47
WAROPEN	88.32
SUPIORI	90.2
MAMBERAMO RAYA	
NDUGA	
LANNY JAYA	
MAMBERAMO TENGAH	
YALIMO	
PUNCAK	86.54
DOGIYAI	
INTAN JAYA	
DEIYAI	
KOTA JAYAPURA	94.55

### **Metadata Indikator**

Nama indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	: Persepsi Anti Korupsi
Definisi	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus Penghitungan	: $IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan: <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i <math>x_i</math> = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i <math>y</math> = skala maksimum penilaian (10) <math>i = 1</math> (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p>
Ukuran	: Indeks
Satuan	: - (skala 100)
Klasifikasi	: Wilayah PST BPS
Penyajian	

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

**RAHASIA**

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik;
  2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

- Dasar hukum:
- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
  - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Pengesahan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 10 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Badan Pusat Statistik Tahun 2010-2014
  - PP No. 51 Tahun 2010 tentang Pengesahan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 10 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Badan Pusat Statistik Tahun 2010-2014
  - Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

#### Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

#### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Pea Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi kegiatan Statistik
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / Albiats BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: s S1A/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ BUMN/BUMD _____ BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa _____ Pernelli/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____		

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



**Blok IV. Catatan**

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

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

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK**

Jl. Dewi Sartika No.2 Abepura 99351

Telp. : (0967) 5187296 E-mail : [bps9471@bps.go.id](mailto:bps9471@bps.go.id)

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