



2023

ANALISIS HASIL
**SURVEI
KEBUTUHAN
DATA**

BPS Provinsi Papua

Volume 4, 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI PAPUA**

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

2023

ANALISIS HASIL

**SURVEI
KEBUTUHAN
DATA**

BPS Provinsi Papua

Volume 4, 2023

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Papua 2023

Nomor Publikasi : 94000.2370

Katalog : 1399013.94

Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm (B5 JIS)

Jumlah Halaman : xii+117 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik
Provinsi Papua

Penyunting:

Badan Pusat Statistik
Provinsi Papua

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik
Provinsi Papua

Diterbitkan oleh:

©BPS Provinsi Papua

Dicetak oleh:

BPS Provinsi Papua

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

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Papua 2023

Pengarah:

Adriana Helena Carolina

Penanggung Jawab:

Ikfina Chairani

Editor:

Ikfina Chairani

Abdurrahman Azhar

Penulis:

Windya Fajri Bonita

Desain Layout dan Infografis:

Windya Fajri Bonita

<https://papua.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.

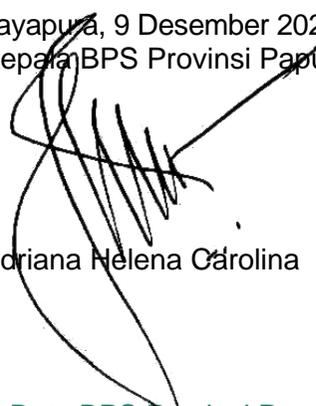
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 Provinsi Papua 2023”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Papua serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Jayapura, 9 Desember 2023
Kepala BPS Provinsi Papua



Adriana Helena Carolina

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.4. Metodologi.....	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	25
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	29
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	33
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	34
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	36
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	37
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	37
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	38
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS	40
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	45
4.1. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	47
4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	49

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	51
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	53
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	54
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data	55
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	57
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	59
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS 59	
Bab 7 Penutup	61
7.1. Kesimpulan	63
7.2. Rekomendasi	64
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua.....	40
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua.....	41
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Papua.....	48

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	13
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Provinsi Papua	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Provinsi Papua	26
Gambar 2.4. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Provinsi Papua	26
Gambar 2.5. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Provinsi Papua	27
Gambar 2.6. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama PST BPS Provinsi Papua	28
Gambar 2.7. Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi PST BPS Provinsi Papua	29
Gambar 2.8. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan PST BPS Provinsi Papua	30
Gambar 2.9. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan PST BPS Provinsi Papua	31
Gambar 2.10. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan PST BPS Provinsi Papua	32
Gambar 2.11. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Provinsi Papua	33
Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua	36
Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Papua	37

Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Papua.....	38
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua.....	39
Gambar 3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua	42
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua	44
Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Penerapan Perilaku Anti Korupsi BPS di PST BPS Provinsi Papua	47
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Provinsi Papua	54
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Provinsi Papua	55
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Provinsi Papua.....	56
Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Data BPS Menurut Aspek	Error! Bookmark not defined.

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST.....	69
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	71
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	73
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	75
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	77
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi	79
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	82
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	84
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	86
Lampiran 10. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	88
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	90
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	93
Lampiran 14. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	96
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data	98
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	100
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST	102
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	104
Lampiran 23. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	106
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST	111
Lampiran 24. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 25. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	113
Lampiran 26. Kuesioner VKD2023	115

BAB I

PENDAHULUAN

SURVEI KEBUTUHAN DATA

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



LOKUS DAN WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) disatuan kerja BPS Kabupaten Nabire



8 Mei – 7 Juli 2023



RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Provinsi Papua sejak: 1 Januari 2023 sampai dengan saat pengumpulan data



ANALISIS

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Analisis Kuadran

Diperkaya dengan IKK dan IPAK



INSTRUMEN

Kuesioner VKD23
hardcopy & softcopy

↪ Pencacahan Manual dgn print out dokumen

↪ Pencacahan elektronik menggunakan sistem online email, online link, dan online PST

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 pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS

Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. 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.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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).

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

1.4. Metodologi

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

1.4.1. Metode *Sampling*

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

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

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

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a) Analisis Tabulasi Silang

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

akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

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

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan,

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

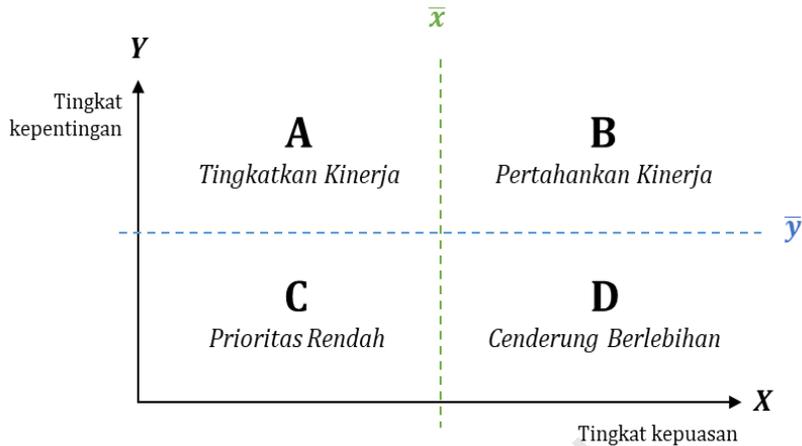
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

2. Diagram Cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

d) Persentase Konsumen yang Puas

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, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran 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).

e) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1,2,3,4$

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2023

Konsumen PST BPS Provinsi Papua di Dominasi Oleh:

JENIS KELAMIN
LAKI-LAKI

72,22%

PENDIDIKAN
TERTINGGI S1/D4

54,17%

PROFESI
PNS/TNI/POLRI

51,39%

Sebagian besar menggunakan...

AKSES PRODUK STATISTIK
PADA WEBSITE BPS (%)

43,97%



PERPUSTAKAAN (%)

28,45%



Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.863 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 109,67 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2023. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

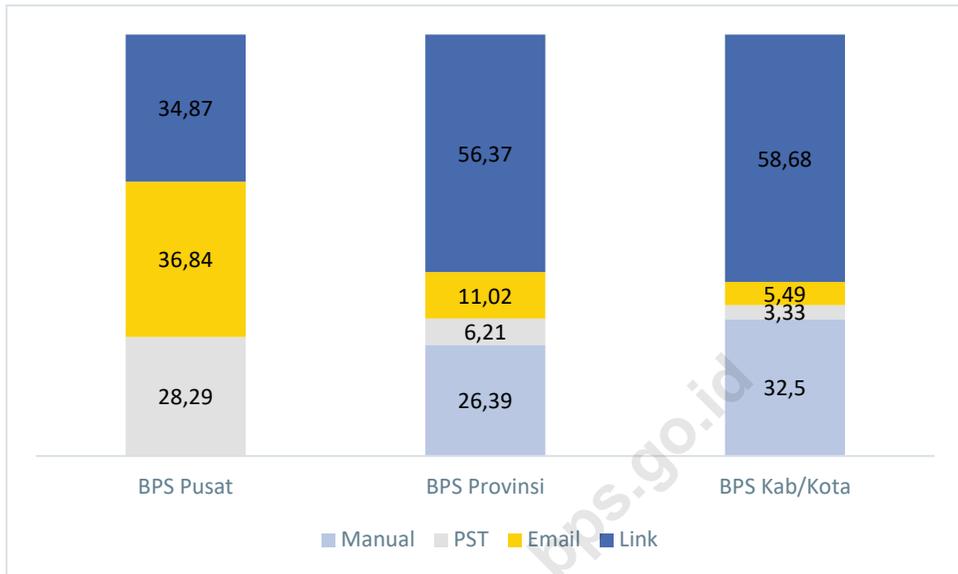
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru

yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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

Metode pengumpulan SKD 2023 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 58,14 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 31,34 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, pengumpulan data terhadap seluruh responden di PST BPS Pusat dilakukan secara *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 28,29 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 34,87 persen. sementara itu, metode pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Provinsi maupun BPS kabupaten/Kota juga didominasi dengan metode *online* sebanyak 68,41 persen. namun demikian, masih ada responden yang dilakukan pengumpulan data dengan metode manual sebanyak 31,59 persen.



Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

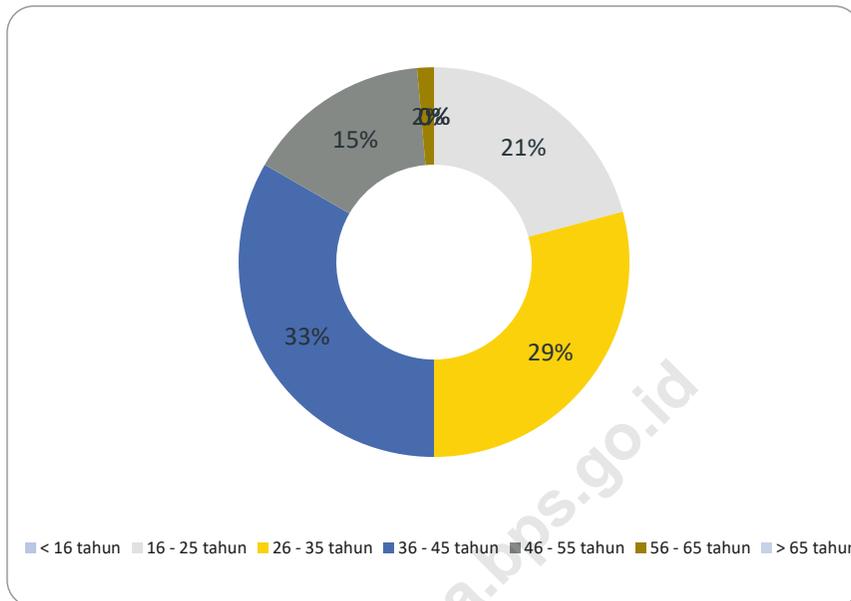
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

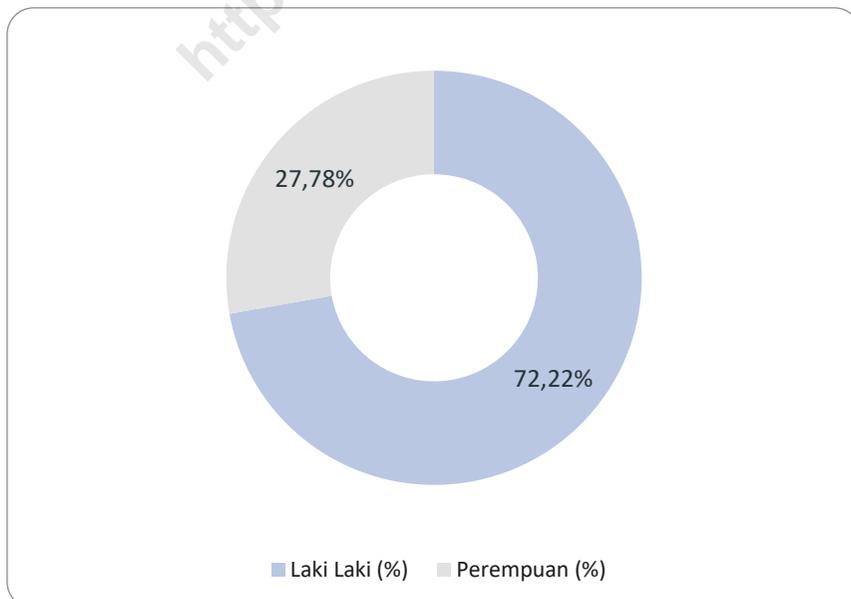
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Papua berada pada range umur 16-65 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur utama. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (33,33 persen), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (29,17 persen), 16-25 tahun (20,83 persen), 46-55 tahun (15,28 persen) dan konsumen berumur 56-65 tahun (1,39 persen). Secara lebih lanjut, tidak ada konsumen yang berada diluar kelompok umur tersebut. Dengan kata lain, penduduk usia dibawah 16 tahun dan diatas 65 tahun tidak mendatangi PST BPS Provinsi Papua pada tahun 2023. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia

produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Provinsi Papua

Jenis Kelamin

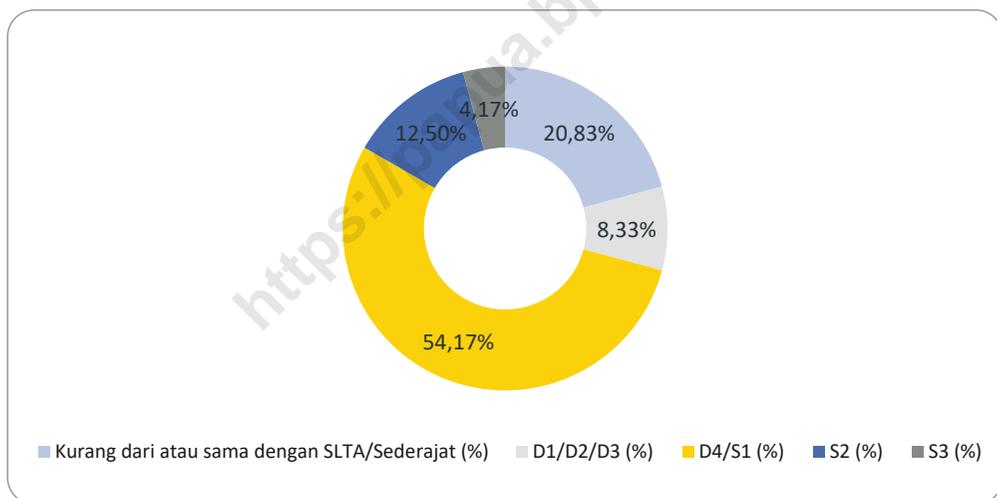


Gambar 2.4. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Provinsi Papua

Gambar 2.4 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Papua menurut jenis kelamin. Persentase konsumen perempuan di PST BPS Provinsi Papua adalah sebesar 27,78 persen. Sementara itu, 72,22 persen konsumen di PST BPS Provinsi Papua 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.

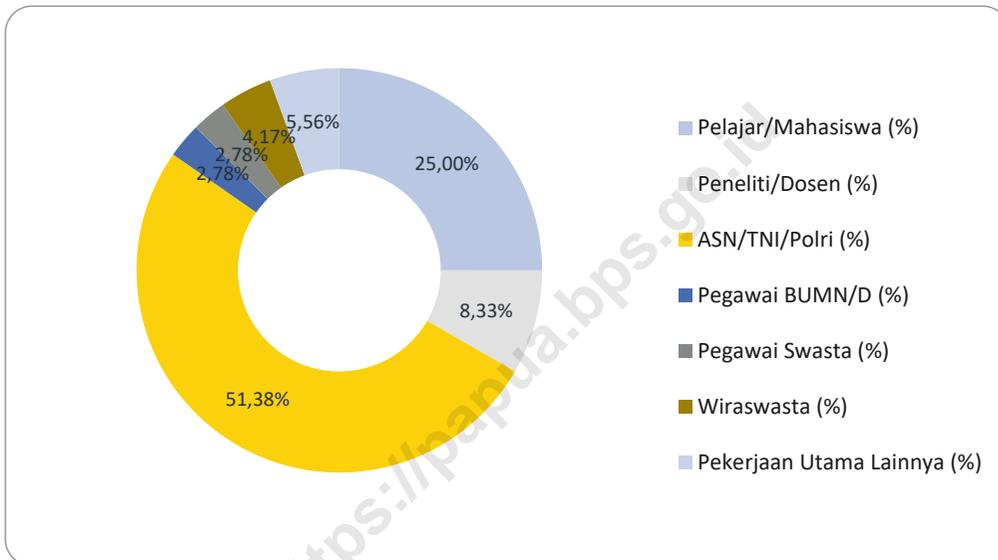


Gambar 2.5. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Provinsi Papua

Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Provinsi Papua didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (54,17 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah S2 (12,50 persen). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 4,17 persen.

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 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

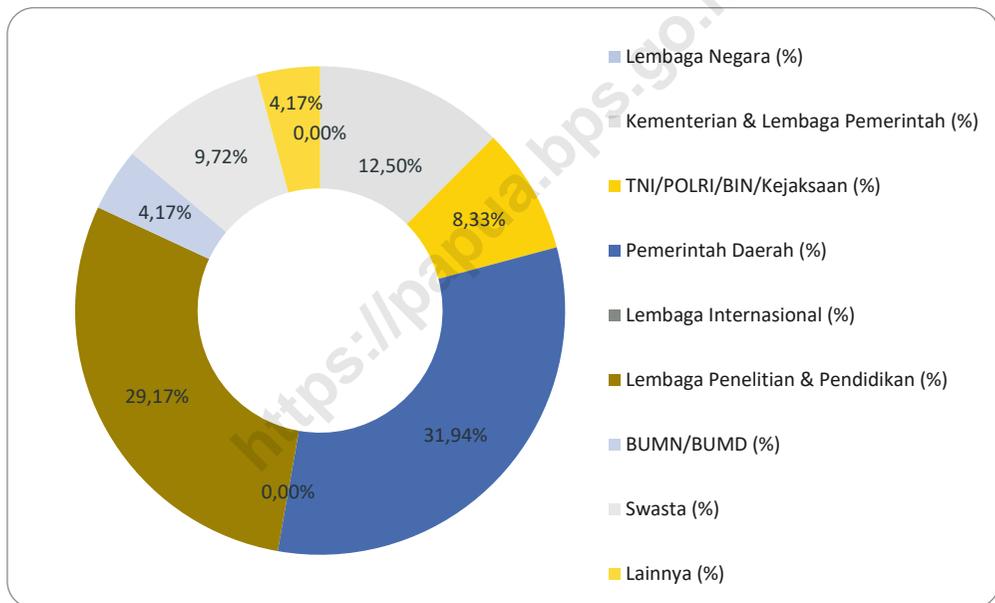


Gambar 2.6. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama PST BPS Provinsi Papua

Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Papua adalah PNS/TNI/Polri (51,38 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (54,17 persen). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 25 persen. Sedangkan konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan pegawai swasta masing-masing sebesar 2,78 persen. Selanjutnya, wiraswasta memiliki persentase masing-masing sebesar 4,17 persen. Sedangkan pekerjaan utama lainnya sebesar 5,56 persen.

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.7, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Papua berasal dari Pemerintah Daerah (31,94 persen), Lembaga Penelitian & Pendidikan (29,17 persen), dan Kementerian & Lembaga Pemerintah (12,50 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Institusi Swasta sebesar 9,72 persen, TNI/POLRI/BIN/kejaksaan sebesar 8,33 persen, dan lainnya dibawah 5 persen.



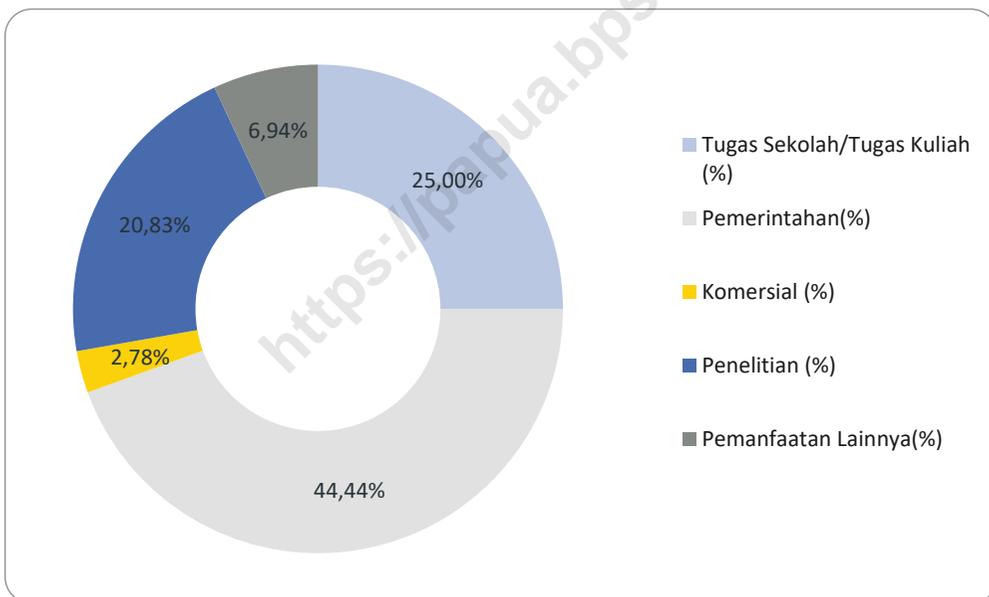
Gambar 2.7. Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi PST BPS Provinsi Papua

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

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

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

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.8, Hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Papua cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Papua paling banyak dimanfaatkan untuk pemerintahan (44,44 persen). Sedangkan, pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 25 persen, pemanfaatan untuk penelitian sebesar 20,83 persen. Pemanfaatan untuk komersial sebesar 2,78 persen dan 6,94 persen memanfaatkan kunjungan lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Papua sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan.



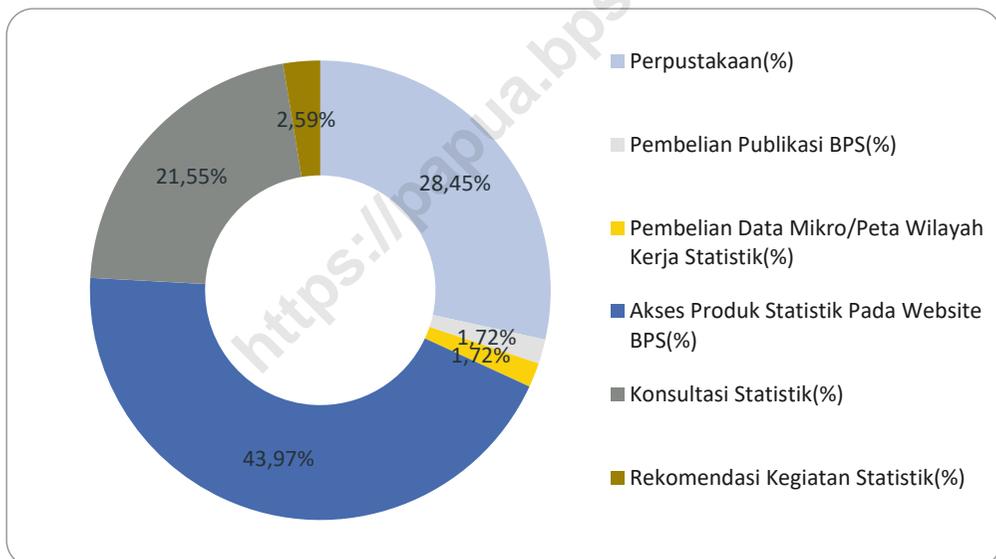
Gambar 2.8. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan PST BPS Provinsi Papua

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 Provinsi Papua oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.9. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 43,97 persen. Pada posisi kedua, Perpustakaan dan Konsultasi Statistik dengan persentase masing-masing sebesar 28,45 persen dan 21,55 persen. Sementara itu, konsumen yang menggunakan layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik adalah sebesar 2,59 persen. Sedangkan, jenis layanan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik dan Pembelian Publikasi BPS masing-masing sebesar 1,72 persen.



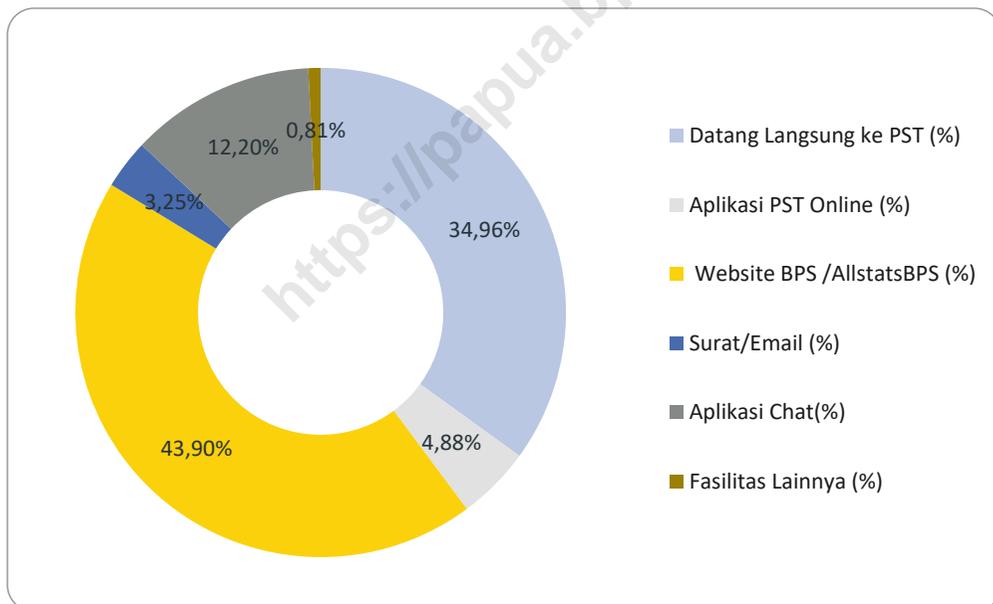
Gambar 2.9. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan PST BPS Provinsi Papua

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas

tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS /AllstatsBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan Fasilitas Lainnya

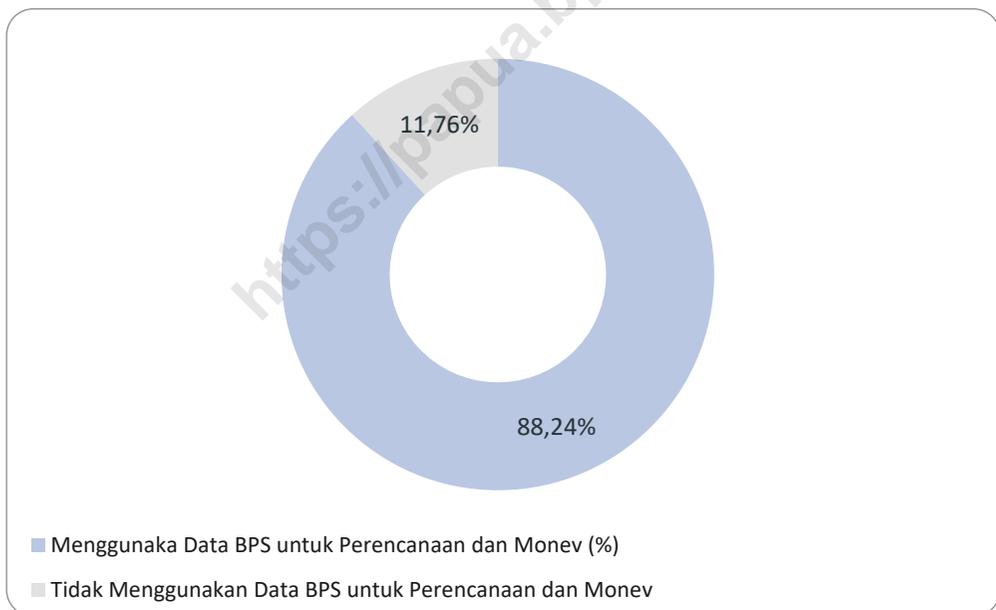
Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa konsumen yang mendapatkan data melalui Website BPS /AllstatsBPS sebesar 43,90 persen dan aplikasi Chat 12,20 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Walaupun demikian, masih cukup banyak konsumen yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Papua dengan persentase 34,96 persen. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Papua adalah melalui Aplikasi PST online dengan persentase 4,88 persen. Sedangkan, fasilitas Surat/Email dan Fasilitas Lainnya masing-masing sebesar 3,25 persen dan 0,81 persen.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan PST BPS Provinsi Papua

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

Merujuk pada Gambar 2.11, konsumen di PST BPS Provinsi Papua didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, 88,24 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 2.11. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Provinsi Papua

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 96,32%

Indeks Kepuasan Konsumen



Kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Papua termasuk kategori sangat baik (skala =100)



Persentase Konsumen yang Puas Terhadap

AKSES DATA BPS



95,83%

PELAYANAN BPS



96,73%

SARANA & PRASARANA PELAYANAN BPS



96,53%

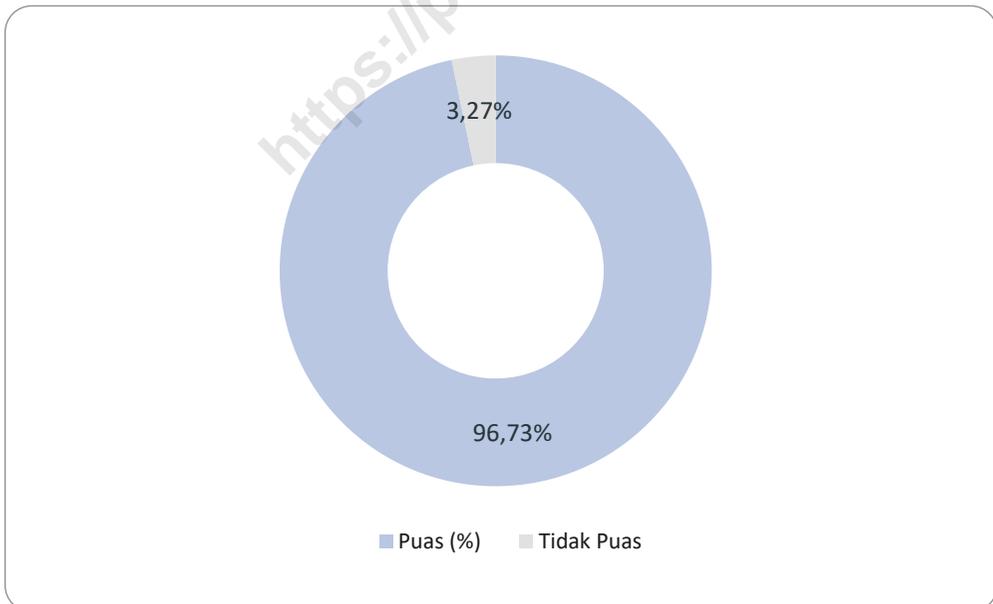
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

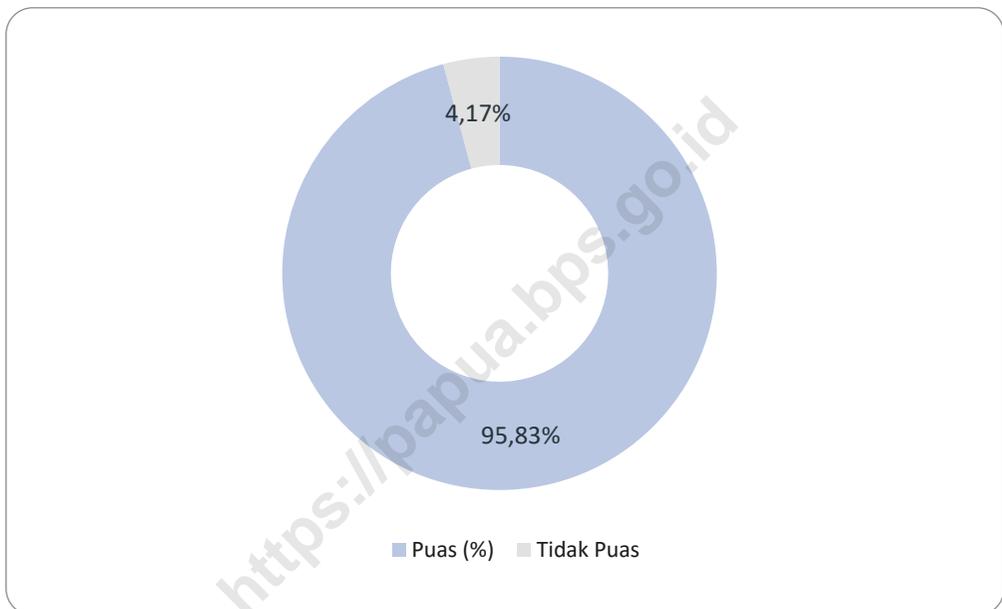
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua sebesar 96,73 persen.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

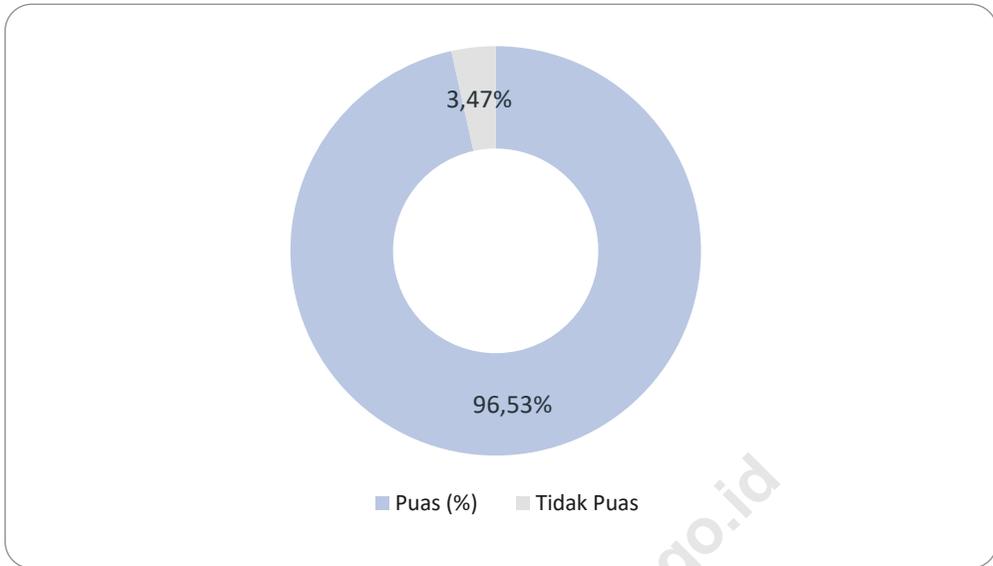
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang puas terhadap akses data sebesar 95,83 persen dan 4,17 persen tidak puas.



Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data di PST BPS Provinsi Papua

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 Provinsi Papua yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,53 persen, sedangkan 3,47 persen konsumen di PST BPS Provinsi Papua merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



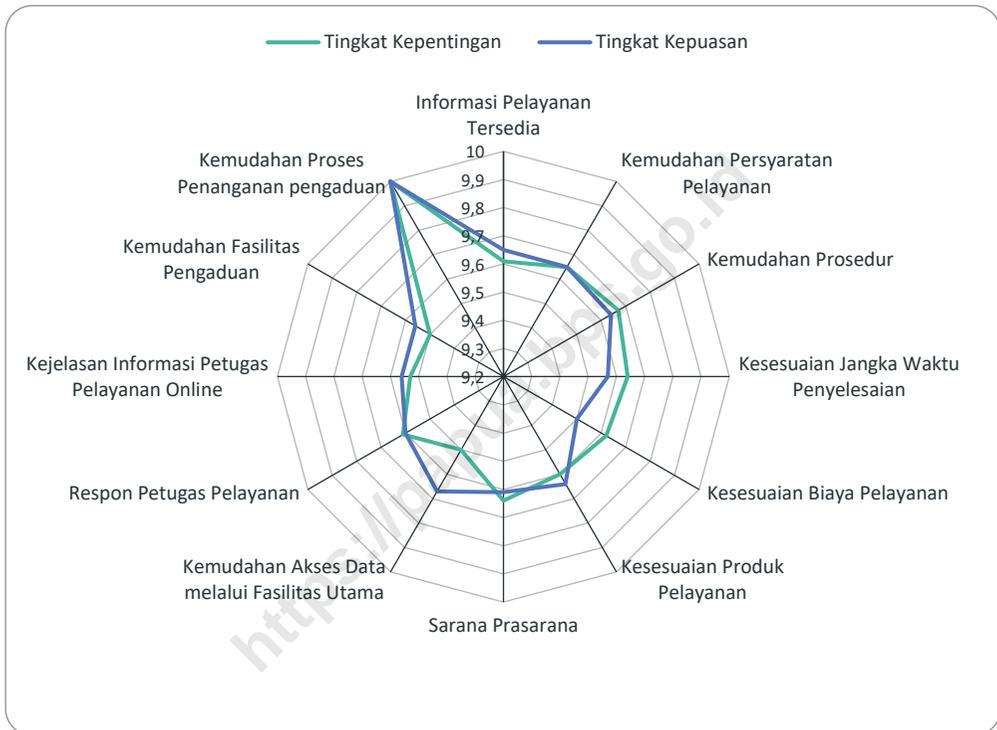
Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Provinsi Papua

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

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.3, terlihat bahwa ada beberapa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Papua memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, tidak ada atribut pelayanan dengan nilai dibawah satu atau negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari seluruh atribut telah memenuhi harapan konsumen PST BPS Provinsi Papua. Sehingga, secara keseluruhan atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Papua sudah memiliki kinerja yang cukup baik.



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

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Informasi Pelayanan Tersedia	9,61	9,65	-0,04
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,65	9,65	0,00
3.	Kemudahan Prosedur	9,67	9,64	0,03
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,64	9,57	0,07
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,62	9,50	0,13
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,60	9,64	-0,04
7.	Sarana Prasarana	9,64	9,61	0,03
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,50	9,67	-0,17
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,61	9,60	0,01
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,53	9,56	-0,03
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,50	9,56	-0,06
12.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0,00

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

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

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Terdapat 6 atribut pelayanan memiliki kesesuaian lebih dari 100 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja di 6 atribut pelayanan tersebut telah melebihi harapan/ekspektasi konsumen. Sejalan dengan gap, atribut dengan nilai kesesuaian tertinggi adalah Kesesuaian Produk Pelayanan (101,32 persen). Pada sisi lain 6 atribut memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100 persen. Artinya, kinerja 6 atribut pelayanan tersebut harus ditingkatkan sehingga

dapat memenuhi harapan/ekspektasi konsumen. Merujuk pada Tabel 3.2, atribut dengan nilai kesesuaian terendah adalah Respon Petugas Layanan (98,28 persen). Peningkatan atribut pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan *sharing knowledge* antar petugas pelayanan.

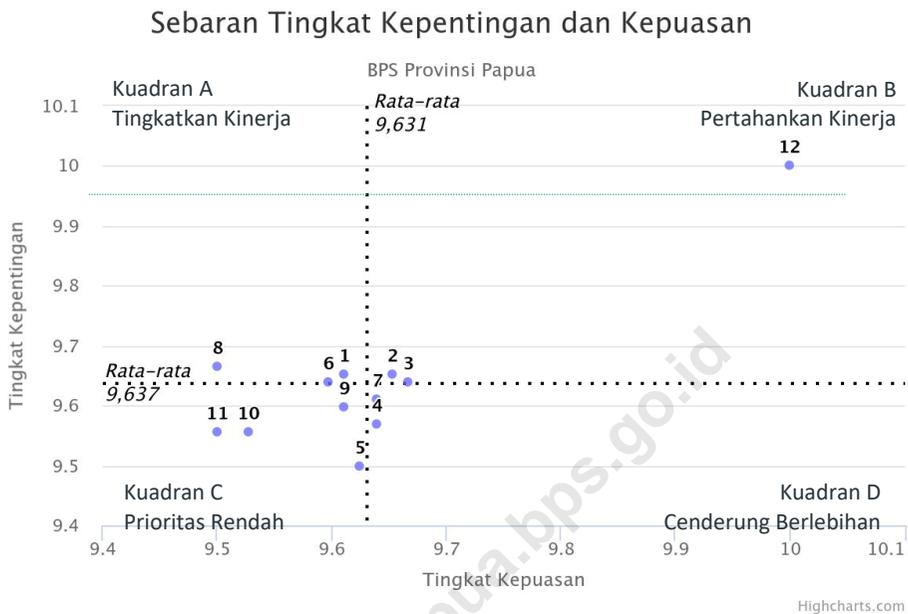
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Papua

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,65	9,61	99,57
2.	Kemudahan Prosedur	9,65	9,65	100,00
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,64	9,67	100,29
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,57	9,64	100,73
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,50	9,63	101,32
6.	Sarana Prasarana	9,64	9,60	99,57
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,61	9,64	100,29
8.	Respon Petugas Pelayanan	9,67	9,50	98,28
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,60	9,61	100,14
10.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,56	9,53	99,71
11.	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9,56	9,50	99,42

Catatan: Perbedaan angka desimal karena hasil pembulatan.

Dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, penentuan prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan perlu dilakukan. Penentuan prioritas dalam IPA dilakukan dengan cara memetakan atribut pelayanan menggunakan diagram *cartesius*. Diagram tersebut terdiri atas empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada

sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Hasil pemetaan 12 atribut pelayanan disajikan pada Gambar 3.5.



- Keterangan**
- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik 2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen 3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan 4. Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan 5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan 6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan 8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik 10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas 11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui 12. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|---|--|

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

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Papua yang berada di kuadran A adalah:

1. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (atribut 1),
2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (atribut 6),
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama (atribut 8).

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Papua yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (atribut 2),
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (atribut 3),
3. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (atribut 12).

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Papua adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (atribut 5),
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (atribut 9),
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (atribut 10),
4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (atribut 11).

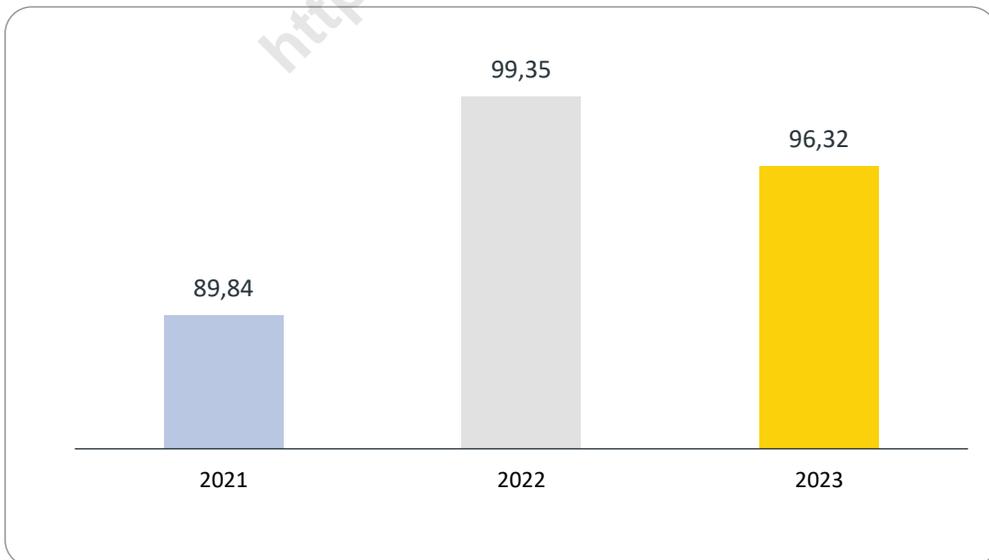
Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan

konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Papua yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (atribut 4),
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan (atribut 7).

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Papua tahun 2023 sebesar 96,32, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Papua masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Provinsi Papua mengalami penurunan sebesar 3,03 poin dari 99,35 pada tahun 2022 menjadi 96,32 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Papua mengalami peningkatan terkait dengan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Papua.



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

BAB 4

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi
(IPAK) PST BPS Provinsi Papua
sebesar

96,22



Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 4 atribut anti korupsi

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
2. Tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan
3. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
4. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan



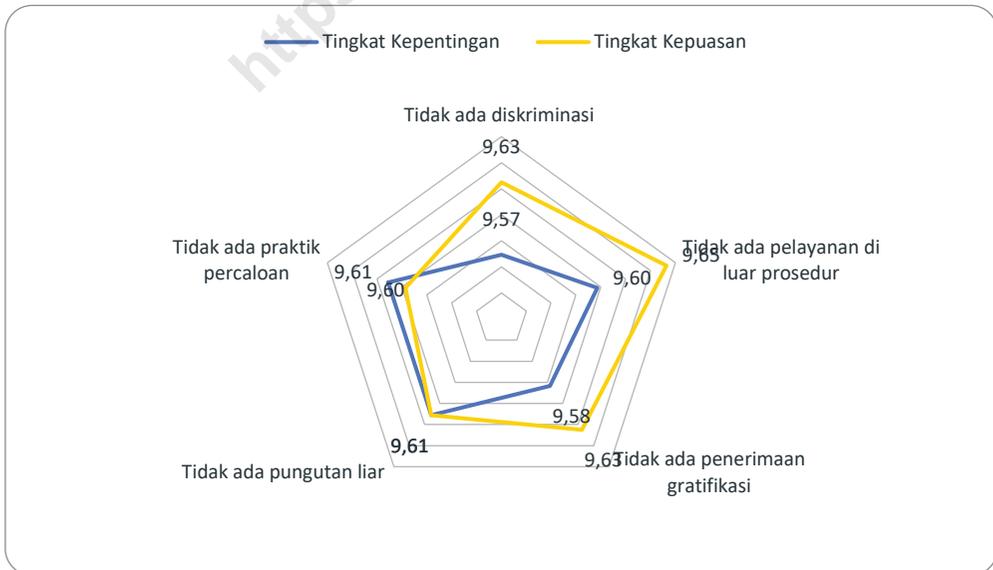
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

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



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

Gap masing-masing atribut anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, 4 dari 5 atribut anti korupsi memiliki gap positif. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Papua sudah memenuhi, bahkan melebihi, harapan/ekspektasi konsumen. Secara berurutan dari nilai tertinggi, atribut-atribut dengan nilai gap positif adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan, dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. Artinya, konsumen menilai bahwa praktik diskriminasi, gratifikasi, dan pungutan liar pada pelayanan di PST BPS Provinsi Papua tidak pernah dilakukan.

Walaupun hampir seluruh atribut anti korupsi memiliki nilai gap positif, salah satu atribut praktik percaloan memiliki gap negatif (-0,01). Namun demikian, tingkat kepuasan dari atribut praktik percaloan tersebut sudah cukup tinggi. Hasil ini memberikan rekomendasi agar upaya peningkatan penerapan perilaku anti korupsi terus dilakukan pada pelayanan di PST BPS Provinsi Papua.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Papua

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,57	9,63	0,06
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur	9,60	9,65	0,06
3.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,58	9,63	0,04
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,61	9,61	0,00
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,61	9,60	-0,01

4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan 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 5 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua pada tahun 2023 sebesar 96,22. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Papua.

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

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase data yang dibutuhkan menurut jenis perolehan data

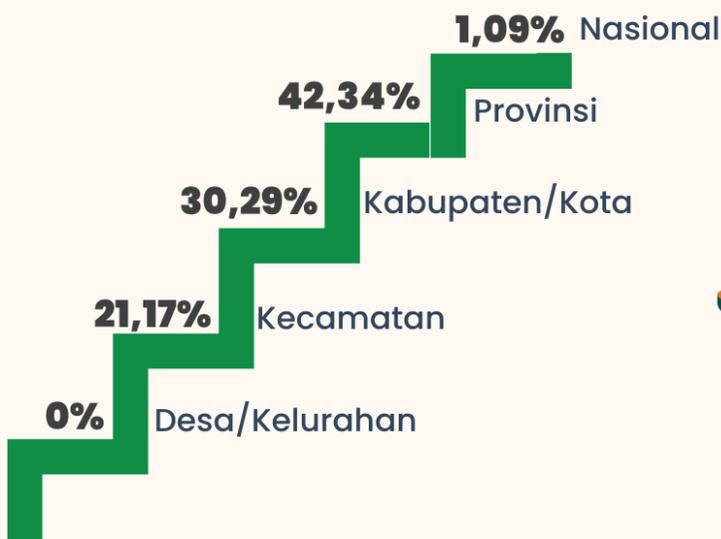
Diperoleh dan sesuai **56,93%**

Diperoleh tapi tidak sesuai **11,68%**

Tidak diperoleh **12,41%**

Belum diperoleh **18,98%**

Persentase data yang dibutuhkan Menurut level data



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

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

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

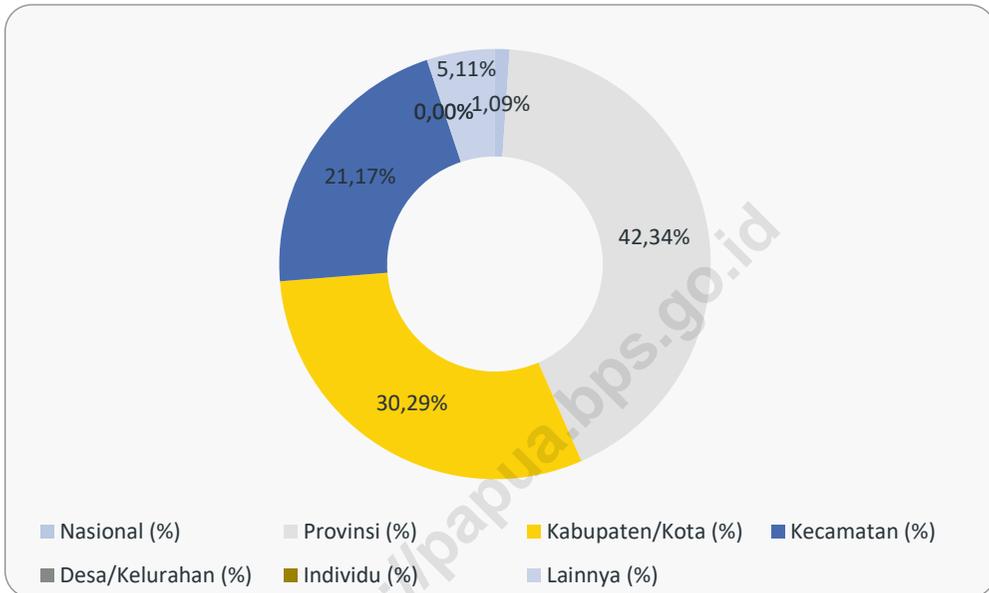
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Papua. Secara umum, 42,34 persen konsumen mencari data pada level provinsi. Data

selanjutnya adalah data level kabupaten (30,29 persen). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level nasional (1,09 persen). Sementara itu, pada tahun 2023, tidak ada konsumen yang mencari data pada level individu dan desa/kelurahan. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

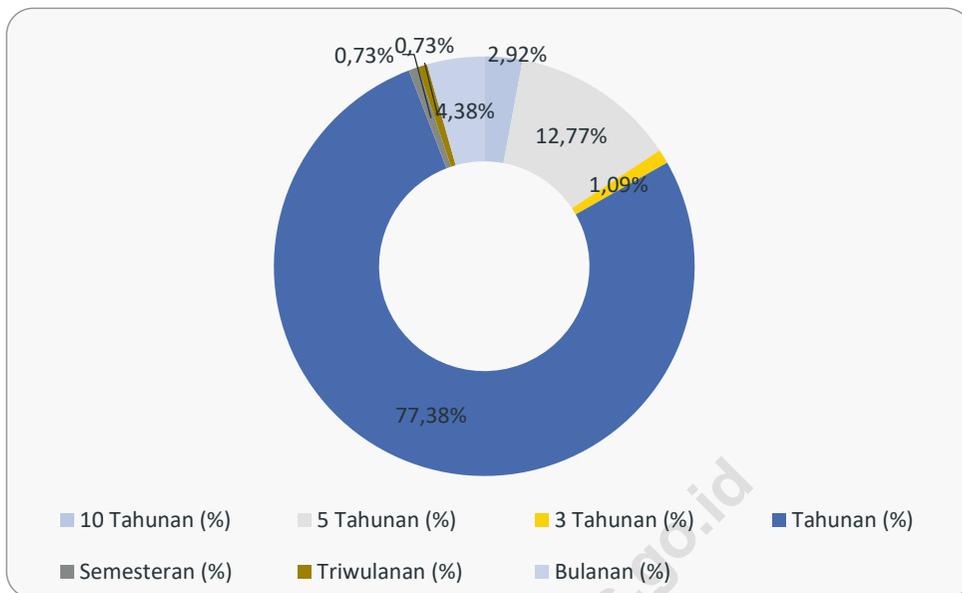


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Provinsi Papua

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 77,38 persen.

Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu bulanan yang memiliki persentase 4,38 persen. Selanjutnya, pada tahun 2023, konsumen PST BPS Provinsi Papua juga melakukan pencarian pada periode sepuluh tahunan (2,92 persen), tiga tahunan (1,09 persen), semesteran dan bulanan masing-masing 0,73 persen.



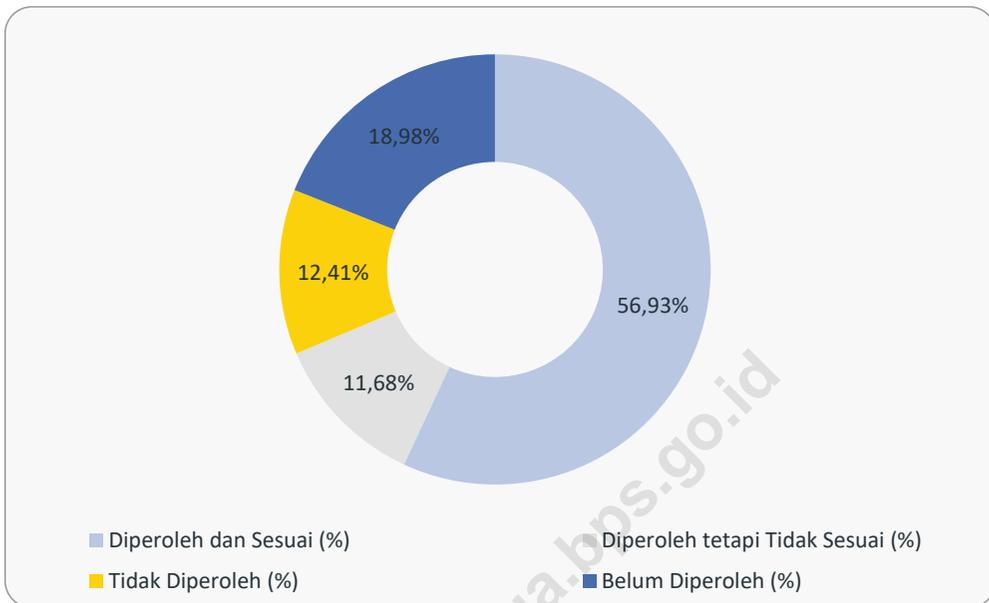
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Provinsi Papua

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Data

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 Provinsi Papua.

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 56,93 persen konsumen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan,

18,98 persen belum diperoleh. Sebanyak 12,41 persen tidak diperoleh dan 11,68 persen diperoleh tetapi tidak sesuai.



Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Provinsi Papua

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

100 %

Konsumen merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Papua



Persentase konsumen yang puas terhadap aspek kualitas data



88,24%

konsumen di PST BPS Provinsi Papua yang berasal dari pemerintahan menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan evaluasi Pembangunan

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 Provinsi Papua. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Papua. Hal ini ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS adalah sebesar 100,00 persen. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Papua disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Papua.

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Data BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Papua tahun 2023 sebesar 96,32 persen, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Papua masuk kategori Baik.

BAB 7

PENUTUP

IKK

Indeks Kepuasan konsumen
Pelayanan

88,02

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PST BPS
Provinsi Papua

semakin tinggi nilai IKK maka konsumen semakin puas dengan
pelayanan yang diberikan



88,24%

Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk perencanaan & money



96,53%

Persentase konsumen puas dengan sarana & prasarana BPS Kabupaten Nabire



96,22

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

- a. PST BPS Provinsi Papua memiliki peranan yang besar terhadap pemenuhan kebutuhan data di Provinsi Papua.
- b. Segmentasi pelayanan PST BPS Provinsi Papua adalah penduduk usia produktif (15-64 tahun) dan pekerja di sektor pemerintahan, dimana pemanfaatan data dari BPS Provinsi Papua sebagian besar digunakan untuk pemerintahan.
- c. Secara umum, konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Papua, baik secara pelayanan, akses data, maupun sarana dan prasarana.
- d. Meski begitu, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh PST BPS Provinsi Papua guna meningkatkan pelayanannya yaitu terkait informasi pelayanan, produk pelayanan, fasilitas utama, biaya pelayanan, pelayanan online, dan fasilitas pengaduan.
- e. Terkait dengan perilaku anti korupsi, PST BPS Provinsi Papua telah menerapkan pelayanan yang sesuai.
- f. Kebutuhan data utama di Provinsi Papua adalah data tingkat provinsi serta data periode tahunan. Meskipun Sebagian besar konsumen PST BPS Provinsi Papua telah memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan, masih cukup banyak konsumen yang belum memperoleh data sesuai kebutuhan.
- g. Konsumen PST BPS Provinsi Papua menilai bahwa kualitas data BPS Provinsi Papua termasuk dalam kategori baik. Sehingga, konsumen merasa puas dengan kualitas data BPS, baik pada aspek pelayanan, akses data dan sarana prasarana.

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Provinsi Papua adalah perbaikan dalam beberapa atribut pelayanan sebagai berikut:

- a. Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
- b. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
- c. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama
- d. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
- e. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
- f. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
- g. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

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.

LAMPIRAN



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

Lampiran 1. Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST

Satker BPS	Pencapaian	Target SKD	Persentase Progress SKD (persen)
Papua	72	70	102,86
Merauke	38	30	126,67
Jayawijaya	30	30	100
Jayapura	34	30	113,33
Nabire	35	30	116,67
Kepulauan Yapen	30	30	100
Biak Numfor	31	30	103,33
Paniai	30	30	100
Puncak Jaya	30	30	100
Mimika	30	30	100
Boven Digoel	32	30	106,67
Mappi	30	30	100
Asmat	30	30	100
Yahukimo	31	30	103,33
Pegunungan Bintang	30	30	100
Tolikara	30	30	100
Sarmi	30	30	100
Keerom	30	30	100
Waropen	32	30	106,67
Supiori	30	30	100
Puncak	30	30	100
Kota Jayapura	33	30	110

Metadata Indikator

Konsep	: Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.
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 <i>online</i> , dimana untuk metode <i>online</i> dibedakan menjadi 3: <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Metode Pengumpulan Data
Ukuran	: Jumlah
Satuan	: Orang
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)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satuan Kerja PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Provinsi Papua	0	20,83	29,17	33,33	15,28	1,39	0,00
Kab. Merauke	0	23,68	36,84	28,95	5,26	5,26	0,00
Kab. Jayawijaya	0	20,00	26,67	36,67	13,33	3,33	0,00
Kab. Jayapura	0	17,65	2,94	23,53	23,53	32,35	0,00
Kab. Nabire	0	28,57	17,14	31,43	20,00	2,86	0,00
Kab. Kepulauan Yapen	0	10,00	10,00	36,67	36,67	6,67	0,00
Kab. Biak Numfor	0	12,90	45,16	19,35	16,13	3,23	3,23
Kab. Paniai	0	26,67	23,33	26,67	16,67	6,67	0,00
Kab. Puncak Jaya	0	0,00	30,00	53,33	13,33	3,33	0,00
Kab. Mimika	0	40,00	23,33	30,00	6,67	0,00	0,00
Kab. Boven Digoel	0	18,75	46,88	25,00	9,38	0,00	0,00
Kab. Mappi	0	0,00	46,67	53,33	0,00	0,00	0,00
Kab. Asmat	0	16,67	20,00	43,33	13,33	6,67	0,00
Kab. Yahukimo	0	6,45	32,26	45,16	16,13	0,00	0,00
Kab. Peg. Bintang	0	6,67	40,00	40,00	13,33	0,00	0,00
Kab. Tolikara	0	36,67	26,67	30,00	3,33	3,33	0,00
Kab. Sarmi	0	26,67	26,67	40,00	3,33	3,33	0,00
Kab. Keerom	0	46,67	16,67	26,67	10,00	0,00	0,00
Kab. Waropen	0	15,63	15,63	31,25	25,00	12,50	0,00
Kab. Supiori	0	0,00	20,00	50,00	10,00	16,67	3,33
Kab. Puncak	0	3,33	43,33	26,67	26,67	0,00	0,00
Kota Jayapura	0	75,76	9,09	6,06	9,09	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Kelompok umur tertentu, yaitu:

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. < 16 th | 5. 46 - 55 th |
| 2. 16 -25 th | 6. 56 - 65 th |
| 3. 26 - 35 th | 7. > 65 th |
| 4. 36 - 45 th | |

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
Provinsi Papua	72	72,22	27,78
Kab. Merauke	38	60,53	39,47
Kab. Jayawijaya	30	63,33	36,67
Kab. Jayapura	34	67,65	32,35
Kab. Nabire	35	57,14	42,86
Kab. Kepulauan Yapen	30	76,67	23,33
Kab. Biak Numfor	31	67,74	32,26
Kab. Paniai	30	83,33	16,67
Kab. Puncak Jaya	30	70,00	30,00
Kab. Mimika	30	30,00	70,00
Kab. Boven Digoel	32	65,63	34,38
Kab. Mappi	30	76,67	23,33
Kab. Asmat	30	80,00	20,00
Kab. Yahukimo	31	77,42	22,58
Kab. Peg. Bintang	30	86,67	13,33
Kab. Tolikara	30	70,00	30,00
Kab. Sarmi	30	66,67	33,33
Kab. Keerom	30	50,00	50,00
Kab. Waropen	32	71,88	28,13
Kab. Supiori	30	70,00	30,00
Kab. Puncak	30	76,67	23,33
Kota Jayapura	33	54,55	45,45

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Jenis kelamin tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Laki-laki2. Perempuan
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satuan Kerja PST	Jumlah	<= SLTA/ Sederajat (%)	D1/ D2/ D3 (%)	D4/ S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
Provinsi Papua	72	20,83	8,33	54,17	12,50	4,17
Kab. Merauke	38	23,68	21,05	36,84	18,42	0,00
Kab. Jayawijaya	30	53,33	0,00	23,33	23,33	0,00
Kab. Jayapura	34	29,41	0,00	11,76	52,94	5,88
Kab. Nabire	35	31,43	5,71	48,57	14,29	0,00
Kab. Kep. Yapen	30	16,67	10,00	63,33	10,00	0,00
Kab. Biak Numfor	31	22,58	38,71	35,48	3,23	0,00
Kab. Paniai	30	33,33	6,67	60,00	0,00	0,00
Kab. Puncak Jaya	30	53,33	20,00	26,67	0,00	0,00
Kab. Mimika	30	36,67	0,00	63,33	0,00	0,00
Kab. Boven Digoel	32	25,00	6,25	56,25	12,50	0,00
Kab. Mappi	30	43,33	10,00	46,67	0,00	0,00
Kab. Asmat	30	60,00	3,33	33,33	3,33	0,00
Kab. Yahukimo	31	41,94	0,00	54,84	3,23	0,00
Kab. Peg. Bintang	30	30,00	16,67	53,33	0,00	0,00
Kab. Tolikara	30	33,33	13,33	53,33	0,00	0,00
Kab. Sarmi	30	40,00	10,00	40,00	10,00	0,00
Kab. Keerom	30	60,00	6,67	33,33	0,00	0,00
Kab. Waropen	32	31,25	12,50	50,00	6,25	0,00
Kab. Supiori	30	43,33	10,00	33,33	13,33	0,00
Kab. Puncak	30	10,00	0,00	90,00	0,00	0,00
Kota Jayapura	33	72,73	0,00	18,18	9,09	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.

Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan :
$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = Pendidikan tertinggi yang ditamatkan tertentu, yaitu:

1. Kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat
2. D1/D2/D3
3. D4/S1
4. S2
5. S3

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Pelajar/ Mahasiswa (%)	Peneliti/ Dosen (%)	PNS/ TNI/ Polri (%)	Pegawai BUMND (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
Provinsi Papua	72	25,00	8,33	51,39	2,78	2,78	4,17	5,56
Kab. Merauke	38	13,16	10,53	34,21	13,16	10,53	10,53	7,89
Kab. Jayawijaya	30	23,33	3,33	60,00	0,00	0,00	0,00	13,33
Kab. Jayapura	34	23,53	14,71	58,82	2,94	0,00	0,00	0,00
Kab. Nabire	35	28,57	2,86	51,43	0,00	8,57	2,86	5,71
Kab. Kep. Yapen	30	13,33	3,33	80,00	3,33	0,00	0,00	0,00
Kab. Biak Numfor	31	0,00	3,23	48,39	12,90	0,00	35,48	0,00
Kab. Paniai	30	30,00	0,00	66,67	3,33	0,00	0,00	0,00
Kab. Puncak Jaya	30	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Mimika	30	43,33	0,00	16,67	3,33	36,67	0,00	0,00
Kab. Boven Digoel	32	0,00	6,25	62,50	6,25	9,38	0,00	15,63
Kab. Mappi	30	0,00	0,00	63,33	3,33	0,00	0,00	33,33
Kab. Asmat	30	20,00	6,67	63,33	0,00	10,00	0,00	0,00
Kab. Yahukimo	31	6,45	0,00	70,97	0,00	9,68	0,00	12,90
Kab. Peg. Bintang	30	3,33	0,00	83,33	0,00	0,00	0,00	13,33
Kab. Tolikara	30	36,67	0,00	56,67	0,00	3,33	3,33	0,00
Kab. Sarmi	30	33,33	3,33	56,67	0,00	3,33	0,00	3,33
Kab. Keerom	30	46,67	0,00	23,33	0,00	6,67	3,33	20,00
Kab. Waropen	32	15,63	0,00	71,88	6,25	6,25	0,00	0,00
Kab. Supiori	30	0,00	0,00	83,33	0,00	0,00	0,00	16,67
Kab. Puncak	30	0,00	0,00	63,33	0,00	23,33	0,00	13,33
Kota Jayapura	33	60,61	9,09	24,24	0,00	0,00	3,03	3,03

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = Pekerjaan utama tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelajar/mahasiswa2. Peneliti/dosen3. PNS/TNI/Polri4. Pegawai BUMN/D5. Pegawai Swasta6. Wiraswasta7. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satuan Kerja PST	Jumlah	Lembaga Negara (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	TNI/POLRI/BIN/Kejaksanaan (%)	Pemerintah Daerah (%)	Lembaga Internasional (%)
Provinsi Papua	72	0,00	12,50	8,33	31,94	0,00
Kab. Merauke	38	5,26	23,68	10,53	28,95	0,00
Kab. Jayawijaya	30	0,00	6,67	10,00	56,67	0,00
Kab. Jayapura	34	0,00	0,00	11,76	44,12	0,00
Kab. Nabire	35	0,00	8,57	11,43	31,43	0,00
Kab. Kep. Yapen	30	0,00	3,33	0,00	76,67	0,00
Kab. Biak Numfor	31	0,00	6,45	9,68	35,48	0,00
Kab. Paniai	30	6,67	6,67	13,33	40,00	0,00
Kab. Puncak Jaya	30	3,33	0,00	0,00	96,67	0,00
Kab. Mimika	30	0,00	10,00	0,00	6,67	0,00
Kab. Boven Digoel	32	0,00	18,75	18,75	43,75	0,00
Kab. Mappi	30	0,00	3,33	16,67	70,00	0,00
Kab. Asmat	30	0,00	0,00	23,33	40,00	3,33
Kab. Yahukimo	31	0,00	0,00	6,45	74,19	0,00
Kab. Peg. Bintang	30	0,00	3,33	0,00	90,00	0,00
Kab. Tolikara	30	0,00	3,33	0,00	53,33	0,00
Kab. Sarmi	30	0,00	13,33	6,67	46,67	0,00
Kab. Keerom	30	0,00	0,00	3,33	40,00	3,33
Kab. Waropen	32	0,00	18,75	6,25	43,75	0,00
Kab. Supiori	30	6,67	0,00	10,00	80,00	0,00
Kab. Puncak	30	0,00	33,33	16,67	20,00	0,00
Kota Jayapura	33	0,00	0,00	3,03	18,18	0,00

Lanjutan Lampiran 6

Satuan Kerja PST	Jumlah	Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri (%)	BUMN/BUMD (%)	Swasta (%)	Lainnya (%)
Provinsi Papua	72	29,17	4,17	9,72	4,17
Kab. Merauke	38	10,53	5,26	13,16	2,63
Kab. Jayawijaya	30	23,33	0,00	0,00	3,33
Kab. Jayapura	34	41,18	2,94	0,00	0,00
Kab. Nabire	35	25,71	0,00	17,14	5,71
Kab. Kep. Yapen	30	16,67	3,33	0,00	0,00
Kab. Biak Numfor	31	0,00	12,90	25,81	9,68
Kab. Paniai	30	6,67	3,33	0,00	23,33
Kab. Puncak Jaya	30	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Mimika	30	40,00	3,33	36,67	3,33
Kab. Boven Digoel	32	6,25	9,38	3,13	0,00
Kab. Mappi	30	3,33	3,33	0,00	3,33
Kab. Asmat	30	23,33	0,00	10,00	0,00
Kab. Yahukimo	31	12,90	3,23	3,23	0,00
Kab. Peg. Bintang	30	3,33	0,00	0,00	3,33
Kab. Tolikara	30	33,33	0,00	6,67	3,33
Kab. Sarmi	30	30,00	0,00	3,33	0,00
Kab. Keerom	30	36,67	0,00	10,00	6,67
Kab. Waropen	32	18,75	6,25	3,13	3,13
Kab. Supiori	30	0,00	0,00	0,00	3,33
Kab. Puncak	30	3,33	0,00	23,33	3,33
Kota Jayapura	33	72,73	0,00	3,03	3,03

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kategori Instansi
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i

x_i = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = kategori instansi/institusi tertentu, yaitu:

1. Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri
2. Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri
3. Kementerian & Lembaga Pemerintah
4. Lembaga Internasional
5. Media Massa
6. Pemerintah Daerah
7. Perbankan
8. BUMN/BUMD
9. Swasta Lainnya
10. Lainnya

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	---

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satuan Kerja PST	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
Provinsi Papua	25,00	44,44	2,78	20,83	6,94
Kab. Merauke	13,16	60,53	2,63	18,42	5,26
Kab. Jayawijaya	26,67	70,00	0,00	3,33	0,00
Kab. Jayapura	20,59	52,94	0,00	17,65	8,82
Kab. Nabire	25,71	48,57	5,71	8,57	11,43
Kab. Kep. Yapen	16,67	80,00	0,00	3,33	0,00
Kab. Biak Numfor	32,26	54,84	0,00	3,23	9,68
Kab. Paniai	30,00	66,67	3,33	0,00	0,00
Kab. Puncak Jaya	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Mimika	40,00	13,33	6,67	33,33	6,67
Kab. Boven Digoel	3,13	87,50	0,00	6,25	3,13
Kab. Mappi	3,33	83,33	0,00	6,67	6,67
Kab. Asmat	23,33	60,00	0,00	10,00	6,67
Kab. Yahukimo	16,13	77,42	3,23	0,00	3,23
Kab. Peg. Bintang	10,00	90,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Tolikara	33,33	56,67	0,00	6,67	3,33
Kab. Sarmi	30,00	66,67	0,00	3,33	0,00
Kab. Keerom	33,33	40,00	6,67	16,67	3,33
Kab. Waropen	12,50	53,13	0,00	15,63	18,75
Kab. Supiori	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Puncak	0,00	73,33	0,00	0,00	26,67
Kota Jayapura	15,15	24,24	0,00	60,61	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = kategori pemanfaatan utama hasil kunjungan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah2. Pemerintahan3. Komersil4. Penelitian5. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satuan Kerja PST	Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS (%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik (%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
Provinsi Papua	28,45	1,72	1,72	43,97	21,55	2,59
Kab. Merauke	28,07	3,51	7,02	22,81	24,56	14,04
Kab. Jayawijaya	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Jayapura	91,18	0,00	0,00	0,00	8,82	0,00
Kab. Nabire	51,35	0,00	0,00	27,03	21,62	0,00
Kab. Kep. Yapen	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Biak Numfor	9,09	0,00	0,00	50,00	31,82	9,09
Kab. Paniai	10,00	0,00	0,00	86,67	3,33	0,00
Kab. Puncak Jaya	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Mimika	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
Kab. Boven Digoel	22,86	0,00	0,00	68,57	8,57	0,00
Kab. Mappi	2,70	29,73	35,14	18,92	13,51	0,00
Kab. Asmat	66,67	0,00	0,00	19,44	13,89	0,00
Kab. Yahukimo	83,87	0,00	0,00	6,45	9,68	0,00
Kab. Peg. Bintang	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Tolikara	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
Kab. Sarmi	77,14	0,00	0,00	14,29	8,57	0,00
Kab. Keerom	83,87	0,00	0,00	16,13	0,00	0,00
Kab. Waropen	38,24	0,00	0,00	5,88	52,94	2,94
Kab. Supiori	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Puncak	96,67	3,33	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Jayapura	76,19	2,38	0,00	14,29	7,14	0,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satuan Kerja PST	Jumlah (orang)	Datang Langsung ke PST (%)	Aplikasi PST Online (%)	Website BPS /AllstatsBPS	Surat/Email (%)	Aplikasi Chat (%)	Fasilitas Lainnya (%)
Provinsi Papua	72	34,96	4,88	43,90	3,25	12,20	0,81
Kab. Merauke	38	31,15	9,84	31,15	8,20	19,67	0,00
Kab. Jayawijaya	30	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Jayapura	34	97,06	0,00	0,00	0,00	2,94	0,00
Kab. Nabire	35	62,50	2,50	15,00	5,00	15,00	0,00
Kab. Kep. Yapen	30	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Biak Numfor	31	39,29	8,93	25,00	7,14	19,64	0,00
Kab. Paniai	30	70,00	0,00	6,67	3,33	20,00	0,00
Kab. Puncak Jaya	30	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Mimika	30	70,00	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Boven Digoel	32	26,67	0,00	46,67	0,00	26,67	0,00
Kab. Mappi	30	80,56	0,00	13,89	2,78	2,78	0,00
Kab. Asmat	30	36,11	0,00	2,78	44,44	16,67	0,00
Kab. Yahukimo	31	67,74	0,00	3,23	16,13	12,90	0,00
Kab. Peg. Bintang	30	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Tolikara	30	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Sarmi	30	42,50	0,00	15,00	15,00	27,50	0,00
Kab. Keerom	30	78,13	0,00	9,38	0,00	12,50	0,00
Kab. Waropen	32	73,53	0,00	14,71	2,94	8,82	0,00
Kab. Supiori	30	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kab. Puncak	30	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kota Jayapura	33	73,33	17,78	0,00	6,67	2,22	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke- i</p> <p>x_i = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen</p> <p>i = kategori jenis fasilitas utama tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Website</i> BPS2. AllStat BPS3. Silastik4. Sirusa5. Romantik Online6. Telepon/Faksimile7. E-mail/Surat8. Datang langsung ke PST9. Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Perencanaan dan Evaluasi (%)
Provinsi Papua	88,24
Kab. Merauke	94,12
Kab. Jayawijaya	90,91
Kab. Jayapura	84,21
Kab. Nabire	94,12
Kab. Kep. Yapen	95,83
Kab. Biak Numfor	92,86
Kab. Paniai	90,00
Kab. Puncak Jaya	63,33
Kab. Mimika	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00
Kab. Mappi	45,00
Kab. Asmat	100,00
Kab. Yahukimo	100,00
Kab. Peg. Bintang	92,86
Kab. Tolikara	100,00
Kab. Sarmi	95,00
Kab. Keerom	92,31
Kab. Waropen	63,64
Kab. Supiori	96,55
Kab. Puncak	95,24
Kota Jayapura	71,43

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunar
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004).
- Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.
- Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :
$$p = \frac{x}{y} \times 100\%$$
- dimana:
- p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
- x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi
- y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/ Kota (%)	Kecamatan (%)
Provinsi Papua	1,09	42,34	30,29	21,17
Kab. Merauke	7,86	1,43	60,71	13,57
Kab. Jayawijaya	2,78		61,11	30,56
Kab. Jayapura			91,67	8,33
Kab. Nabire		3,80	87,34	6,33
Kab. Kep. Yapen			93,55	6,45
Kab. Biak Numfor			96,23	1,89
Kab. Paniai		31,34	58,21	10,45
Kab. Puncak Jaya			100,00	
Kab. Mimika			64,95	32,99
Kab. Boven Digoel			74,24	18,18
Kab. Mappi			72,09	6,98
Kab. Asmat			58,33	41,67
Kab. Yahukimo			76,92	21,15
Kab. Peg. Bintang			36,96	54,35
Kab. Tolikara			100,00	
Kab. Sarmi			69,23	22,22
Kab. Keerom			56,00	16,00
Kab. Waropen		16,81	75,63	6,72
Kab. Supiori			84,42	15,58
Kab. Puncak			82,93	17,07
Kota Jayapura			80,77	16,48

Lanjutan Lampiran 12

Satuan Kerja PST	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
Provinsi Papua			5,11
Kab. Merauke	16,43		
Kab. Jayawijaya	5,56		
Kab. Jayapura			
Kab. Nabire	2,53		
Kab. Kep. Yapen			
Kab. Biak Numfor	1,89		
Kab. Paniai			
Kab. Puncak Jaya			
Kab. Mimika	2,06		
Kab. Boven Digoel	7,58		
Kab. Mappi	20,93		
Kab. Asmat			
Kab. Yahukimo	1,92		
Kab. Peg. Bintang	8,70		
Kab. Tolikara			
Kab. Sarmi	8,55		
Kab. Keerom	28,00		
Kab. Waropen	0,84		
Kab. Supiori			
Kab. Puncak			
Kota Jayapura	2,75		

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase pencarian data dengan level data ke- i

x_i = Jumlah orang-data menurut level data ke- i

y = Jumlah seluruh orang-data

i = kategori level data, yaitu:

1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/Kota
4. Kecamatan
5. Desa/Kelurahan
6. Individu
7. Lainnya

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	--

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

Satuan Kerja PST	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semesteran (%)
Provinsi Papua	2,92	12,77	1,09	77,37	0,73
Kab. Merauke			2,14	92,86	0,71
Kab. Jayawijaya				100,00	
Kab. Jayapura				100,00	
Kab. Nabire				100,00	
Kab. Kep. Yapen				100,00	
Kab. Biak Numfor		11,32		88,68	
Kab. Paniai			4,48	95,52	
Kab. Puncak Jaya				100,00	
Kab. Mimika				97,94	
Kab. Boven Digoel				100,00	
Kab. Mappi	20,93			74,42	
Kab. Asmat	14,58			85,42	
Kab. Yahukimo				100,00	
Kab. Peg. Bintang				100,00	
Kab. Tolikara				100,00	
Kab. Sarmi		7,69		91,45	
Kab. Keerom			1,33	94,67	
Kab. Waropen				100,00	
Kab. Supiori				100,00	
Kab. Puncak				100,00	
Kota Jayapura	20,33			62,64	3,30

Lanjutan Lampiran 12

Satuan Kerja PST	Triwulanan (%)	Bulanan (%)
Provinsi Papua	0,73	4,38
Kab. Merauke		1,43
Kab. Jayawijaya		
Kab. Jayapura		
Kab. Nabire		
Kab. Kep. Yapen		
Kab. Biak Numfor		
Kab. Paniai		
Kab. Puncak Jaya		
Kab. Mimika		2,06
Kab. Boven Digoel		
Kab. Mappi		4,65
Kab. Asmat		
Kab. Yahukimo		
Kab. Peg. Bintang		
Kab. Tolikara		
Kab. Sarmi		0,85
Kab. Keerom	4,00	
Kab. Waropen		
Kab. Supiori		
Kab. Puncak		
Kota Jayapura		13,74

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase pencarian data menurut periode data ke- i

x_i = Jumlah orang-data menurut periode data ke- i

y = Jumlah seluruh orang-data

i = kategori periode data tertentu, yaitu:

1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
--------------	---	--

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

Satuan Kerja PST	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
Provinsi Papua	56,93	11,68	12,41	18,98
Kab. Merauke	58,57		12,86	28,57
Kab. Jayawijaya	100,00			
Kab. Jayapura	100,00			
Kab. Nabire	88,61			11,39
Kab. Kep. Yapen	100,00			
Kab. Biak Numfor	96,23		3,77	
Kab. Paniai	100,00			
Kab. Puncak Jaya	100,00			
Kab. Mimika	100,00			
Kab. Boven Digoel	100,00			
Kab. Mappi	37,21	39,53	23,26	
Kab. Asmat	95,83	4,17		
Kab. Yahukimo	100,00			
Kab. Peg. Bintang	100,00			
Kab. Tolikara	100,00			
Kab. Sarmi	88,03	11,11	0,85	
Kab. Keerom	100,00			
Kab. Waropen	100,00			
Kab. Supiori	100,00			
Kab. Puncak	100,00			
Kota Jayapura	100,00			

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Pencarian data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: <ol style="list-style-type: none">1) Ya, sesuai2) Ya, tidak sesuai3) Tidak diperoleh4) Belum diperoleh
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i</p> <p>x_i = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i</p> <p>y = Jumlah seluruh orang-data</p> <p>i = kategori jenis perolehan data tertentu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ya, sesuai2. Ya, tidak sesuai3. Tidak diperoleh4. Belum diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	100,0
Kab. Merauke	97,4
Kab. Jayawijaya	100,0
Kab. Jayapura	100,0
Kab. Nabire	100,0
Kab. Kep. Yapen	100,0
Kab. Biak Numfor	92,0
Kab. Paniai	100,0
Kab. Puncak Jaya	100,0
Kab. Mimika	100,0
Kab. Boven Digoel	100,0
Kab. Mappi	96,0
Kab. Asmat	100,0
Kab. Yahukimo	100,0
Kab. Peg. Bintang	97,8
Kab. Tolikara	98,6
Kab. Sarmi	100,0
Kab. Keerom	100,0
Kab. Waropen	97,8
Kab. Supiori	100,0
Kab. Puncak	100,0
Kota Jayapura	100,0

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
		dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	96,73
Kab. Merauke	98,33
Kab. Jayawijaya	100,00
Kab. Jayapura	100,00
Kab. Nabire	95,60
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	80,99
Kab. Paniai	100,00
Kab. Puncak Jaya	77,98
Kab. Mimika	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00
Kab. Mappi	92,73
Kab. Asmat	100,00
Kab. Yahukimo	100,00
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	100,00
Kab. Sarmi	99,09
Kab. Keerom	98,20
Kab. Waropen	94,89
Kab. Supiori	99,70
Kab. Puncak	
Kota Jayapura	94,57

Metadata Indikator

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

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	95,83
Kab. Merauke	100,00
Kab. Jayawijaya	100,00
Kab. Jayapura	100,00
Kab. Nabire	97,14
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	74,19
Kab. Paniai	100,00
Kab. Puncak Jaya	73,33
Kab. Mimika	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00
Kab. Mappi	96,67
Kab. Asmat	100,00
Kab. Yahukimo	100,00
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	100,00
Kab. Sarmi	100,00
Kab. Keerom	100,00
Kab. Waropen	93,75
Kab. Supiori	100,00
Kab. Puncak	96,67
Kota Jayapura	100,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	Puas (%)
Provinsi Papua	96,53
Kab. Merauke	97,37
Kab. Jayawijaya	100,00
Kab. Jayapura	100,00
Kab. Nabire	95,71
Kab. Kep. Yapen	100,00
Kab. Biak Numfor	85,48
Kab. Paniai	100,00
Kab. Puncak Jaya	80,00
Kab. Mimika	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00
Kab. Mappi	91,67
Kab. Asmat	100,00
Kab. Yahukimo	100,00
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	100,00
Kab. Sarmi	95,00
Kab. Keerom	100,00
Kab. Waropen	93,75
Kab. Supiori	98,33
Kab. Puncak	93,33
Kota Jayapura	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	<p>1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST</p> <p>Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66.</p> <p>2. Sarana dan Prasarana</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS</p> <p>x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen data</p>
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.

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

Satuan Kerja PST	R1 Puas (%)	R2 Puas (%)	R3 Puas (%)	R4 Puas (%)	R5 Puas (%)	R6 Puas (%)
Provinsi Papua	95,83	97,22	98,61	98,61	97,22	95,83
Kab. Merauke	94,74	100,00	100,00	100,00	97,37	100,00
Kab. Jayawijaya	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Nabire	100,00	97,14	94,29	94,29	88,57	91,43
Kab. Kep. Yapen	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Biak Numfor	74,19	70,97	83,87	83,87	80,65	77,42
Kab. Paniai	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Puncak Jaya	66,67	86,67	76,67	90,00	70,00	80,00
Kab. Mimika	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Mappi	90,00	96,67	90,00	86,67	100,00	90,00
Kab. Asmat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Yahukimo	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Peg. Bintang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Tolikara	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Sarmi	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Keerom	96,67	100,00	100,00	96,67	96,67	96,67
Kab. Waropen	96,88	96,88	96,88	93,75	96,88	90,63
Kab. Supiori	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Puncak	93,33	100,00	100,00	100,00	93,33	96,67
Kota Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Lanjutan Lampiran 23

Satuan Kerja PST	R7 Puas (%)	R8 Puas (%)	R9 Puas (%)	R10 Puas (%)	R11 Puas (%)
Provinsi Papua	97,22	95,83	97,22	94,44	95,83
Kab. Merauke	97,37	100,00	97,37	97,37	97,37
Kab. Jayawijaya	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Nabire	97,14	97,14	100,00	100,00	94,29
Kab. Kep. Yapen	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Biak Numfor	87,10	74,19	90,32	83,87	83,87
Kab. Paniai	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Puncak Jaya	90,00	73,33	80,00	76,67	70,00
Kab. Mimika	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Mappi	96,67	96,67	93,33	93,33	86,67
Kab. Asmat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Yahukimo	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Peg. Bintang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Tolikara	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Sarmi	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Keerom	100,00	100,00	96,67	96,67	100,00
Kab. Waropen	90,63	93,75	93,75	96,88	96,88
Kab. Supiori	100,00	100,00	100,00	100,00	96,67
Kab. Puncak	96,67	96,67	96,67	83,33	90,00
Kota Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Lanjutan Lampiran 23

Satuan Kerja PST	R13 Puas (%)	R14 Puas (%)	R15 Puas (%)	R16 Puas (%)	R17 Puas (%)
Provinsi Papua	97,22	97,22	97,22	95,83	95,83
Kab. Merauke	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Jayawijaya	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Nabire	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Kep. Yapen	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Biak Numfor	87,10	93,55	87,10	87,10	83,87
Kab. Paniai	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Puncak Jaya	76,67	83,33	83,33	76,67	86,67
Kab. Mimika	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Boven Digoel	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Mappi	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Asmat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Yahukimo	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Peg. Bintang	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Tolikara	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Sarmi	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Keerom	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00
Kab. Waropen	96,88	96,88	96,88	96,88	93,75
Kab. Supiori	100,00	96,67	96,67	96,67	96,67
Kab. Puncak	93,33	100,00	96,67	96,67	93,33
Kota Jayapura	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Konsumen yang puas
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut atribut pelayanan. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Terdapat 17 atribut pelayanan data dan informasi statistik yaitu (1) Informasi Pelayanan (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya, (6) Kesesuaian pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas pelayanan, (10) Kejelasan informasi petugas pelayanan, (11) Keberadaan fasilitas pengaduan, (12) Proses penanganan pengaduan, (13) Tidak ada diskriminasi, (14) Tidak ada kecurangan pelayanan, (15) Tidak ada gratifikasi, (16) Tidak ada Pungutan Liar, (17) Tidak ada praktik percaloan.
Klasifikasi Penyajian	:	5. Atribut Pelayanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$

dimana:

P_i = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i

x_i = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan atribut pelayanan ke-i

y = Jumlah seluruh konsumen

i = kategori jenis perolehan data tertentu, yaitu:

1. Informasi pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Prosedur/alur pelayanan
4. Waktu pelayanan
5. Biaya
6. Kesesuaian pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Akses dari fasilitas utama yang digunakan
9. Respon petugas pelayanan
10. Kejelasan informasi petugas pelayanan
11. Keberadaan fasilitas pengaduan
12. Proses penanganan pengaduan
13. Tidak ada diskriminasi
14. Tidak ada pelayanan di luar kecurangan
15. Tidak ada penerima gratifikasi

16. Tidak ada pungutan liar (pungli)
17. Tidak ada praktik percaloan

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

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

Lampiran 19. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	IKK
Provinsi Papua	96,32
Kab. Merauke	92,44
Kab. Jayawijaya	90,87
Kab. Jayapura	85,29
Kab. Nabire	88,02
Kab. Kep. Yapen	89,91
Kab. Biak Numfor	87,14
Kab. Paniai	99,89
Kab. Puncak Jaya	79,43
Kab. Mimika	96,76
Kab. Boven Digoel	96,21
Kab. Mappi	89,02
Kab. Asmat	89,54
Kab. Yahukimo	94,28
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	88,97
Kab. Sarmi	84,90
Kab. Keerom	89,99
Kab. Waropen	88,56
Kab. Supiori	89,86
Kab. Puncak	83,43
Kota Jayapura	94,19

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100
Rumus Penghitungan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	:	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Lampiran 20. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satuan Kerja PST	IPAK
Provinsi Papua	96,22
Kab. Merauke	95,89
Kab. Jayawijaya	90,99
Kab. Jayapura	88,12
Kab. Nabire	92,06
Kab. Kep. Yapen	89,93
Kab. Biak Numfor	90,52
Kab. Paniai	100,00
Kab. Puncak Jaya	80,81
Kab. Mimika	97,13
Kab. Boven Digoel	98,44
Kab. Mappi	91,60
Kab. Asmat	87,93
Kab. Yahukimo	91,74
Kab. Peg. Bintang	100,00
Kab. Tolikara	88,87
Kab. Sarmi	93,20
Kab. Keerom	90,47
Kab. Waropen	88,32
Kab. Supiori	90,20
Kab. Puncak	86,54
Kota Jayapura	94,55

Metadata Indikator

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

Lampiran 21. Kuesioner VKD2023

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

VKD23

Dasar Hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 31 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

VKD23

Dasar Hukum:

1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 31 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok I. Keterangan Responden

<p>1 Nama : _____</p> <p>2 Tahun lahir : [] [] [] []</p> <p>3 E-mail : _____</p> <p>4 Nomor handphone * : _____ <small>*untuk keperluan survei ini</small></p> <p>5 Jenis kelamin : Laki-laki - 1 <input type="checkbox"/> Perempuan - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : s SLTA/Sederajat - 1 <input type="checkbox"/> Dij/D3/D3 - 2 <input type="checkbox"/> D4/S1 - 3 <input type="checkbox"/> S2 - 4 <input type="checkbox"/> S3 - 5 <input type="checkbox"/></p> <p>7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa - 1 <input type="checkbox"/> Pensiun/Dosen - 2 <input type="checkbox"/> ASN/TN/Polri - 3 <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD - 4 <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta - 5 <input type="checkbox"/> Wiraswasta - 6 <input type="checkbox"/> Lainnya (_____) - 7 <input type="checkbox"/></p> <p>8 Kategori instansi : Lembaga Negara - 1 <input type="checkbox"/> Pilih salah satu jawaban : Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 <input type="checkbox"/> TN/Polri/BIN/Kejaksaan - 3 <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah - 4 <input type="checkbox"/> Lembaga Internasional - 5 <input type="checkbox"/> Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6 <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD - 7 <input type="checkbox"/> Swasta - 8 <input type="checkbox"/> Lainnya (_____) - 9 <input type="checkbox"/></p>	<p>9 Nama instansi : _____</p> <p>10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 <input type="checkbox"/> Pemerintahan - 2 <input type="checkbox"/> Komersial - 3 <input type="checkbox"/> Pendidikan - 4 <input type="checkbox"/> Lainnya (_____) - 5 <input type="checkbox"/></p> <p><i>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner</i></p> <p>11 Jenis layanan yang digunakan : Perustakaan - 1 <input type="checkbox"/> Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Pembelian Publikasi BPS - 2 <input type="checkbox"/> Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 <input type="checkbox"/> Akses produk statistik pada Website BPS - 8 <input type="checkbox"/> Konsultasi Statistik - 16 <input type="checkbox"/> Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32 <input type="checkbox"/></p> <p>12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Pelayanan Statistik Terpadu (PST) daring langsung - 1 <input type="checkbox"/> Boleh pilih lebih dari satu jawaban : Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) - 2 <input type="checkbox"/> Website BPS / AIBStats BPS - 4 <input type="checkbox"/> Surat/E-mail - 8 <input type="checkbox"/> Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16 <input type="checkbox"/> Lainnya (_____) - 32 <input type="checkbox"/></p> <p>13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2 <input type="checkbox"/></p>
---	---

1

Blok IV. Catatan

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

Empty box for writing criticism and suggestions.

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

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

SI 2023
SENSUS PERTANIAN



DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI PAPUA**

Jl. Dr. Sam ratulangi Dok II Jayapura 99112

Telp: (0967) 5165 999, 5165 107

homepage: <http://papua.bps.go.id>

Email: bps9400@bps.go.id