

HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA
PROVINSI PAPUA BARAT

2020

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



**Badan Pusat Statistik
Provinsi Papua Barat**

HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA
PROVINSI PAPUA BARAT

2020

<https://papuabarat.go.id>

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Papua Barat 2020

ISSN : 2745-9020
Nomor Publikasi : 91000.2104
Katalog : 1399013.91
Ukuran Buku : 14,8 x 21 cm
Jumlah Halaman : xii + 53 halaman

Naskah : Badan Pusat Statistik Provinsi Papua Barat
Penyunting : Badan Pusat Statistik Provinsi Papua Barat
Desain Kover oleh : Badan Pusat Statistik Provinsi Papua Barat
Penerbit : ©Badan Pusat Statistik Provinsi Papua Barat
Sumber Ilustrasi : Dinosoft.Labs, freepik.com, flaticon.com

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

TIM PENULIS

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| Pengarah | : Maritje Pattiwaellapia |
| Koordinator | : Bona Ventura Hardi |
| Penyusun | : Tegar Dani Pratama |
| Tata Letak dan Infografis | : Nur Imron Suyuti |
| Gambar Kulit | : Nur Imron Suyuti |
| Penyunting | : Tegar Dani Pratama |

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

KATA PENGANTAR

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan konsumen. SKD 2020 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2020 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Provinsi Papua Barat sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Manokwari, Maret 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Papua Barat



Maritje Pattiwaelapia

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| TIM PENULIS | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 2 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat | 3 |
| 1.3 Landasan Teori | 3 |
| 1.4 Metode | 7 |
| BAB II SEGMENTASI KONSUMEN..... | 15 |
| 2.1 Segmentasi Konsumen Menurut Karakteristik..... | 16 |
| 2.2 Segmentasi Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan | 19 |
| 2.3 Segmentasi Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan | 20 |
| BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA..... | 23 |
| 3.1 Jenis Data Menurut Level Data | 24 |
| 3.2 Jenis Data Menurut Periode Data | 25 |
| 3.3 Perolehan Data yang Dicari | 26 |
| BAB IV ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA..... | 29 |
| BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN..... | 33 |
| 5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan | 34 |
| 5.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data | 34 |
| 5.3 Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana | 35 |
| 5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 5.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan | |
| Konsumen..... | 38 |
| 5.6 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan | 40 |
| BAB VI KESIMPULAN..... | 43 |
| LAMPIRAN | 45 |

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

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| Tabel 2 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 17 |
| Tabel 3 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 18 |
| Tabel 4 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 19 |
| Tabel 5 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 20 |
| Tabel 6 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 21 |
| Tabel 7 Tingkat kepuasan konsumen menurut unsur-unsurnya di BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 32 |
| Tabel 8 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Kuadran Cartesius..... | 11 |
| Gambar 2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Papua Barat, 2020..... | 25 |
| Gambar 3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 26 |
| Gambar 4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 27 |
| Gambar 5 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data, 2020 | 31 |
| Gambar 6 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Provinsi Papua Barat, 2020..... | 34 |
| Gambar 7 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS Provinsi Papua Barat, 2020..... | 35 |
| Gambar 8 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS Provinsi Papua Barat, 2020..... | 36 |
| Gambar 9 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS Provinsi Papua Barat, 2020 | 39 |
| Gambar 10 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di BPS Provinsi Papua Barat, 2019-2020..... | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner VKD20 | 46 |
| Lampiran 2. Deskripsi Jenis Data | 50 |

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

Pendahuluan

BAB I

• Pendataan Survei Kebutuhan Data •



Lokus :

PST BPS Provinsi Papua Barat



Periode Pencacahan :

Februari - Agustus 2020



Instrumen :

Kuesioner VKD20



Hasil :

**Indeks Kepuasan Konsumen
Indeks Persepsi Anti Korupsi**

Cakupan Responden :

- Konsumen yang datang langsung ke PST
- Konsumen dari instansi/institusi yang tidak datang langsung pada periode pencacahan tetapi pernah memanfaatkan data pada periode pencacahan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan utama Badan Pusat Statistik (BPS) adalah menyediakan data statistik untuk berbagai pihak. Data statistik dipakai untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan bangsa dan negara. Oleh karena itu, BPS dituntut untuk menghasilkan data yang berkualitas agar menghasilkan pembangunan yang berkualitas.

Pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen (*customer-driven*) menjadi fokus BPS Provinsi Papua Barat. Hal itu sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu bahwa harus dilaksanakan dengan integritas, berpusat pada masyarakat, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, BPS memerlukan indikator sebagai bahan evaluasi kinerja dalam pemenuhan kebutuhan data statistik masyarakat. Indikator tersebut didapat dari Survei Kebutuhan Data (SKD).

SKD adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen. SKD merupakan survei tahunan yang pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak tahun 2014 hingga sekarang, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

SKD memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dan menyuarakan kebutuhan data statistik mereka. Hal tersebut merupakan umpan balik bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan statistik. Umpan balik juga memberikan ide baru untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data statistik dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

1. Segmentasi konsumen;
2. Jenis data yang dibutuhkan pengguna;
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data statistik dan pelayanan BPS;
4. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan;
5. Indikator Kinerja Utama (IKU);
6. Data pendukung dalam pembangunan zona integritas.

1.3 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKD 2020 berdasarkan pada tiga hal yaitu pemasaran data, faktor pelayanan data, dan faktor kepuasan pelayanan.

1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data statistik yang dihasilkan oleh BPS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan cepat dan biaya murah. Sehingga, penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama atas kinerja BPS. Oleh karena itu, BPS menyediakan satu gerbang pelayanan data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah tempat untuk melakukan fungsi pemasaran di BPS. PST adalah pintu gerbang penyebarluasan data statistik. PST melakukan fungsi pelayanan statistik, yaitu adalah layanan perpustakaan; penjualan publikasi, data mikro, dan peta digital; konsultasi statistik; konsultasi rujukan statistik; dan rekomendasi statistik. Fungsi pelayanan di BPS provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik di Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera

memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahuinya. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

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

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Assurances* (jaminan)

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

e. *Empathy* (empati)

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

1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah konsumen dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- g. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat meliputi bidang

- statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- h. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.
 - i. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4 Metode

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

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

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

Responden pada SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, faksimili, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2020 meliputi:

1. Keterangan pencacahan
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.
3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metode Analisis

Hasil SKD 2020 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik,

analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan (korelasi) dua variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2020 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, ketersediaan data, maupun identifikasi masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh unit layanan.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Dalam IPA, terdapat dua penghitungan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

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

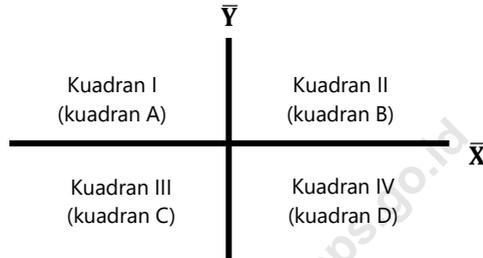
TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan

dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .

Gambar 1 Kuadran Cartesius



Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran pertama** (kuadran A), "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*).
Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan.
- **Kuadran kedua** (kuadran B), "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*).
Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna

layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

- **Kuadran ketiga** (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran keempat** (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

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

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

i : 1, 2, ..., 12

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (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 pada atribut pelayanan ke-i

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

| Nilai IKK | Kualitas Pelayanan |
|----------------|--------------------|
| 25,00 – 64,99 | Tidak Baik |
| 65,00 – 76,60 | Kurang Baik |
| 76,61 – 88,30 | Baik |
| 88,31 – 100,00 | Sangat Baik |

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

Segmentasi Konsumen

BAB II



61,43%
konsumen adalah laki-laki



52,86%
konsumen adalah lulusan DIV/S1



31,43%
konsumen adalah PNS/TNI/Polri



41,43%
pemanfaatan untuk tujuan Pemerintahan



Sebesar 58,7% konsumen data menggunakan layanan pustaka digital, dan sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, dan juga sebagian dari konsumen lebih memilih untuk mengambil data melalui website ketimbang datang langsung ke PST.



BAB II SEGMENTASI KONSUMEN

Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Provinsi Papua Barat dengan target responden sebanyak 70 orang.

Dari 70 konsumen yang berkunjung ke PST BPS Provinsi Papua Barat, semua konsumen memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama. Dengan kata lain, sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai informasi tambahan atau pendukung kegiatan yang dilakukannya.

2.1 Segmentasi Konsumen Menurut Karakteristik

2.1.1 Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, hanya terdapat perbedaan kecil jumlah konsumen antara laki-laki dan perempuan. Sebesar 61,43 persen konsumen adalah laki-laki, dan sebesar 38,57 persen adalah perempuan.

2.1.2 Konsumen Menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

Berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan, konsumen lulusan SLTA sebesar 21,43 persen. Sebagian besar konsumen lulusan SLTA ini adalah mahasiswa yang memerlukan data BPS untuk keperluan tugas kuliah dan skripsi. Lebih lanjut, konsumen lulusan perguruan tinggi sebesar 78,57 persen dengan rincian lulusan D1/D2/D3 sebesar 5,71 persen, lulusan D4/S1 sebesar 52,86 persen dan lulusan S2/S3 sebesar 20 persen. Lebih rinci

mengenai konsumen berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Terakhir Wilayah PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| Pendidikan Terakhir | Konsumen (%) |
|---------------------|---------------|
| (1) | (2) |
| SLTA/Sederajat | 21,43 |
| D1/D2/D3 | 5,71 |
| D4/S1 | 52,86 |
| S2/S3 | 20,00 |
| Jumlah | 100,00 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

2.1.3 Segmentasi Konsumen Menurut Pekerjaan Utama

Berdasarkan pekerjaan utama, konsumen dikelompokkan menjadi Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Konsep pekerjaan utama dalam SKD 2020 adalah pekerjaan responden pada saat pencacahan. Segementasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan data BPS.

Tabel 3 menunjukkan persentase konsumen BPS berdasarkan pekerjaan utama. Hasil SKD menunjukkan bahwa sebanyak 30 persen konsumen adalah mahasiswa/pelajar. Konsumen yang berprofesi sebagai peneliti/dosen sebanyak 11,43 persen. Konsumen yang merupakan pegawai pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah, sebesar 31,43 persen.

Selebihnya adalah konsumen yang merupakan pegawai dari BUMN, BUMD, swasta, wiraswasta, dan lainnya.

Tabel 3 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| Pekerjaan Utama | Konsumen (%) |
|--------------------|---------------|
| (1) | (2) |
| Pelajar/ Mahasiswa | 30,00 |
| Peneliti/Dosen | 11,43 |
| PNS/TNI/Polri | 31,43 |
| Pegawai BUMN/D | 4,29 |
| Pegawai Swasta | 11,43 |
| Wiraswasta | 1,43 |
| Lainnya | 10,00 |
| Jumlah | 100,00 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

2.1.4 Segmentasi Konsumen Menurut Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Tabel 4 menggambarkan persentase konsumen berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Terlihat bahwa 41,43 persen konsumen berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri. Sementara konsumen yang bekerja pada lembaga pemerintahan pusat dan daerah sebesar 40 persen. Konsumen yang berasal dari media massa sebesar 7,14 persen.

Tabel 4 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama | Persentase Konsumen |
|--|---------------------|
| (1) | (2) |
| Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri | 41,43 |
| Kementerian & Lembaga Pemerintah | 15,71 |
| Lembaga Internasional | - |
| Media Massa | 7,14 |
| Pemerintah Daerah | 24,29 |
| Perbankan | 1,43 |
| BUMN/D | 2,86 |
| Swasta Lainnya | 5,71 |
| Lainnya | - |
| Jumlah | 100 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

2.2 Segmentasi Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan data atau hasil kunjungan dikelompokkan menjadi tugas sekolah/kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Sebagian besar data dimanfaatkan untuk urusan akademis dan penelitian. Sebesar 41,43 persen untuk tugas sekolah/kuliah, dan 18,57 persen untuk penelitian. Sementara konsumen yang berasal dari pemerintahan sebesar 41,43 persen dan 8,57 persen dari komersial. Serta konsumen yang menggunakan data untuk pemanfaatan lainnya sebesar 2,86 persen. Lebih lanjut mengenai

gambaran konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan digambarkan pada tabel 5.

Tabel 5 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Utama di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| Pemanfaatan Hasil Kunjungan | Konsumen |
|-----------------------------|---------------|
| (1) | (2) |
| Tugas Sekolah/Kuliah | 28,57 |
| Penelitian | 18,57 |
| Pemerintahan | 41,43 |
| Komersial | 8,57 |
| Pemanfaatan Lainnya | 2,86 |
| Jumlah | 100,00 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

2.3 Segmentasi Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Gambaran persentase konsumen berdasarkan jenis layanan terdapat pada tabel 6. Konsumen yang menggunakan layanan perpustakaan (tercetak dan *online*) adalah yang paling diminati oleh konsumen yaitu sebesar 59,57 persen. Layanan lainnya yang banyak digunakan adalah konsultasi statistik sebesar 16,30 persen. Pengguna layanan penjualan data mikro/peta digital/publikasi sebesar 10,87. Sementara, pengguna yang menggunakan layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik sangat sedikit atau sebesar 3,26 persen.

Tabel 6 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| Jenis Layanan yang Digunakan | Persentase Konsumen |
|--|---------------------|
| (1) | (2) |
| Perpustakaan | 59,57 |
| Penjualan Data Mikro/Peta digital/ Publikasi | 10,87 |
| Konsultasi Data Statistik | 16,30 |
| Konsultasi Kegiatan & Rekomendasi Statistik | 3,26 |
| Jumlah | 100,00 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

5 Jenis Data
Terpopuler



1

Kependudukan



2

Kemiskinan



3

Indeks Pembangunan Manusia



4

Iklim dan Cuaca



5

PDRB

BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DATA

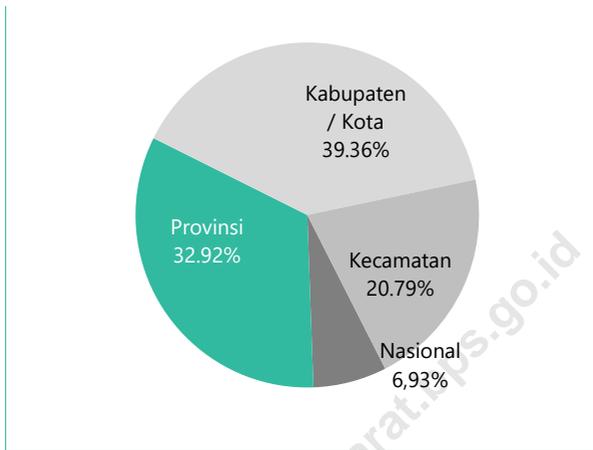
Bab ini akan membahas tentang persentase jenis data, level data, periode data, dan perolehan data yang dicari oleh konsumen. Selain itu, bab ini akan membahas tentang jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Unit analisis pada publikasi ini adalah BPS Provinsi Papua Barat sebagai penghasil data. Jumlah orang-data pada penghasil data merupakan hasil penjumlahan orang-data yang mencari data BPS Provinsi Papua Barat pada PST BPS pusat, 33 BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.

Orang-data adalah satuan yang dipakai untuk menggambarkan jumlah data yang dicari untuk setiap konsumen dan jenis data. Contohnya adalah seorang konsumen mencari lima jenis data, maka akan dihitung menjadi lima orang-data. Contoh lainnya adalah seorang konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

3.1 Jenis Data Menurut Level Data

Berdasarkan level data, konsumen mencari data yang lebih rinci seperti pada tingkat penyajian kabupaten/kota hingga kecamatan. Sebesar 20,79 persen konsumen mencari data pada tingkat kecamatan; 39,36 persen pada kabupaten/kota; dan 32,92 persen pada tingkat provinsi. Lebih rinci mengenai level data yang dicari pengguna ditunjukkan pada gambar 2.

Gambar 2 Persentase Orang-Data Menurut Level Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Papua Barat, 2020

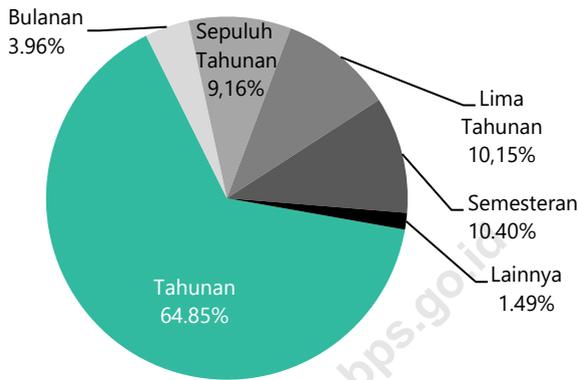


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

3.2 Jenis Data Menurut Periode Data

Periode data dalam SKD 2020 terbagi menjadi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari yaitu sebesar 64,85 persen. Saat ini, sebagian besar data BPS tersedia dengan periode tahunan. Data dengan periode triwulanan dan bulanan hanya dapat disajikan pada level provinsi seperti inflasi dan pertumbuhan ekonomi. Sementara data mingguan dan harian belum dapat disediakan oleh BPS Provinsi Papua Barat.

Gambar 3 Persentase Orang-Data Menurut Periode Data dari Penyedia BPS Provinsi Papua Barat, 2020



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

3.3 Perolehan Data yang Dicari

Hasil SKD menghasilkan persentase perolehan data apakah data yang yang dicari dapat diperoleh atau tidak oleh konsumen. Data yang diperoleh tersebut juga dapat dibedakan dengan kesesuaiannya. Data yang sesuai adalah jenis data yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Data yang diperoleh namun tidak sesuai adalah jenis data yang diperoleh tetapi kurang sesuai dengan kebutuhan. Ketidaksesuaian data yang diperoleh dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian jenis, wilayah, tahun, level, atau periode data antara yang diperoleh dengan yang dicari konsumen.

Sebesar 49,26 persen data dapat diperoleh dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, sebanyak 5,45 persen konsumen menggunakan data pengganti. Adapun sebanyak 12,62 persen menyatakan tidak memperoleh data yang dicari. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data

pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan. Data-data tersebut adalah data-data yang bukan tugas dan kewenangan BPS Provinsi Papua Barat untuk disediakan.

Gambar 4 Persentase Orang-Data Menurut Perolehan Data yang dihasilkan BPS Provinsi Papua Barat, 2020

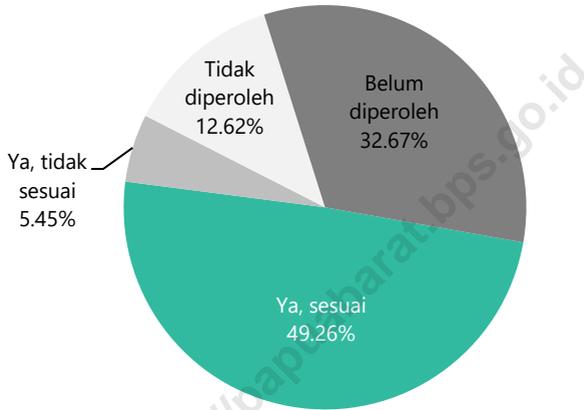
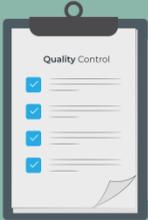


Figure 1

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

Analisis Kepuasan Kualitas Data

BAB IV



77,44%

Konsumen Puas Terhadap Kualitas Data
BPS Provinsi Papua Barat

Tingkat Kepuasan Kualitas Data
Menurut Dimensi Kualitas Data



Kelengkapan Data

79,49%

Akurasi Data

77,95%



NEW

Kemutakhiran Data

79,49%



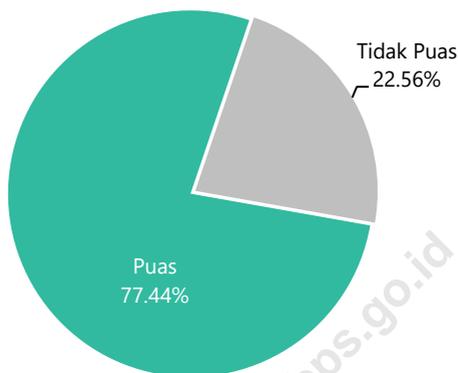
BAB IV ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Analisis kepuasan kualitas data merupakan analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Papua Barat. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis ini adalah persepsi konsumen atau hanya berdasarkan apa yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan terhadap konsumen yang memperoleh data. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2020 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan
Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi
Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran
Data BPS *up-to-date* atau terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Gambar 5 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data, 2020



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, dimensi kualitas lainnya merupakan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS-QAF. Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 3 dimensi.

Gambar 5 merupakan persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Sebesar 77,44 persen konsumen puas terhadap kualitas data BPS. Sebaliknya, 22,56 persen konsumen merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Papua Barat. Persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data. Secara rinci, tingkat kepuasan menurut unsur-unsurnya tersedia pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7 Tingkat kepuasan konsumen menurut unsur-unsurnya di BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| Kualitas Data | Nilai Kepuasan (persen) |
|-----------------|-------------------------|
| (1) | (2) |
| 1. Kelengkapan | 79,49 |
| 2. Akurasi | 77,95 |
| 3. Kemutakhiran | 77,49 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

Berdasarkan tabel 7, kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Pusat disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Analisis Kepuasan Layanan

BAB V



IKK
(Indeks Kepuasan Konsumen)

84,92

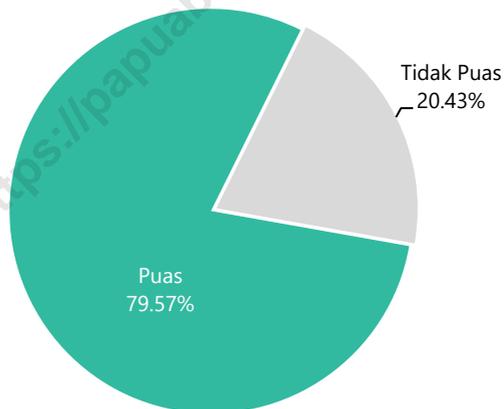


BAB V ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Kepuasan ini diukur perbandingan antara konsumen yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap total konsumen data. Berdasarkan Gambar 6, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS Provinsi Papua Barat sebesar 79,57 persen.

Gambar 6 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Provinsi Papua Barat, 2020



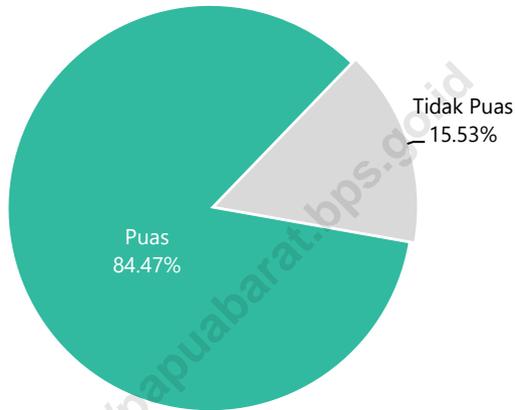
Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

5.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data diperoleh dari PST/perpustakaan BPS Provinsi Papua Barat, kemudahan memperoleh data dari website, serta kemudahan akses metadata. Berdasarkan Gambar 7, persentase konsumen di PST BPS Provinsi

Papua Barat yang puas terhadap akses data adalah sebesar 84,47 persen, sedangkan 15,53 persen konsumen merasa tidak puas terhadap akses data.

Gambar 7 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS Provinsi Papua Barat, 2020

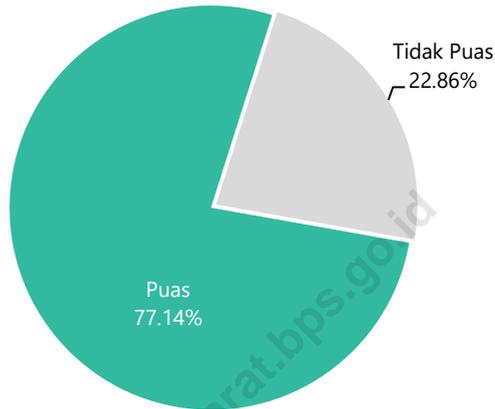


Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

5.3 Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan di PST/perpustakaan BPS Provinsi Papua Barat. Berdasarkan Gambar 8, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Papua Barat yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana adalah sebesar 77,14 persen, sedangkan 22,86 persen konsumen merasa tidak puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di BPS Provinsi Papua Barat.

Gambar 8 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS Provinsi Papua Barat, 2020



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

5.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS Provinsi Papua Barat. *Gap* bernilai positif berarti kepuasan (nilai persepsi) lebih tinggi dari kepentingan (nilai harapan). Demikian sebaliknya, jika *gap* bernilai negative berarti kepuasan lebih rendah dari kepentingan terhadap pelayanan di BPS Provinsi Papua Barat.

Tabel 8 menampilkan nilai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan, dan gap di antara keduanya. Pada tabel tersebut terlihat bahwa *gap* yang dihasilkan dari tingkat kepuasan dan kepentingan pada pelayanan BPS Provinsi Papua

Barat lebih banyak bernilai negatif. Artinya, masih banyak atribut pelayanan yang dinilai belum memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan tabel tersebut, *gap* terjauh terdapat pada atribut kemudahan melakukan pencarian data pada website BPS (-0,47), sedangkan *gap* terkecil terdapat pada atribut tidak ada pungutan liat (-0,01). Meskipun banyak *gap* yang dimiliki oleh atribut-atribut pelayanan BPS Provinsi Papua Barat bernilai negatif, namun masing-masing atribut tersebut telah memiliki kinerja yang cukup baik karena tidak bernilai lebih besar dari -1.

Tabel 8 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Pelayanan di BPS Provinsi Papua Barat, 2020

| No | Atribut Pelayanan | Kepuasan | Kepentingan | Gap |
|-----|---|----------|-------------|-------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Kejelasan persyaratan pelayanan | 8,56 | 8,69 | -0,13 |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan | 8,33 | 8,59 | -0,26 |
| 3 | Kejelasan jangka waktu pelayanan | 8,37 | 8,47 | -0,10 |
| 4 | Kesesuaian biaya pelayanan | 8,66 | 8,53 | 0,13 |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan | 8,47 | 8,71 | -0,24 |
| 6 | Kenyamanan sarana dan prasarana | 8,63 | 8,83 | -0,20 |
| 7 | Kemudahan akses metadata | 8,64 | 8,94 | -0,30 |
| 8 | Kemudahan melakukan pencarian data pada website BPS | 8,49 | 8,96 | -0,47 |
| 9 | Kemudahan melakukan pengunduhan publikasi BPS | 8,66 | 8,99 | -0,32 |
| 10 | Sikap petugas | 8,46 | 8,67 | -0,21 |
| 11 | Kemampuan petugas | 8,61 | 8,86 | -0,24 |
| 12 | Kejelasan fasilitas pengaduan | 8,24 | 8,57 | -0,33 |
| 13 | Kemudahan proses pengaduan | 8,25 | 8,56 | -0,31 |
| 14 | Tidak ada diskriminasi | 8,89 | 9,07 | -0,19 |
| 15 | Tidak ada penerimaan imbalan | 9,11 | 9,19 | -0,07 |
| 16 | Tidak ada pungutan liat | 9,25 | 9,27 | -0,01 |
| 17 | Tidak ada praktik pencaloan | 9,20 | 9,17 | 0,03 |

Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

5.5 Importance and Performance Analysis Kepuasan Konsumen

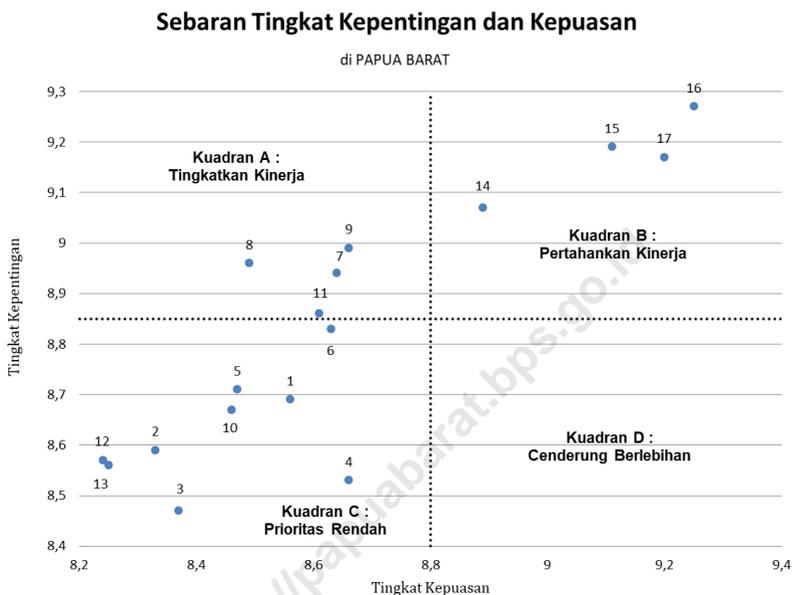
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen untuk mendapatkan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Papua Barat. *Importance and Performance Analysis* (IPA) menganalisis kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan (harapan) dengan tingkat kepentingan (kinerja) setiap atribut. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Melalui pemetaan tersebut, BPS Provinsi Papua Barat memperoleh informasi prioritas perbaikan kinerja 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 peningkatan kinerja. Berdasarkan Gambar 9, tidak ada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh BPS Provinsi Papua Barat.

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 9, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh BPS Provinsi Papua Barat adalah:

1. Tidak ada diskriminasi
2. Tidak ada penerimaan imbalan
3. Tidak ada pungutan liar
4. Tidak ada praktik pencaloan

Gambar 9 Importance and Performance Analysis Pelayanan BPS Provinsi Papua Barat, 2020



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

Keterangan:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Kejelasan persyaratan pelayanan | 10. Sikap Petugas |
| 2. Kemudahan prosedur pelayanan | 11. Kemampuan Petugas |
| 3. Kejelasan jangka waktu | 12. Kejelasan fasilitas pengaduan |
| 4. Kesesuaian biaya pelayanan | 13. Kemudahan proses pengaduan |
| 5. Kesesuaian produk pelayanan | 14. Tidak ada diskriminasi |
| 6. Kenyamanan sarana prasana | 15. Tidak ada penerimaan imbalan |
| 7. Kemudahan akses metadata | 16. Tidak ada pungutan liat |
| 8. Kemudahan melakukan pencarian data pada website BPS | 17. Tidak ada praktik pencolotan |
| 9. Kemudahan melakukan pengunduhan publikasi BPS | |

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 9, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh BPS Provinsi Papua Barat adalah:

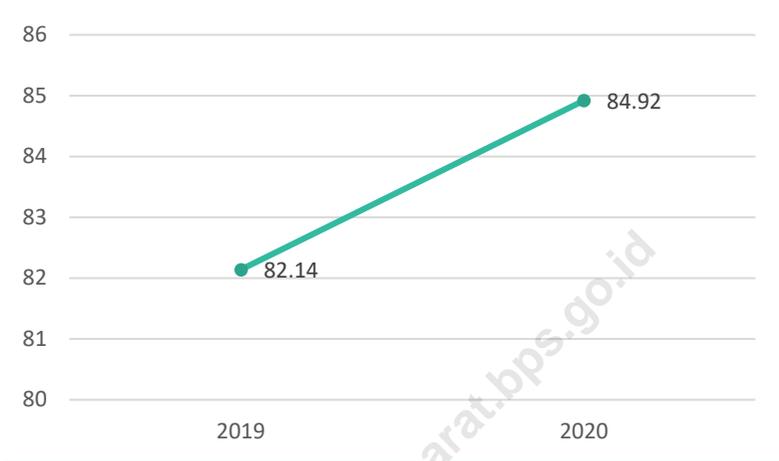
1. Kejelasan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kejelasan jangka waktu pelayanan
4. Kesesuaian biaya pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kenyamanan sarana dan prasana
7. Sikap petugas
8. Kejelasan fasilitas pengaduan
9. Kemudahan proses pengaduan

5.6 Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. IKK yang dihasilkan dari SKD 2020 diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK 2020 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

IKK hasil SKD 2020 ialah 84,92 memiliki arti pelayanan BPS Provinsi Papua Barat sangat memuaskan. Berdasarkan Gambar 10, IKK BPS Provinsi Papua Barat mengalami kenaikan sebesar 2,78 poin dari 82,14 pada tahun 2019 menjadi 84,92 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang dilayani di BPS Provinsi Papua Barat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.

Gambar 10 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di BPS Provinsi Papua Barat, 2019-2020



Sumber: BPS, Survei Kebutuhan Data 2020

Kesimpulan

BAB VI



BAB VI KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen PST BPS Provinsi Papua Barat didominasi oleh PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk keperluan pemerintahan.
2. Jenis data BPS yang paling dicari adalah data kependudukan. Level data yang paling banyak dicari adalah level Kabupaten/Kota (39,36 persen). Periode data yang paling banyak dicari adalah tahunan (64,85 persen).
3. Konsumen yang memperoleh data sesuai kebutuhannya mencapai 49,26 persen. Terdapat hanya 5,45 persen konsumen yang tidak memperoleh data yang dihasilkan oleh sesuai kebutuhannya. Data yang tidak diperoleh disebabkan oleh tidak tersedia data pengganti sebagai pendekatan/proksi dari data yang dibutuhkan.
4. Konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS sebesar 77,44 persen. Dimensi kemutakhiran merupakan dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen terendah, yaitu 77,49 persen.
5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 84,92 persen yang memiliki arti pelayanan BPS Provinsi Papua Barat sangat memuaskan.

<https://www.jurnalbaruabarat.bps.go.id>

LAMPIRAN

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2020**

RAHASIA

VKD 20

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| Pencacah | Nama : _____ Tanggal : _____ | Pemeriksa | Nama : _____ Tanggal : _____ | Nomor Responden : | <input type="text"/> |
| | | | | Kode Wilayah | Nomor Urut |
| Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas) | | | | | |
| Blok I. Keterangan Responden | | | | | |
| 1 Nama | : <input type="text"/> | 9 Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan <i>Pilih salah satu jawaban</i> | : Tugas Sekolah /Tugas Kuliah Pemerintahan Kesejahteraan Pendidikan Pelayanan Lainnya (.....) | - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 | <input type="text"/> |
| 2 Tahun Lahir | : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | 10 Jenis Layanan yang Digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i> | : Pustaka Tercekat Pustaka Digital Penjualan Publikasi Data Mikro Konsultasi Data Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik | - 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32 | <input type="text"/> |
| 3 E-mail | : <input type="text"/> | 11 Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS <i>Pilih salah satu jawaban</i> | : Website BPS Aplikasi BPS (aplikasi android dan iOS) Siukada (siukada.bps.go.id) Siukab (siukab.bps.go.id) Ramanatik Online (ramanatik.bps.go.id) Telepon/Faksimile E-mail/Surat Datang langsung ke PST Lainnya (.....) | - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 | <input type="text"/> |
| 4 Jenis Kelamin | : Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/> | 12 Apakah Data BPS Digunakan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional? | : Ya Tidak | - 1 - 2 | <input type="checkbox"/> |
| 5 Pendidikan Tertinggi yang Diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i> | : ≤ SIIA/Sederajat D1/D2/D3 S2/S1 S2 S3 | 13 Apakah Data BPS Digunakan sebagai Rujukan Utama? | : Ya Tidak | - 1 - 2 | <input type="checkbox"/> |
| 6 Pekerjaan Utama <i>Pilih salah satu jawaban</i> | : Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/ID Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....) | | | | |
| 7 Nama Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i> | : _____ | | | | |
| 8 Kategori Instansi/Institusi <i>Pilih salah satu jawaban</i> | : Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/ BUMD Swasta lainnya Lainnya (.....) | | | | |

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner VKD20

Blok IV. Catatan

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

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

4

Lampiran 2. Deskripsi Jenis Data

| No | Deskripsi Jenis Data | Contoh Jenis Data |
|----|-----------------------------|---|
| 01 | Metodologi Statistik | Sampling Error Survei Sosial Ekonomi Nasional |
| 02 | Klasifikasi Statistik | Klasifikasi Desa Perkotaan Perdesaan; KBLI; KBKI; Konsep dan Definisi Kegiatan Statistik |
| 03 | Master File Wilayah | Daftar Nama Provinsi; Daftar Nama Kabupaten/Kota; Daftar Nama Kecamatan; Master File Desa |
| 04 | Peta Wilayah | Peta digital; peta tematik; peta administrasi |
| 05 | Metadata Kegiatan Statistik | Metadata Kegiatan Statistik Dasar; Metadata Kegiatan Statistik Sektoral/Khusus; Metadata Variabel; Metadata Indikator |
| 06 | Katalog Publikasi BPS | Katalog Publikasi |
| 07 | - | - |
| 08 | Kuesioner Sensus dan Survei | Kuesioner Susenas; Kuesioner Podes; Kuesioner Sakernas |
| 09 | Kependudukan | Jumlah penduduk; rasio jenis kelamin; angka harapan hidup; angka kematian bayi; Jumlah rumah tangga |
| 10 | Ketenagakerjaan | Angkatan Kerja; Tingkat Pengangguran Terbuka |
| 11 | Upah dan Pendapatan Pekerja | Upah Minimum Provinsi (UMP) |
| 12 | Mobilitas Penduduk | Migrasi penduduk; Mobilitas penduduk; Mobilitas tenaga kerja; Profil komuter |
| 13 | Konsumsi Penduduk | Konsumsi kalori dan Protein; Pengeluaran konsumsi penduduk; Pola Konsumsi Penduduk |
| 14 | Rumah Tangga | Jumlah Rumah Tangga; Jumlah Anggota Rumah Tangga |
| 15 | Gender | Statistik Gender |
| 16 | Pendidikan | Statistik Pendidikan |
| 17 | Sosial dan Budaya | Statistik Pemuda; Statistik Sosial Budaya |
| 18 | Kesejahteraan Sosial | Penyandang masalah kesejahteraan sosial; Jumlah Anak terlantar dan disabilitas |
| 19 | Kesehatan | Statistik Kesehatan; Indikator Kesehatan; Profil Kesehatan Ibu dan Anak |
| 20 | Perumahan dan Permukiman | Statistik Perumahan; Indikator Perumahan |
| 21 | Modal Sosial | Sikap Percaya Terhadap Tokoh di Lingkungan Desa; Sikap Percaya Terhadap Tetangga; Toleransi |
| 22 | Lingkungan Hidup | Statistik Lingkungan Hidup; Statistik Sumber |

| No | Deskripsi Jenis Data | Contoh Jenis Data |
|----|---------------------------------|--|
| | | Daya Laut dan Pesisir; Perilaku Peduli Lingkungan Hidup |
| 23 | Politik dan Pemerintahan | Perilaku Anti Korupsi; Partisipasi Perempuan dalam Politik; Statistik Politik; Jumlah PNS; Komposisi Anggota Dewan |
| 24 | Keamanan | Kekerasan terhadap perempuan dan anak; Perempuan sebagai pelaku tindak kriminalitas; Statistik Keamanan |
| 25 | Kriminalitas | Kriminalitas remaja; Statistik Kriminal |
| 26 | Kemiskinan | Jumlah penduduk miskin; Gini Ratio; Indeks Kedalaman Kemiskinan; Indeks Keparahan Kemiskinan |
| 27 | Pertanian | Jumlah rumah tangga pertanian; Luas lahan pertanian |
| 28 | Tanaman Pangan | Luas lahan Tanaman Pangan, Produksi Tanaman Pangan, Konversi Gabah Kering Giling, Struktur Ongkos Usaha Tani |
| 29 | Neraca Bahan Makanan | Ketersediaan Bahan Makanan, Kebutuhan Energi, Neraca Bahan Makanan |
| 30 | Hortikultura | Direktori Perusahaan Hortikultura; Statistik Perusahaan Hortikultura; Statistik Buah dan Sayur; Statistik Tanaman Biofarmaka dan Obat-Obatan; Statistik Tanaman Hias |
| 31 | Tanaman Perkebunan | Direktori Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit; Direktori Perusahaan Perkebunan Karet; Statistik Teh; Statistik Tebu |
| 32 | Peternakan | Direktori Perusahaan Rumah Potong Hewan; Statistik Perusahaan Peternakan |
| 33 | Perikanan | Direktori Perusahaan Pertanian Pelabuhan Perikanan dan TPI; Statistik Perusahaan Perikanan; Pendapatan Rumah tangga Usaha Perikanan |
| 34 | Kehutanan | Perusahaan Hak Penguasaan Hutan; Perusahaan Pembudidayaan Tanaman Kehutanan; Statistik Kehutanan Rakyat |
| 35 | Industri Besar dan Sedang | Statistik Industri Besar Sedang; Perkembangan Indeks Produksi Industri Manufaktur; Direktori Industri Pengolahan |
| 36 | Industri Kecil dan Rumah Tangga | Profil Industri Mikro dan Kecil; Perkembangan Indeks Produksi Industri Mikro dan Kecil; Direktori Perusahaan Industri Penggilingan Padi |

| No | Deskripsi Jenis Data | Contoh Jenis Data |
|----|--------------------------------|--|
| 37 | Pertambangan | Direktori Perusahaan Air Minum, Listrik, dan Gas Kota; Statistik Pertambangan Bahan Galian |
| 38 | Energi | Statistik air minum; statistik listrik; Neraca Energi Indonesia; Statistik Captive Power |
| 39 | Konstruksi | Direktori Perusahaan Konstruksi; Statistik Konstruksi; Indikator Konstruksi |
| 40 | Ekspor | Direktori Eksportir; Statistik perdagangan Luar Negeri Ekspor |
| 41 | Impor | Direktori Importir; Statistik perdagangan Luar Negeri Impor |
| 42 | Perdagangan | Neraca perdagangan; Distribusi Perdagangan Komoditi Beras, Daging Sapi, Kedelai, dan Gula Pasir |
| 43 | Transportasi | Panjang Jalan; Jumlah kendaraan bermotor |
| 44 | Harga Produsen | Harga Produsen Gabah; Harga produsen Kehutanan; Harga produsen Kehutanan; Harga produsen Kehutanan rakyat |
| 45 | Harga Perdagangan Besar | Harga Perdagangan Besar; IKK |
| 46 | Harga Konsumen | Harga konsumen; IHK; Inflasi; Diagram timbang IHK hasil SBH |
| 47 | Harga Pedesaan | Nilai tukar petani; Statistik Harga Produsen; Statistik Harga Konsumen Pedesaan |
| 48 | Kuangan Pemerintah | Kuangan Pemerintah; Penanaman Modal Asing |
| 49 | BUMN/BUMD dan Lembaga Keuangan | Kuangan BUMN/BUMD; Keuangan Koperasi; Keuangan Perbankan; Keuangan Perusahaan Pembiayaan dan Modal Ventura; Keuangan Perusahaan Asuransi; Keuangan Perusahaan Dana Pensiun; Keuangan Perusahaan Pegadaian; Keuangan Perusahaan Pedagang Valuta Asing |
| 50 | Komunikasi | Statistik Telekomunikasi |
| 51 | Teknologi Informasi | Statistik Perusahaan Informasi |
| 52 | Pariwisata dan Jasa-Jasa | Jumlah wisatawan; tingkat hunian kamar hotel |
| 53 | Neraca lingkungan dan ekonomi | Neraca lingkungan dan ekonomi, Sistem Neraca Ekonomi-Lingkungan (Sisnerling) |
| 54 | Sistem Neraca Nasional | Sistem Neraca Nasional |
| 55 | PDB menurut lapangan usaha | PDB menurut lapangan usaha; Pertumbuhan PDB menurut lapangan usaha; Pendapatan perkapita nasional |

| No | Deskripsi Jenis Data | Contoh Jenis Data |
|----|-----------------------------|---|
| 56 | PDRB menurut lapangan usaha | PDRB menurut lapangan usaha; Pertumbuhan PDRB menurut lapangan usaha; Pendapatan perkapita regional |
| 57 | Neraca Rumah Tangga | Neraca Rumah Tangga; Neraca lembaga non profit |
| 58 | Neraca Institusi Nirlaba | Neraca Institusi Nirlaba |
| 59 | Neraca Pemerintah | Neraca Pemerintah |
| 60 | Neraca Badan Usaha | Neraca Badan Usaha |
| 61 | Neraca arus dana | Neraca arus dana; Neraca pemerintah; Investasi |
| 62 | PDB menurut penggunaan | PDB menurut penggunaan; Pertumbuhan PDB menurut penggunaan; Sistem Neraca Sosial Ekonomi Nasional |
| 63 | PDRB menurut penggunaan | PDRB menurut penggunaan; Pertumbuhan PDRB menurut penggunaan; Sistem Neraca Sosial Ekonomi Regional |
| 64 | Indeks tendensi bisnis | Indeks tendensi bisnis |
| 65 | Indeks tendensi konsumen | Indeks tendensi konsumen |
| 66 | Input output | Input output |
| 67 | Indeks pembangunan manusia | Indeks pembangunan manusia |
| 68 | Keadaan Geografi | Keadaan Iklim; Topografi; Luas Wilayah |
| 69 | Model Statistik | Model Life Table; Model Ekonomi dan Tenaga Kerja; Peramalan perekonomian dan Ketenagakerjaan |
| 71 | Lainnya | Profil BPS; Struktur Organisasi BPS; Nilai Jual Obyek Tanah |

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta, 10710

Telp : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax : (021) 3857046

Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail: bpsHQ@bps.go.id

ISSN 2745-9020



9 772745 902000