No Katalog : 1399013.9414

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN MAPPI 2023

https://mappikab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MAPPI

https://mappikab.bps.go.id

ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN MAPPI 2023

https://mappikab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MAPPI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Mappi 2023

Katalog : 1399013.9414
ISSN : -
Nomor Publikasi : 94140.2217

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 96 halaman

Penyusun Naskah:
BPS Kabupaten Mappi

Penyunting:
BPS Kabupaten Mappi

Pembuat Kover:
BPS Kabupaten Mappi

Penerbit:
©BPS Kabupaten Mappi

Sumber Ilustrasi:
BPS Kabupaten Mappi

https://mappikab.bps.go.id

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
Kabupaten Mappi 2023

Pengarah
Arther Ludwig Purmiasa, SP

Penanggung Jawab
Pradipta Pinastika Wibowo, S.Tr.Stat.

Penyunting
Muhammad Faza, S.Tr.Stat.

Penulis Naskah
Pradipta Pinastika Wibowo, S.Tr.Stat.

Penata Letak dan Infografis
Pradipta Pinastika Wibowo, S.Tr.Stat.

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

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.

Kepi, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Mappi

Arther Ludwig Purmiasa SP

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Mappi 2023

KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
Bab 1 Pendahuluan **1**
1.1 Latar Belakang 4
1.2 Tujuan dan Manfaat 5
1.3 Landasan Teori 6
1.4 Metodologi 10
1.5 Sistematika Penulisan 19
Bab 2 Segmentasi Konsumen **20**
2.1 Realisasi Pengumpulan Data 22
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD 23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan 28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS 29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan **32**
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS 34
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data 35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana 35
3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS 36
3.5 *Importance and Performance Analysis* (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS 38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 39
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi **40**
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS 42

https://mappikab.bps.go.id

4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS 43
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS 44
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data 46
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data 49
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data 49
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data 50
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data 52
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS 54
6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS 55
Bab 7 Penutup 58
7.1. Kesimpulan 59
7.2. Saran 59
Daftar Pustaka 62
Lampiran 64

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Langkah-langkah Penghitungan IKK 17

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi 37

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi 38

Tabel 4.1. Presentase Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Penerapan Perilaku Anti Korupsi 42

Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Mappi 44

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis* 14

Gambar 2.1. Presentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST Kabupaten Mappi 24

Gambar 2.2. Presentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST Kabupaten Mappi 24

Gambar 2.3. Presentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST Kabupaten Mappi 25

Gambar 2.4. Presentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST Kabupaten Mappi 26

Gambar 2.5. Presentase Konsumen Menurut Instansi di PST Kabupaten Mappi 27

Gambar 2.6. Presentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST Kabupaten Mappi 27

Gambar 2.7. Presentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST Kabupaten Mappi 29

Gambar 2.8. Presentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST Kabupaten Mappi 30

Gambar 3.1. Presentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi 34

Gambar 3.2. Presentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Mappi 35

Gambar 3.3. Presentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Mappi 36

Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi 37

https://mappikab.bps.go.id

Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi 39

Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Mappi 43

Gambar 5.1. Presentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Mappi 49

Gambar 5.2. Presentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Mappi 50

Gambar 5.3. Presentase Pencarian Data Menurut Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Mappi 50

Gambar 6.1. Presentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Mappi 54

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST 67
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin 69
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama 71
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan 73
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan 75
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST 77
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data 79
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST 81
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST 83
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST 85
Lampiran 10 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST 87
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST 89
Lampiran 14 Kuesioner VKD23 91

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

BAB 1
PENDAHULUAN

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

Bab 1
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan 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

https://mappikab.bps.go.id

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.

https://mappikab.bps.go.id

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitias 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.

https://mappikab.bps.go.id

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, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

https://mappikab.bps.go.id

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.

https://mappikab.bps.go.id

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

https://mappikab.bps.go.id

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).

https://mappikab.bps.go.id

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 mengisikan 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 mewawancarai 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:

https://mappikab.bps.go.id

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

https://mappikab.bps.go.id

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,

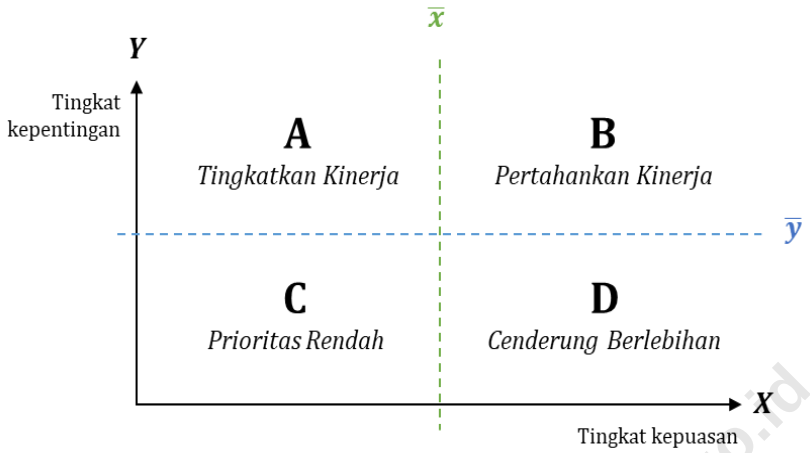
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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.

https://mappikab.bps.go.id



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

https://mappinrat.bps.go.id

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.

https://mappikab.bps.go.id

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:

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

$\overline{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i

i = 1, 2, …, 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': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \overline{x}_i}{\sum_{i-1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \overline{x}_i$

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

https://mappinkab.bps.go.id

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:

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

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

https://mappkab.bps.go.id

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:

$$w_i = \frac{\overline{y_i}}{\sum_{i=1}^{5} \overline{y}_i} x\ 100\%$$

dengan:

w_i = 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' :

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

dengan:

$\overline{x}_i$ = 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:

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

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

https://mappikab.bps.go.id

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://mappikab.bps.go.id

BAB 2
SEGMENTASI KONSUMEN

https://mappikab.bps.go.id

Bab 2
Segmentasi Konsumen

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

https://mappikab.bps.go.id

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 Kabupaten Mappi yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden. Jumlah tersebut sesuai dengan target jumlah responden untuk Kabupaten Mappi. Hal ini menunjukkan pencapaian responden di Kabupaten Mappi sebesar 100 persen.

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

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

2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui 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*).

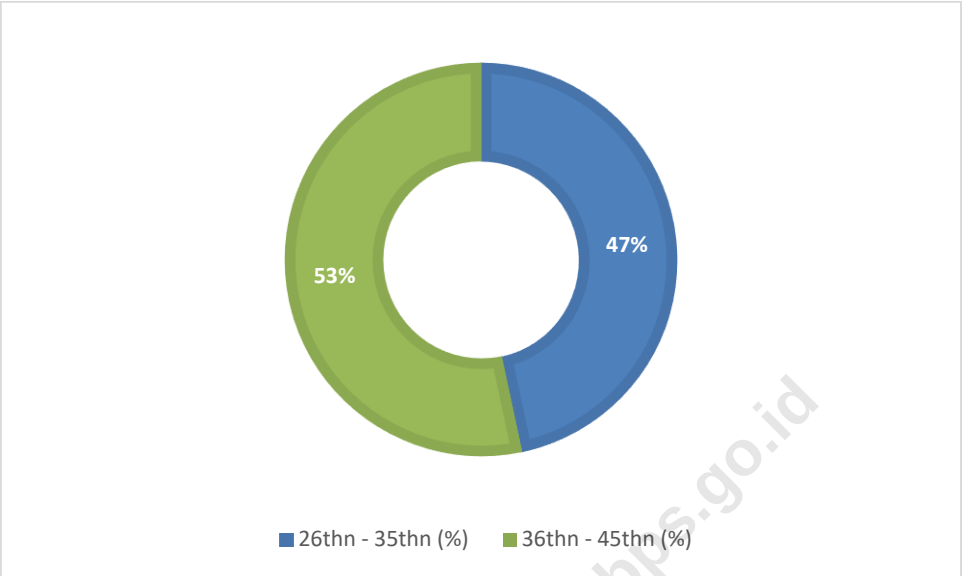
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Pada gambar 2.1 terlihat bahwa konsumen pada PST BPS Kabupaten Mappi berasal dari beragam kelompok umur. Dua kelompok umur yaitu kelompok umur 26 - 35 tahun dan kelompok umur 36 - 45 tahun, dengan nilai presentase masing-masing 47 persen dan 53 persen. Dengan kata lain, penduduk usia dibawah 26 tahun dan diatas 55 tahun tidak mendatangi PST BPS Kabupaten Mappi pada tahun 2022. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

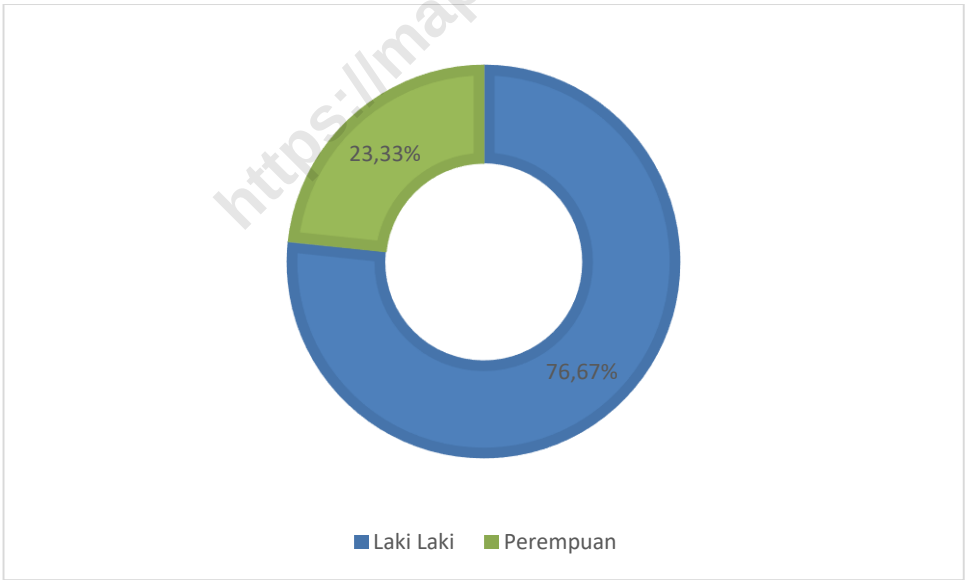
https://mappikab.bps.go.id



Gambar 2.1. Presentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST Kabupaten Mappi

https://mappikab.bps.go.id

Jenis Kelamin



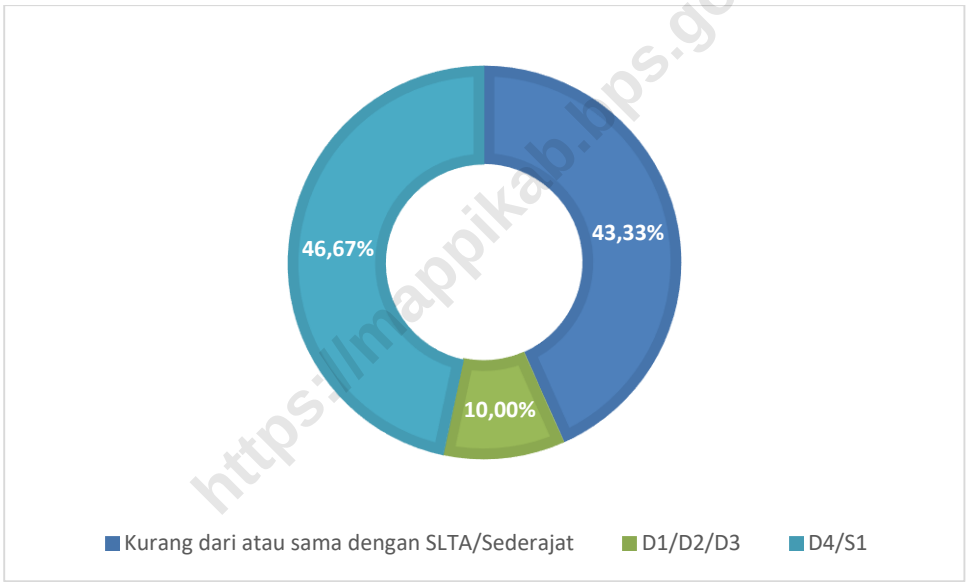
Gambar 2.2. Presentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST Kabupaten Mappi

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS

Kabupaten Mappi adalah sebesar 23,33 persen. Sementara itu, 76,67 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi adalah laki-laki.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.



https://mappikab.bps.go.id

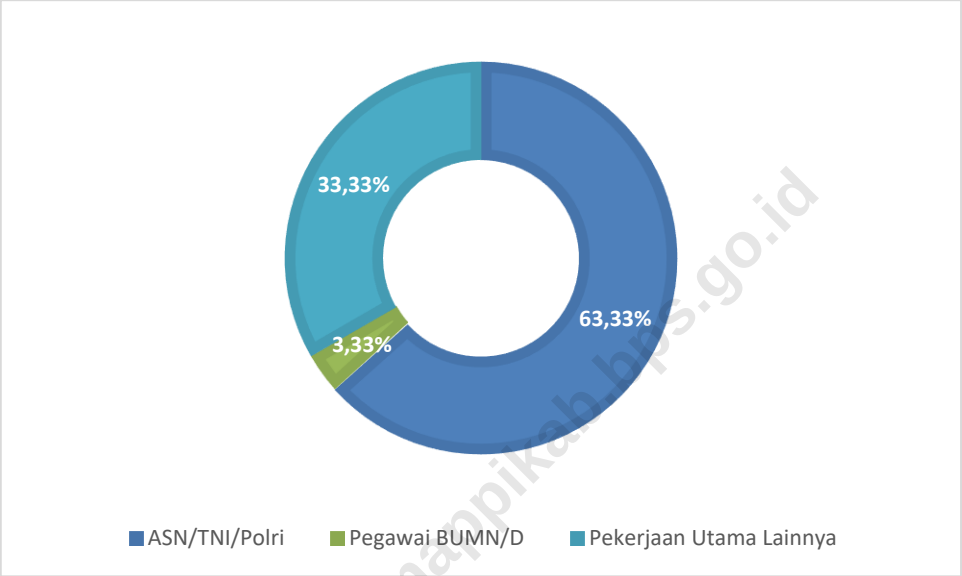
Gambar 2.3. Presentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST Kabupaten Mappi

Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan kurang dari SLTA/sederajat dengan nilai masing masing adalah 43,33 pesen dan 46,67 persen. Sedangkan sebanyak 10 persen konsumen merupakan lulusa D1/D2/D3.

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai

swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut

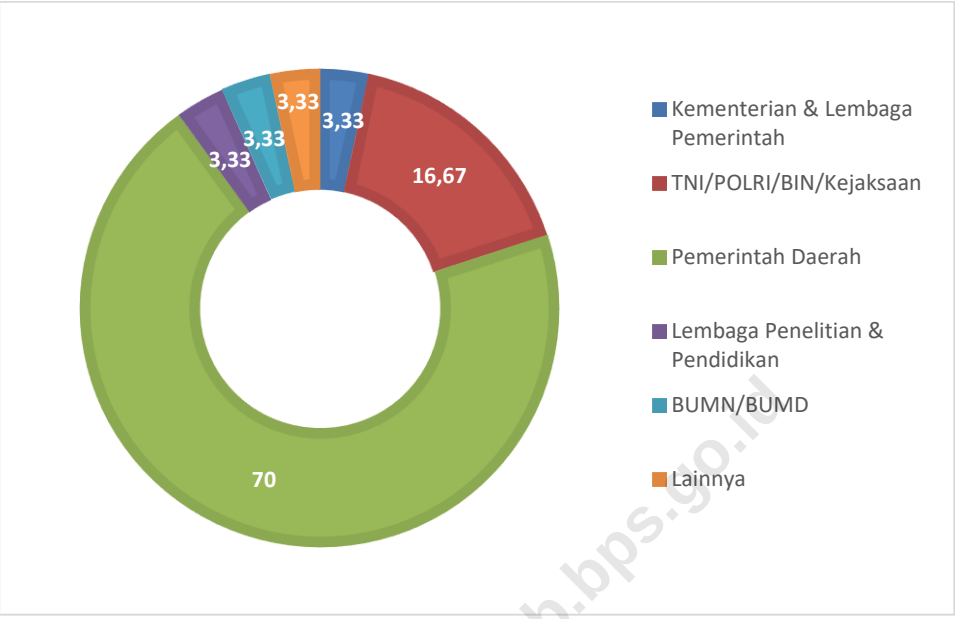


Gambar 2.4. Presentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST Kabupaten Mappi

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen PST di BPS Kabupaten Mappi adalah ASN/TNI/Polri (63,33 persen) disusul oleh pekerjaan lainnya (33,33 persen), dan Pegawai BUMN/D sebesar 3,33 persen.

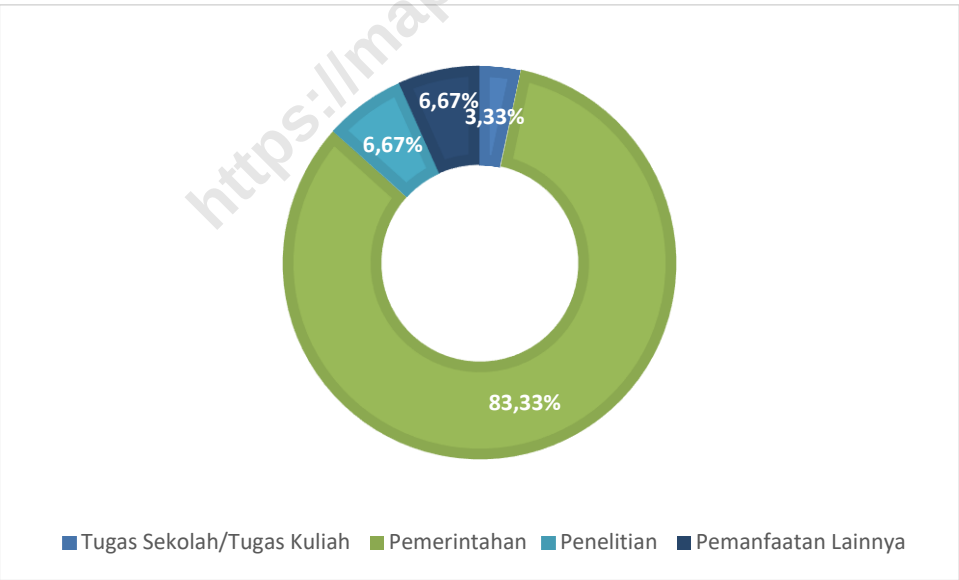
Instansi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi berasal dari Pemerintah Daerah (70 persen). Sementara itu, konsumen PST BPS Kabupaten Mappi juga berasal dari TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan (16,67persen), Kementrian & Lembaga pemerintah, Lembaga Penelitian & Pendidikan, BUMN/BUMD, dan lainnya masing masing 3,33 persen.



Gambar 2.5. Presentase Konsumen Menurut Instansi di PST Kabupaten Mappi

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 2.6. Presentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST Kabupaten Mappi

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Mappi menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi. Dalam SKD 2023, pemanfaatan

https://mappikab.bps.go.id

utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

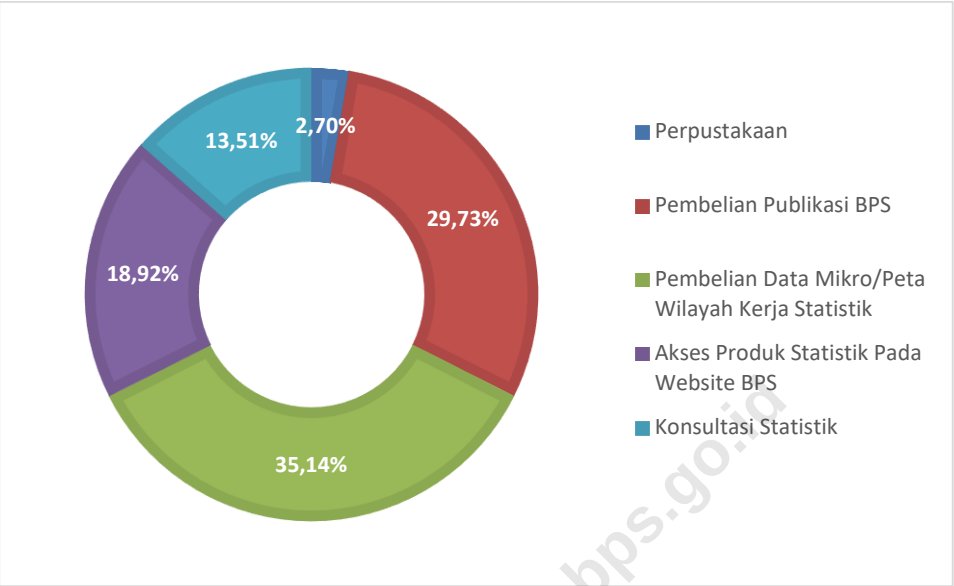
Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Mappi tidak bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Mappi banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (83,33 persen), Penelitian dan Lainnya (masing – masing 6,67 persen), serta Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (3,33 persen).

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Mappi oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, ada beragam jenis layanan yang digunakan oleh konsumen. Layanan terbanyak yg digunakan adalah jenis layanan Pembelian Data Mikro atau peta wilayah kerja statistik (35,14 persen), Kemudian disusul oleh Pembelian Publikasi BPS (29,73 persen). Selain itu layanan lain yang digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik dan Perpustakaan dengan nilai persentase masing-masing adalah 18,92 persen, 13,51 persen, dan 2,70 persen.

https://mappikab.bps.go.id



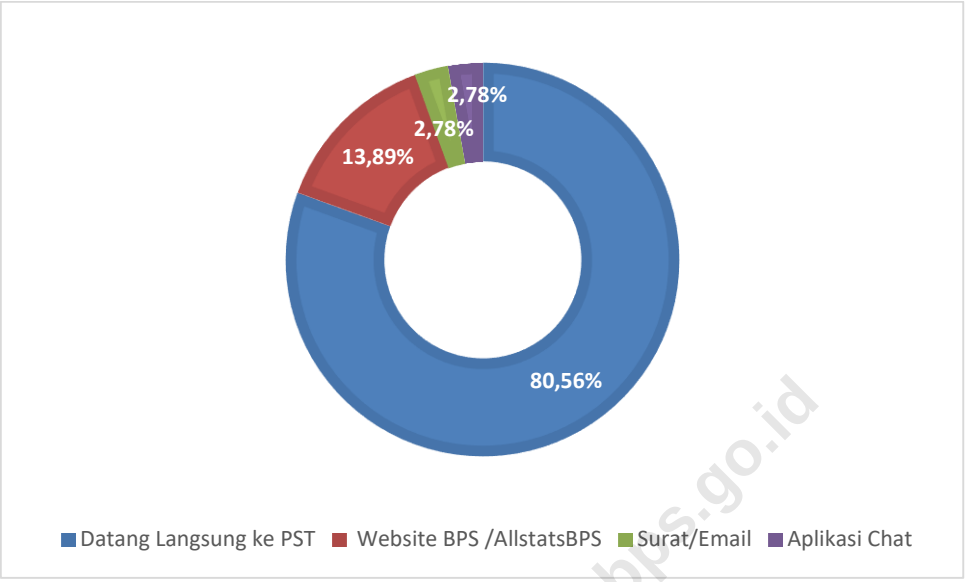
Gambar 2.7. Presentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST Kabupaten Mappi

https://mappikab.bps.go.id

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS /AllstatsBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa konsumen yang mendapatkan data melalui datang langsung sebesar 80,56 persen. Sementara fasilitas utama lainnya yang digunakan adalah BPS/AllstatBPS (13,89 persen) serta surat/email dan aplikasi chat (masing-masing 2,78 persen).



Gambar 2.8. Presentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST Kabupaten Mappi

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

BAB 3
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

https://mappikab.bps.go.id

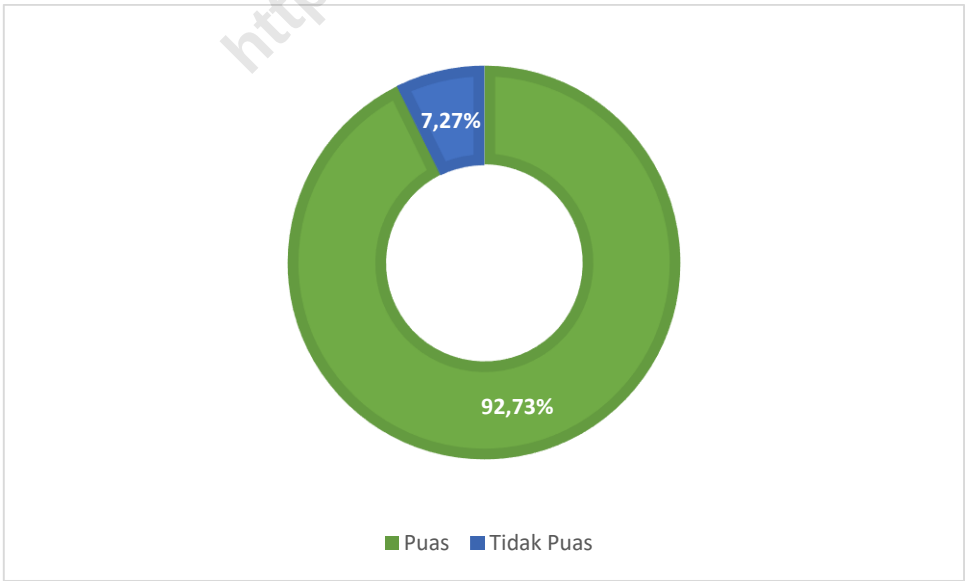
Bab 3
Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST Kabupaten Mappi terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi 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.

https://mappikab.bps.go.id

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

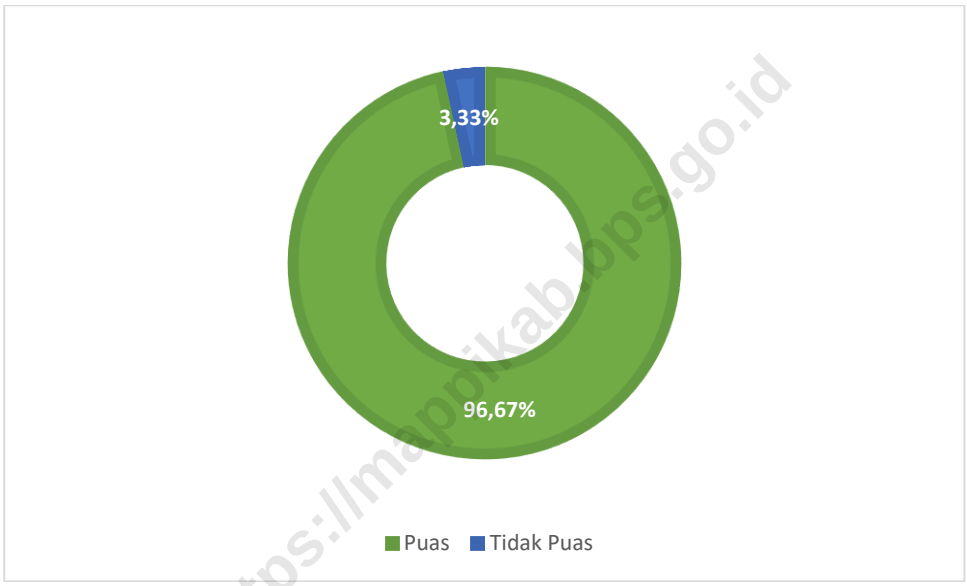
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi sebesar 92,73 persen.



Gambar 3.1. Presentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi

3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

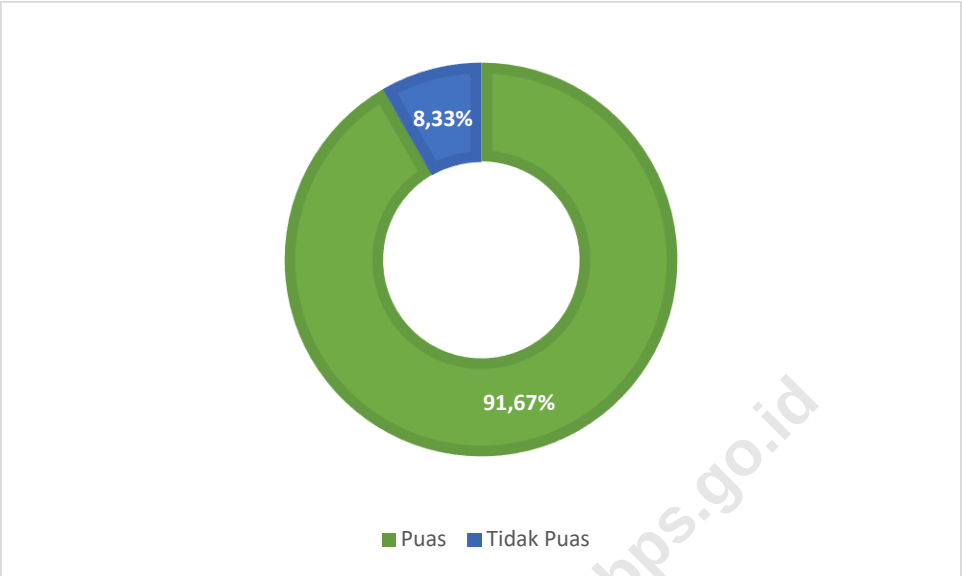
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi yang puas terhadap akses data sebesar 96,67 persen.



Gambar 3.2. Presentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Mappi

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 91,67 persen.



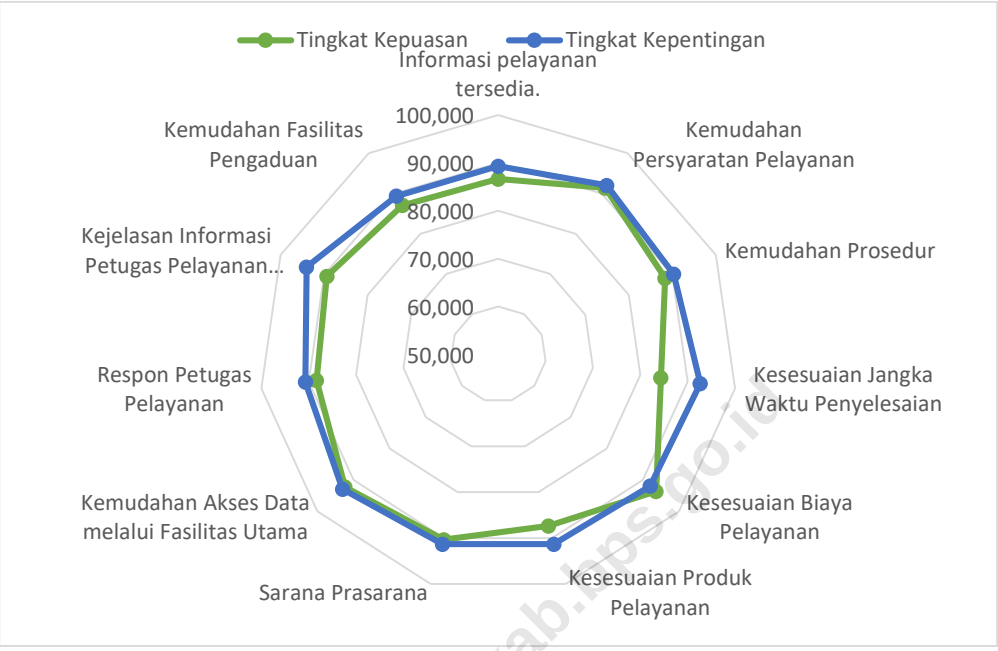
Gambar 3.3. Presentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Mappi

https://mappikab.bps.go.id

3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, tidak ada atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi yang memiliki nilai gap negatif, atau nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Adapun atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi memiliki Gap dari 0,07 sampai 0,83.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Informasi pelayanan tersedia	86,667	89,333	0,27
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	91,333	92,000	0,07
3	Kemudahan Prosedur	88,333	90,333	0,20
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	84,333	92,667	0,83
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	93,667	92,000	0,17
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	87,333	91,333	0,40
7	Sarana Prasarana	90,333	91,333	0,10
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	92,333	93,000	0,07
9	Respon Petugas Pelayanan	88,333	90,667	0,23
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	89,333	94,000	0,47
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	87,000	89,333	0,23

https://mappkab.bps.go.id

3.5 *Importance and Performance Analysis* (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Sebagian besar atribut memiliki nilai diatas 90 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi hampir memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan (101,81 persen).

https://mappikab.bps.go.id

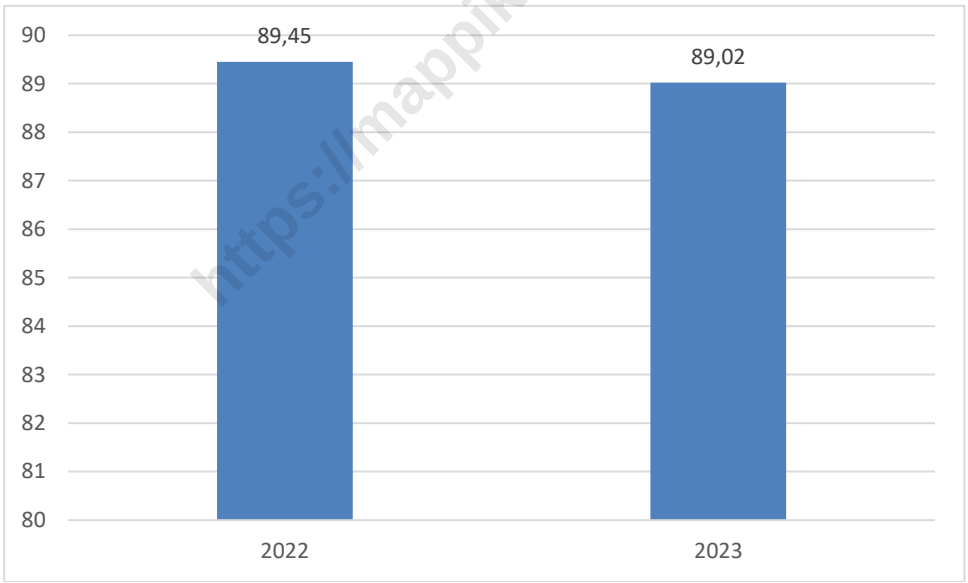
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi pelayanan tersedia.	86,67	89,33	97,02
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	91,33	92,00	99,28
3	Kemudahan Prosedur	88,33	90,33	97,79
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	84,33	92,67	91,01
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	93,67	92,00	101,81
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	87,33	91,33	95,62
7	Sarana Prasarana	90,33	91,33	98,91
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	92,33	93,00	99,28
9	Respon Petugas Pelayanan	88,33	90,67	97,43
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	89,33	94,00	95,04
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	87,00	89,33	97,39

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Mappi tahun 2023 sebesar 89,02, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.5, IKK BPS di PST BPS Kabupaten Mappi mengalami sedikit penurunan sebesar 0,43 poin dari 89,45 pada tahun 2022 menjadi 89,02 pada tahun 2023. Hal Tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi mengalami sedikit penurunan terkait dengan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Mappi.

https://mappikab.bps.go.id



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi

BAB 4
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

https://mappikab.bps.go.id

Bab 4
Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

https://mappikab.bps.go.id

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Tabel 4.1. Presentase Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Penerapan Perilaku Anti Korupsi

No.	Atribut Pelayanan	Puas (%)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	100
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	100
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	100
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	100
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	100

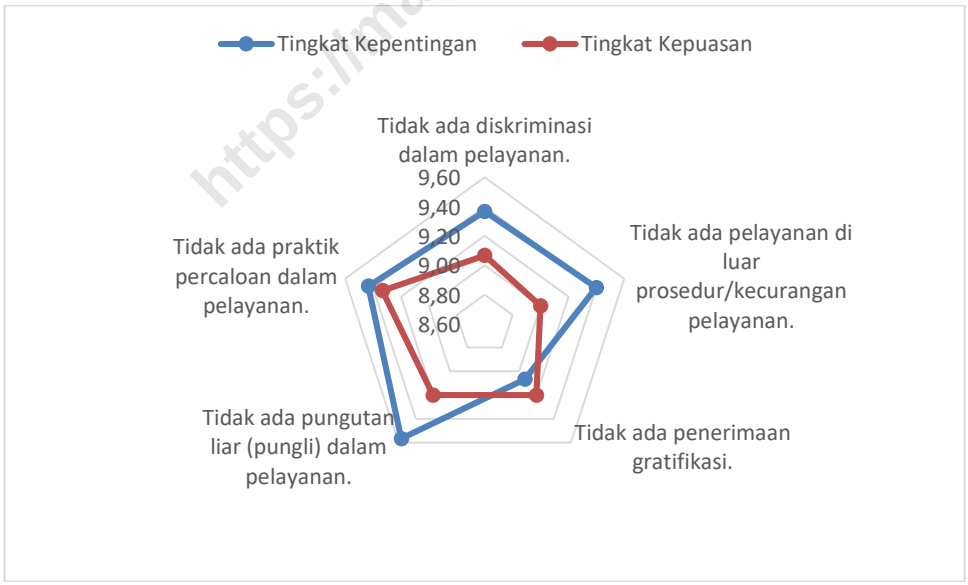
Pada Tabel 4.1 terlihat presentase konsumen yang puas terhadap pelayanan menurut atribut pelayanan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Mappi. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa seleuruh konsumen yang datang di PST menyatakan puas terhadap pelayanan PST BPS Kab Mappi (100 persen).

4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gap masing-masing atribut anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,40. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi Karena Gap bernilai negatif. Sementara itu atribut tidak ada penerimaan gratifikasi sudah memenuhi harapan konsumen karena memiliki gap positif sebesar 0,13.

https://mappikab.bps.go.id



Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Kabupaten Mappi

Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Mappi

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,37	9,07	-0,30
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9,40	9,00	-0,40
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9,07	9,20	0,13
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,57	9,20	-0,37
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,43	9,33	-0,10

https://mappikab.bps.go.id

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

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 Kabupaten Mappi pada tahun 2023 sebesar 91,60. Artinya, perilaku anti korupsi cukup diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Mappi.

https://mappikab.bps.go.id

BAB 5
ANALISIS KEBUTUHAN DATA

https://mappikab.bps.go.id

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.

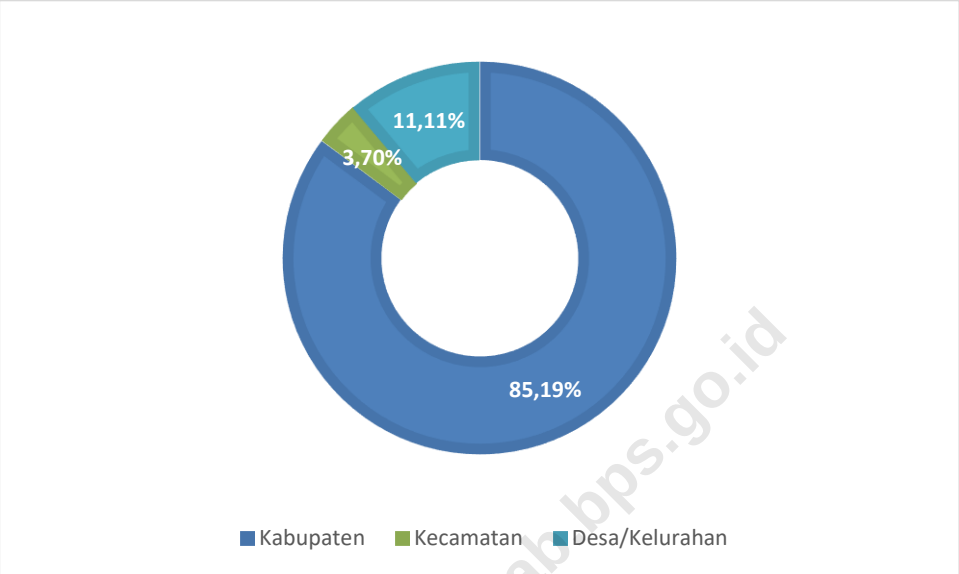
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Mappi dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Mappi. Wilayah PST BPS Kabupaten Mappi digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Mappi digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Mappi. 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.

https://mappikab.bps.go.id

5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data



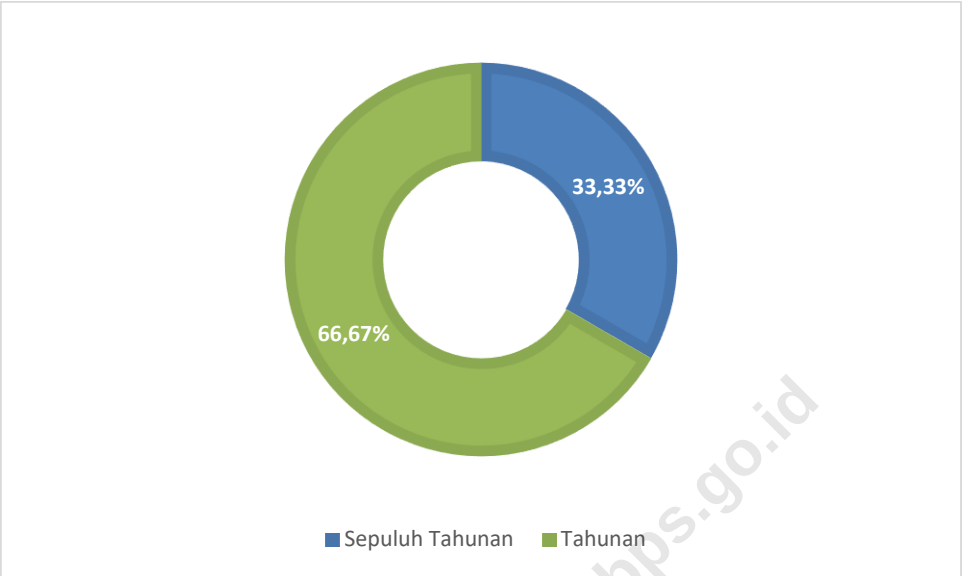
Gambar 5.1. Presentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Mappi

https://mappinab.bps.go.id

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Mappi. Pada tahun 2023, 85,19 persen pencarian data adalah pada level kabupaten/kota, Sedangkan pada level Desa/Kelurahan sebanyak 11,11 persen, dan Kecamatan sebanyak 3,70 persen.

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

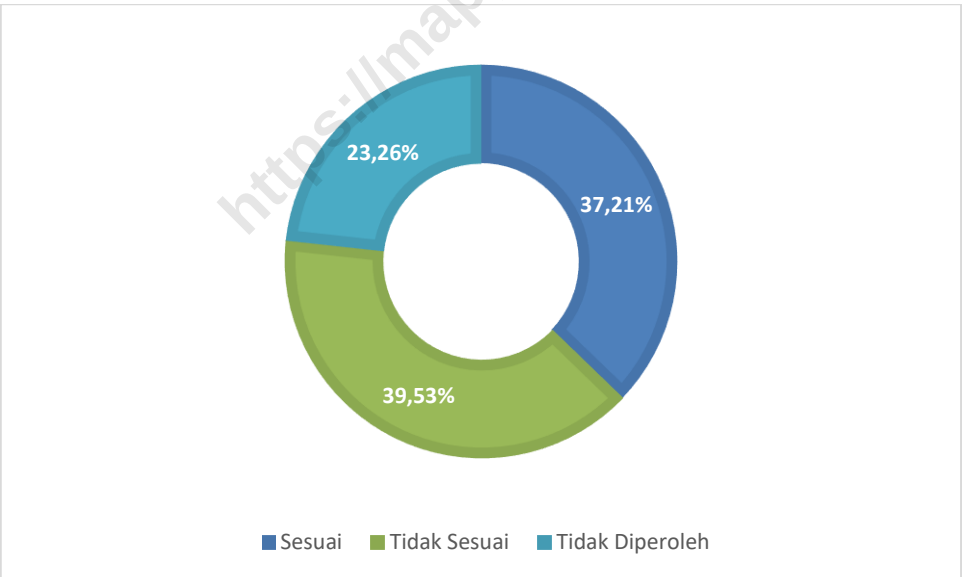
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa 66,67 persen pencarian data di PST BPS Kabupaten Mappi merupakan data tahunan. Sementara itu, sebanyak 33,33 persen merupakan pencarian data sepuluh tahunan.



Gambar 5.2. Presentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Mappi

https://mappikab.bps.go.id

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data



Gambar 5.3. Presentase Pencarian Data Menurut Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Mappi

Dalam pencarian 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. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Mappi. Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 37,21 persen konsumen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan.

https://mappikab.bps.go.id

BAB 6
ANALISIS KEPUASAN DATA

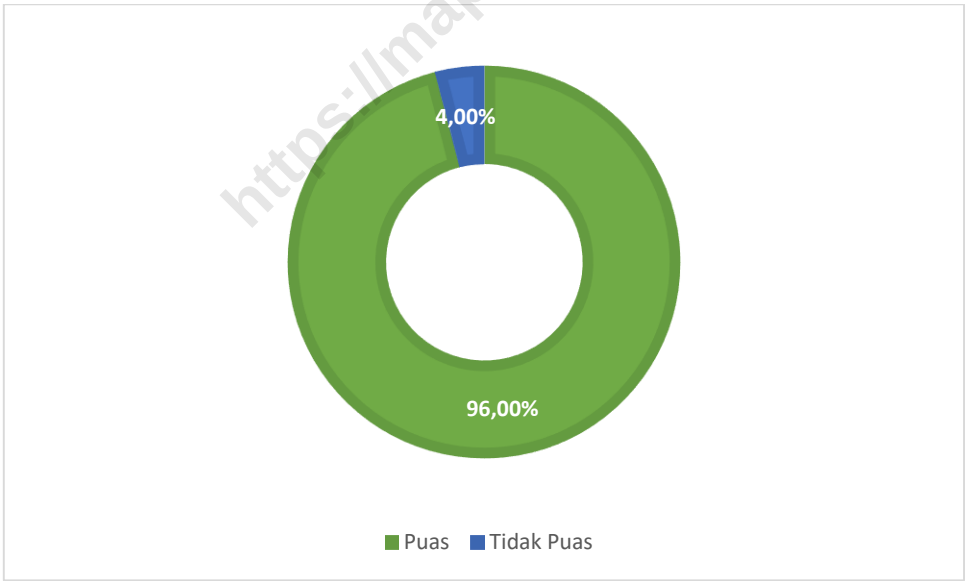
https://mappikab.bps.go.id

Bab 6
Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Mappi. 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.

https://mappikab.bps.go.id

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS



Gambar 6.1. Presentase Pengguna Data yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Mappi

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Mappi disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen

terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Mappi. Berdasarkan Gambar 6.1, 96,00 persen konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh.

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Mappi. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Mappi tahun 2020 sebesar 89,02 persen, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi masuk kategori Baik.

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

BAB 7
PENUTUP

https://mappikab.bps.go.id

Bab 7
Penutup

7.1. Kesimpulan

a. PST BPS Kabupaten Mappi memiliki peranan yang besar terhadap pemenuhan kebutuhan data di Kabupaten Mappi.
b. Segmentasi pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi adalah penduduk usia produktif (26-45 tahun) dan pekerja di sektor pemerintahan, dimana pemanfaatan data dari BPS Kabupaten Mappi sebagian besar digunakan untuk pemerintahan.
c. Secara umum, konsumen puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Mappi, baik secara pelayanan, akses data, maupun sarana dan prasarana.
d. Terkait dengan perilaku anti korupsi, PST BPS Kabupaten Mappi telah menerapkan pelayanan yang sesuai.
e. Kebutuhan data utama di Kabupaten Mappi adalah data tingkat kabupaten serta data periode tahunan.
f. Konsumen PST BPS Kabupaten Mappi menilai bahwa kualitas data BPS Kabupaten Mappi termasuk dalam kategori baik.

7.2. Saran

Berdasarkan hasil SKD 2022, saran dan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Mappi adalah perbaikan dalam beberapa atribut pelayanan sebagai berikut:

a. Kesesuaian jangka waktu pelayanan
b. Kemudahan prosedur
c. Kesesuaian produk pelayanan
d. Respon petugas pelayanan
e. Kemudahan fasilitas pengaduan

https://mappikab.bps.go.id

f. Informasi layanan tersedia

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.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.

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.

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

LAMPIRAN

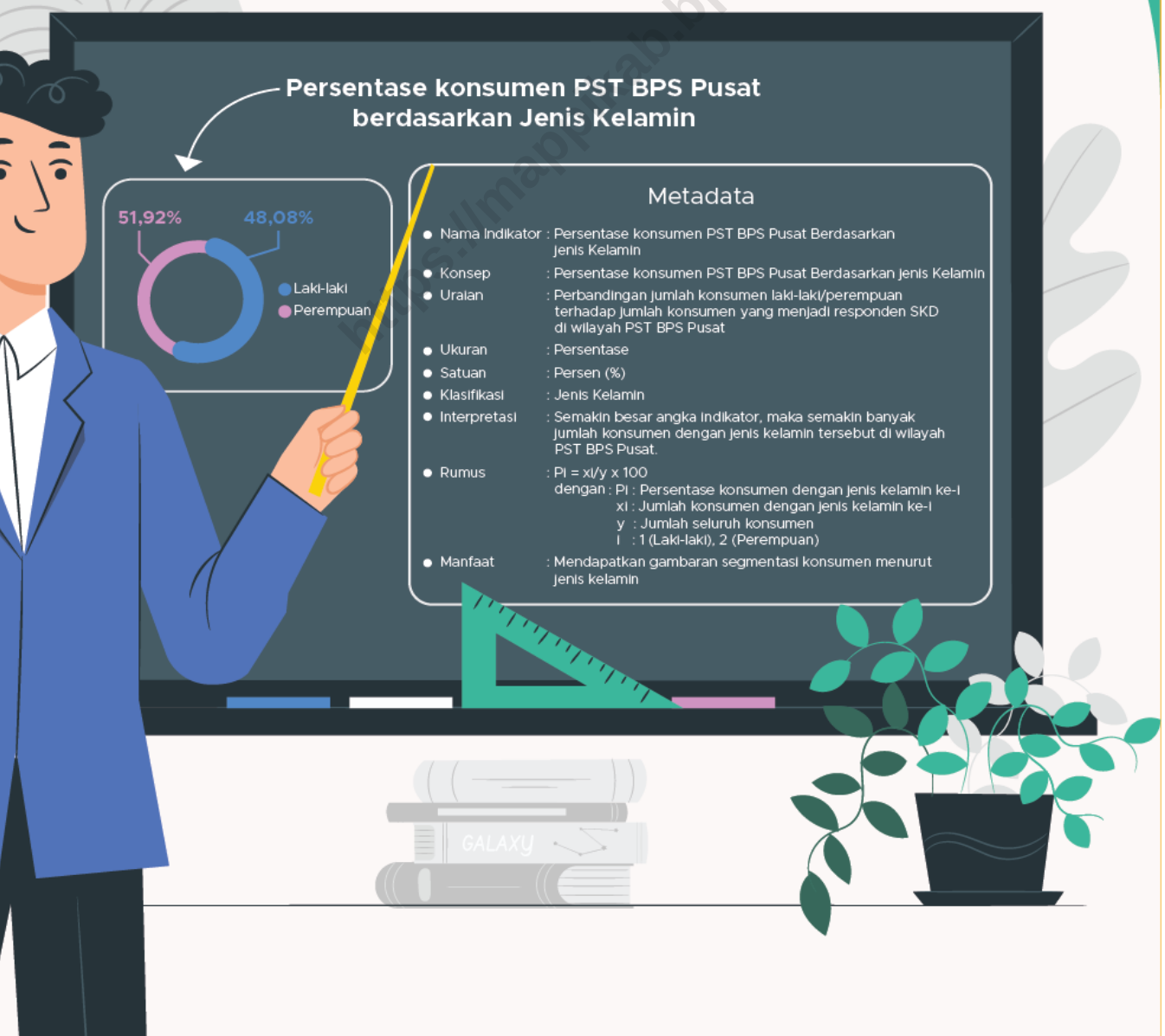
https://mappi.kemenkeu.go.id

https://mappikab.bps.go.id

Metadata

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.



Lampiran 11 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Pencapaian SKD	Target SKD	Persentase Progres SKD (%)
Papua	72	70	102,86
Merauke	38	30	126,67
Jayawijaya	30	30	100,00
Jayapura	34	30	113,33
Nabire	35	30	116,67
Kepulauan yapen	30	30	100,00
Biak numfor	31	30	103,33
Paniai	30	30	100,00
Puncak jaya	30	30	100,00
Mimika	30	30	100,00
Boven digoel	32	30	106,67
Mappi	30	30	100,00
Asmat	30	30	100,00
Yahukimo	31	30	103,33
Pegunungan bintang	30	30	100,00
Tolikara	30	30	100,00
Sarmi	30	30	100,00
Keerom	30	30	100,00
Waropen	32	30	106,67
Supiori	30	30	100,00
Puncak	30	30	100,00
Jayapura	33	30	110,00

https://mappiab.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan. Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3: 1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST. 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*. 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$ Dengan: Y = Total jumlah responden x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data

https://mapbkab.bps.go.id

Lampiran 12 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
Papua	72	72,22	27,78
Merauke	38	60,53	39,47
Jayawijaya	30	63,33	36,67
Jayapura	34	67,65	32,35
Nabire	35	57,14	42,86
Kepulauan yapen	30	76,67	23,33
Biak numfor	31	67,74	32,26
Paniai	30	83,33	16,67
Puncak jaya	30	70,00	30,00
Mimika	30	30,00	70,00
Boven digoel	32	65,63	34,38
Mappi	30	76,67	23,33
Asmat	30	80,00	20,00
Yahukimo	31	77,42	22,58
Pegunungan bintang	30	86,67	13,33
Tolikara	30	70,00	30,00
Sarmi	30	66,67	33,33
Keerom	30	50,00	50,00
Waropen	32	71,88	28,13
Supiori	30	70,00	30,00
Puncak	30	76,67	23,33
Jayapura	33	54,55	45,45

https://mappikab.bps.go.id

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 Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 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

https://mappinrab.bps.go.id

Lampiran 13 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Nama Daerah	Jumlah (orang)	Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti/Dosen (%)	ASN/TNI/Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
Papua	72	25	8,33	51,39	2,78	2,78	4,17	5,56
Merauke	38	13,16	10,53	34,21	13,16	10,53	10,53	7,89
Jayawijaya	30	23,33	3,33	60	-	-	-	13,33
Jayapura	34	23,53	14,71	58,82	2,94	-	-	-
Nabire	35	28,57	2,86	51,43	-	8,57	2,86	5,71
Kepulauan yapen	30	13,33	3,33	80	3,33	-	-	-
Biak numfor	31	-	3,23	48,39	12,9	-	35,48	-
Paniai	30	30	-	66,67	3,33	-	-	-
Puncak jaya	30	-	-	100	-	-	-	-
Mimika	30	43,33	-	16,67	3,33	36,67	-	-
Boven digoel	32	-	6,25	62,5	6,25	9,38	-	15,63
Mappi	30	-	-	63,33	3,33	-	-	33,33
Asmat	30	20	6,67	63,33	-	10	-	-
Yahukimo	31	6,45	-	70,97	-	9,68	-	12,9
Pegunungan bintang	30	3,33	-	83,33	-	-	-	13,33
Tolikara	30	36,67	-	56,67	-	3,33	3,33	-
Sarmi	30	33,33	3,33	56,67	-	3,33	-	3,33
Keerom	30	46,67	-	23,33	-	6,67	3,33	20
Waropen	32	15,63	-	71,88	6,25	6,25	-	-
Supiori	30	-	-	83,33	-	-	-	16,67
Puncak	30	-	-	63,33	-	23,33	-	13,33
Jayapura	33	60,61	9,09	24,24	-	-	3,03	3,03

https://mappkab.bps.go.id

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 Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 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

https://mappinrab.bps.go.id

Lampiran 14 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Nama Daerah	Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan(%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya(%)
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	-	3,33	-
Jayapura	20,59	52,94	-	17,65	8,82
Nabire	25,71	48,57	5,71	8,57	11,43
Kepulauan yapen	16,67	80	-	3,33	-
Biak numfor	32,26	54,84	-	3,23	9,68
Paniai	30	66,67	3,33	-	-
Puncak jaya	-	100	-	-	-
Mimika	40	13,33	6,67	33,33	6,67
Boven digoel	3,13	87,5	-	6,25	3,13
Mappi	3,33	83,33	-	6,67	6,67
Asmat	23,33	60	-	10	6,67
Yahukimo	16,13	77,42	3,23	-	3,23
Pegunungan bintang	10	90	-	-	-
Tolikara	33,33	56,67	-	6,67	3,33
Sarmi	30	66,67	-	3,33	-
Keerom	33,33	40	6,67	16,67	3,33
Waropen	12,5	53,13	-	15,63	18,75
Supiori	-	100	-	-	-
Puncak	-	73,33	-	-	26,67
Jayapura	15,15	24,24	-	60,61	-

https://mappikab.bps.go.id

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 Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 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

https://mappinrab.bps.go.id

Lampiran 15 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Nama Daerah	Perpustakaan(%)	Pembelian Publikasi BPS(%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik(%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS(%)	Konsultasi Statistik(%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik(%)
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	-	-	-	-	-
Jayapura	91,18	-	-	-	8,82	-
Nabire	51,35	-	-	27,03	21,62	-
Kepulauan Yapen	100	-	-	-	-	-
Biak Numfor	9,09	-	-	50	31,82	9,09
Paniai	10	-	-	86,67	3,33	-
Puncak Jaya	100	-	-	-	-	-
Mimika	-	-	-	100	-	-
Boven Digoel	22,86	-	-	68,57	8,57	-
Mappi	2,7	29,73	35,14	18,92	13,51	-
Asmat	66,67	-	-	19,44	13,89	-
Yahukimo	83,87	-	-	6,45	9,68	-
Pegunungan Bintang	100	-	-	-	-	-
Tolikara	-	-	-	100	-	-
Sarmi	77,14	-	-	14,29	8,57	-
Keerom	83,87	-	-	16,13	-	-
Waropen	38,24	-	-	5,88	52,94	2,94
Supiori	100	-	-	-	-	-
Puncak	96,67	3,33	-	-	-	-
Jayapura	76,19	2,38	-	14,29	7,14	-

https://mappikab.bps.go.id

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 Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 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

https://mappinrab.bps.go.id

Lampiran 16 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Menggunaka Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
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
Puncak	95,24
Jayapura	71,43

https://mappikab.bps.go.id

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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ Dengan: P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah 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 y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://mappikab.bps.go.id

Lampiran 17 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Papua	100
Merauke	97,37
Jayawijaya	100
Jayapura	100
Nabire	100
Kepulauan yapen	100
Biak numfor	92
Paniai	100
Puncak jaya	100
Mimika	100
Boven digoel	100
Mappi	96
Asmat	100
Yahukimo	100
Pegunungan bintang	97,83
Tolikara	98,59
Sarmi	100
Keerom	100
Waropen	97,83
Supiori	100
Mamberamo raya	100
Lanny jaya	100
Puncak	100
Dogiyai	100
Intan jaya	100
Deiyai	100
Jayapura	100

https://mappikab.bps.go.id

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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data

https://mappikab.bps.go.id

Lampiran 18 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
Papua	100
Merauke	97,37
Jayawijaya	100
Jayapura	100
Nabire	100
Kepulauan yapen	100
Biak numfor	92
Paniai	100
Puncak jaya	100
Mimika	100
Boven digoel	100
Mappi	96
Asmat	100
Yahukimo	100
Pegunungan bintang	97,83
Tolikara	98,59
Sarmi	100
Keerom	100
Waropen	97,83
Supiori	100
Mamberamo raya	100
Lanny jaya	100
Puncak	100
Dogiyai	100
Intan jaya	100
Deiyai	100
Jayapura	100

https://mappiab.bps.go.id

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 *online*, (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan *online*, (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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://mappakab.bps.go.id

Lampiran 19 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Papua	95,83
Merauke	100
Jayawijaya	100
Jayapura	100
Nabire	97,14
Kepulauan yapen	100
Biak numfor	74,19
Paniai	100
Puncak jaya	73,33
Mimika	100
Boven digoel	100
Mappi	96,67
Asmat	100
Yahukimo	100
Pegunungan bintang	100
Tolikara	100
Sarmi	100
Keerom	100
Waropen	93,75
Supiori	100
Puncak	96,67
Jayapura	100

https://mappikab.bps.go.id

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 Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://mappirab.bps.go.id

Lampiran 20 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana
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
PUNCAK	93,33
JAYAPURA	100

https://mappikab.bps.go.id

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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://mappkab.bps.go.id

Lampiran 21 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Nama Daerah	IKK terhadap Pelayanan BPS
Papua	96,32
Merauke	92,44
Jayawijaya	90,87
Jayapura	85,29
Nabire	88,02
Kepulauan yapen	89,91
Biak numfor	87,14
Paniai	99,89
Puncak jaya	79,43
Mimika	96,76
Boven digoel	96,21
Mappi	89,02
Asmat	89,54
Yahukimo	94,28
Pegunungan bintang	100
Tolikara	88,97
Sarmi	84,9
Keerom	89,99
Waropen	88,56
Supiori	89,86
Puncak	83,43
Jayapura	94,19

https://mappikab.bps.go.id

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, … , 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://mappka-b.bps.go.id

Lampiran 22 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Nama Daerah	Indeks Persepsi Anti Korupsi
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
Puncak	86,54
Jayapura	94,55

https://mappi.bps.go.id

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	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^{5}\{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ Dengan: $\bar{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

https://mappikab.bps.go.id

RAHASIA

VKD23

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

https://mappakab.bps.go.id

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 (IKU) 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

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Pemeriksa	Nomor Responden :
Nama :	Nama :	*Kode Wilayah* / *Nomor Urut*
Tanggal :	Tanggal :	

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama :

2 Tahun lahir :

3 *E-mail* :

4 Nomor *handphone* * :
**untuk keperluan survei ini*

5 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan :
Pilih salah satu jawaban
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

7 Pekerjaan utama :
Pilih salah satu jawaban
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- ASN/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

8 Kategori instansi :
Pilih salah satu jawaban
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
- Pemerintah Daerah - 4
- Lembaga Internasional - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

9 Nama instansi :

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan :
Pilih salah satu jawaban
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Publikasi BPS - 2
- Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4
- Akses produk statistik pada Website BPS - 8
- Konsultasi Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
- Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS / AllStats BPS - 4
- Surat/*E-mail* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

https://mappikab.bps.go.id

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan pelayanan** dan **tingkat kepuasan** Saudara terhadap **pelayanan** berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting /tidak puas — *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R13 berkode 1)* Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

https://mappikab.bps.go.id

Blok III. Kebutuhan Data
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai **data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS** serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)				
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, atau 4	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya *Misal:* *- Kependudukan Provinsi Bengkulu* *- Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang* *- dll*	Sesuai isian kolom (2)			Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta Digital -3 Wilkerstat Tabulasi Data -4 Tabel di *Website* -5	Judul Sumber Data *Misal:* *- Provinsi Jambi Dalam Angka* *- Data Mikro Potensi Desa* *- Peta Indonesia per Desa* *- Website BPS Provinsi Jambi* *- dll*	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya -1 Tidak -2	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat tidak puas* *Sangat puas*
		Tahun Data	Level Data[1)]	Periode Data[2)]						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									

[1)] **Kode level data kolom (4)**
1. Nasional 3. Kabupaten/kota 5. Desa/kelurahan 7. Lainnya (sebutkan .....)
2. Provinsi 4. Kecamatan 6. Individu

[2)] **Kode periode data kolom (5)**
1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan .....)
2. Lima tahunan 5. Semesteran 8. Mingguan
3. Tiga tahunan 6. Triwulanan 9. Harian

https://mappikab.bps.go.id

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

https://mappikab.bps.go.id

https://mappikab.bps.go.id

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

Enlighten The Nation

https://mappikab.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MAPPI
Jalan Poros Agham Km 5, Kepi
Email: bps9414@bps.go.id Website : http://mappikab.bps.go.id