

Katalog : 1399013.1375

# Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data

KOTA BUKITTINGGI

2019



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BUKITTINGGI

# Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data

KOTA BUKITTINGGI

2019



# Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data 2019

**ISBN** : 978-602-1022-57-3  
**No. Publikasi** : 13750.2008  
**Katalog** : 1102002.1375  
**Ukuran Buku** : 17,6 cm x 25 cm  
**Jumlah Halaman** : xii + 36 Halaman

**Naskah:**

Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

**Penyunting:**

Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

**Gambar Kover:**

Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

**Diterbitkan oleh:**

©Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

**Dicetak oleh:**

Badan Pusat Statistik

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 PUBLIKASI**  
**Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data 2019**

**Pengarah**  
Mukhlis

**Penanggung Jawab**  
Yunira Anasiska Tarigan

**Penyunting**  
Yunira Anasiska Tarigan

**Penulis Naskah**  
Octa Alfindo

**Layout dan Ilustrasi**  
Octa Alfindo

**Pengolah Data**  
Octa Alfindo





## KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan oleh Direktorat Diseminasi Statistik melalui Subdirektorat Rujukan Statistik sejak tahun 2005 dan juga dilaksanakan di BPS Kota Bukittinggi.

Pada tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota. Sebelumnya, SKD 2018 mampu memperlihatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap BPS Kota Bukittinggi dan menjadikan SKD 2018 sebagai cermin evaluasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayan di BPS Kota Bukittinggi. Untuk Tahun 2019, hasil SKD disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik konsumen, analisis kebutuhan data, analisis kepuasan kualitas data, dan analisis performa unit layanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

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 Kota Bukittinggi yang mana pada hasil SKD 2019 ini nilainya meningkat dibandingkan dengan SKD 2018. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan kedepannya. Terima kasih dan selamat membaca.

Bukittinggi, Mei 2020  
KEPALA BPS KOTA BUKITTINGGI,

MUKHLIS, SE, M.M

## DAFTAR ISI

### halaman

Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
1. Pendahuluan.....	1
2. Segmentasi Konsumen.....	9
3. Analisis Kepuasan Data.....	17
4. Analisis Kepuasan Pelayanan.....	21
5. Penutup.....	27

<https://bukittinggikota.lbps.go.id>

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
<b>1. Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis .....	5
<b>2. Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>9</b>
2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	11
2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menurut Jenis Kelamin .....	12
2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pekerjaan Utama .....	13
2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	14
2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Layanan.....	15
2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Fasilitas Yang Digunakan ....	16
<b>3. Analisis Kepuasan Data .....</b>	<b>17</b>
3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data.....	20
3.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi Menurut Dimensi Kualitas Data .....	20
<b>4. Analisis Kepuasan Pelayanan .....</b>	<b>21</b>
4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Kota Bukittinggi.....	23
4.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di BPS Kota Bukittinggi.....	24
4.3 Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Kota Bukittinggi .....	25



## DAFTAR TABEL

halaman

1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan .....	7
1.2	Jumlah dan Persentase Wilayah PST menurut Keberadaan Layanan .....	8

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

## DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran 1 .....	31
------------------	----

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



1

# Pendahuluan

LOKUS  
**BPS**  
Kota Bukittinggi

Survey Kebutuhan Data (SKD)

Digunakan untuk  
mengukur tingkat  
kepuasan konsumen



## Cakupan Konsumen

1. Konsumen yang langsung datang ke unit PST
2. Konsumen dari instansi/institusi yang tidak langsung datang ke unit PST tapi memanfaatkan data BPS pada Februari - Agustus 2019

Jadwal Pencacahan  
**Februari - Agustus 2019**



# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (pilot project). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan layanan statistik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan BPS. Selain itu, juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS.

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

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik

oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

### 1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

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

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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

#### b. *Assurances* (jaminan)

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

#### c. *Tangible* (fisik)

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

#### d. *Empathy* (empati)

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

#### e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian,

kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### **1.3.3 Konsep dan Definisi**

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah fungsi pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat meliputi bidang statistik sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, dan metodologi dan informasi statistik.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, dan individu.
- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui [www.bps.go.id/forum](http://www.bps.go.id/forum).

## **1.4 Metodologi**

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

### **1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan selama periode Februari – Agustus 2019 yang



dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2019 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi PST pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Februari 2019 - Agustus 2019. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD18.

#### 1.4.2 Metodologi Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kota Bukittinggi. Adapun bentuk kuesionernya dicantumkan pada lampiran.

Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau disebut juga dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). berdasarkan karakteristik konsumen.

##### a. Analisis Tabulasi Silang

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

##### b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

##### 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 mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Dari sini dapat dihitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan diagram cartesius.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

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

dengan

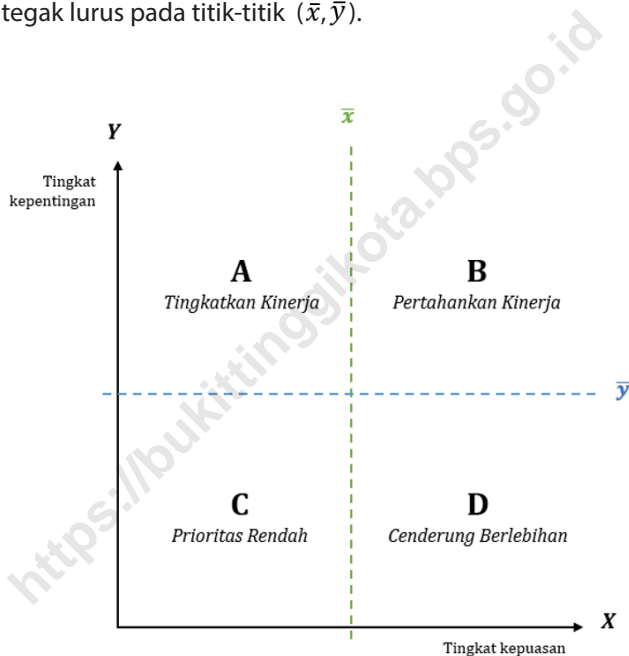
$\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan

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

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).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan unsur pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

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



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

Keempat kuadran cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

Kuadran pertama (kuadran A), "Tingkatkan Kinerja" (high importance & low performance).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat 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 kedua (kuadran B), "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat 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 ketiga (kuadran C), "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

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

Kuadran keempat (kuadran D), "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*). Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat 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.

**Indek Keuasan Konsumen (IKK)**

IKK atau *Consumer Satisfaction Index (CSI)* merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD18.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, \dots, 12$

## 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

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

Rumus IKK' [1] :

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

dengan:

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

## 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 4 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{4} \times 100$$

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan**

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
81,26 - 100,00	Sangat Memuaskan
62,51 - 81,25	Memuaskan
43,76 - 62,50	Tidak Memuaskan
25,00 - 43,75	Sangat Tidak Memuaskan

### 1.5 Realisasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Bukittinggi dengan target responden sebanyak 30 orang terdiri dari konsumen data yang datang langsung ke PST pada periode pencacahan dan konsumen data yang berasal dari instansi/institusi yang tidak datang langsung ke PST pada periode pencacahan.

#### 1.5.1 Keberadaan Layanan di Pelayanan Statistik Terpadu

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

PST.

Identifikasi keberadaan layanan di unit PST pada SKD 2019, meliputi:

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

**Tabel 1.2 Jumlah dan Persentase Wilayah PST menurut Keberadaan Layanan**

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Jumlah dan Persentase Keberadaan Layanan						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Wifi	Petugas Pelayanan	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Pusat	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Provinsi	33	33 (100,00)	33 (100,00)	32 (97,00)	32 (97,00)	33 (100,00)	33 (100,00)	32 (97,00)
Kabupaten/ Kota	477	429 (90,00)	415 (87,00)	436 (91,00)	305 (64,00)	399 (84,00)	344 (72,00)	297 (62,00)
<b>Jumlah</b>	<b>511</b>	<b>463 (91,00)</b>	<b>449 (88,00)</b>	<b>469 (92,00)</b>	<b>338 (66,00)</b>	<b>433 (85,00)</b>	<b>378 (74,00)</b>	<b>330 (65,00)</b>

Tabel 1.2 menjelaskan ada 1 (satu) PST di BPS Pusat, 33 PST di BPS Provinsi, dan 477 PST di BPS Kabupaten/Kota. Keberadaan layanan di wilayah PST kabupaten/kota cukup bervariasi. Dari 477 wilayah PST BPS kabupaten/kota, terdapat 90,00% wilayah PST yang memiliki informasi pelayanan, 87,00% wilayah PST yang memiliki informasi maklumat pelayanan, 91,00% wilayah PST yang memiliki wifi, 64,00% wilayah PST yang memiliki informasi petugas pelayanan, 84,00% wilayah PST yang memiliki ruang pelayanan, 72,00% wilayah PST yang memiliki komputer, dan 62,00% wilayah PST yang memiliki sarana pengaduan.

### 1.5.2 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan sesuai target. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bukittinggi sesuai target yaitu sebesar adalah 30 orang.

2

# Segmentasi Konsumen

67% Konsumen adalah  
**Perempuan**



67% Berprofesi Sebagai  
**Pelajar/Mahasiswa**

37% Menggunakan Data BPS  
untuk **tugas sekolah/kuliah**

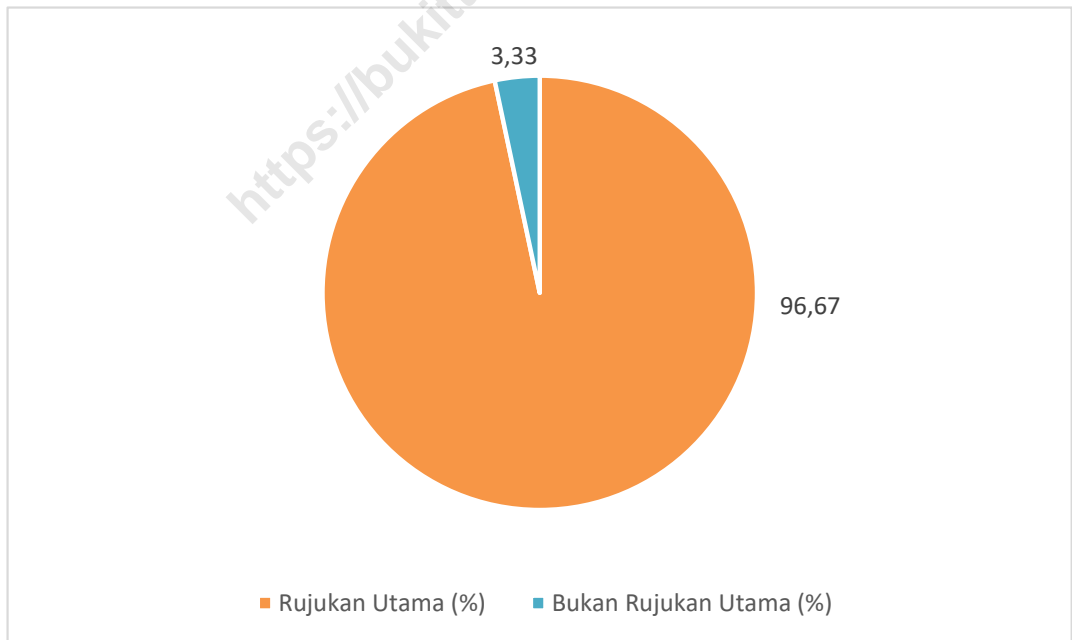


# SEGMENTASI KONSUMEN

## 2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir. Pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Bukittinggi dengan target responden sebanyak 30 orang terdiri dari konsumen data yang datang langsung ke PST pada periode pencacahan dan konsumen data yang berasal dari instansi/institusi yang tidak datang langsung ke PST pada periode pencacahan. Realisasi responden melampaui target yaitu sebanyak 30 responden.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 96,67%. Sementara itu, 3,33% konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



**Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama**

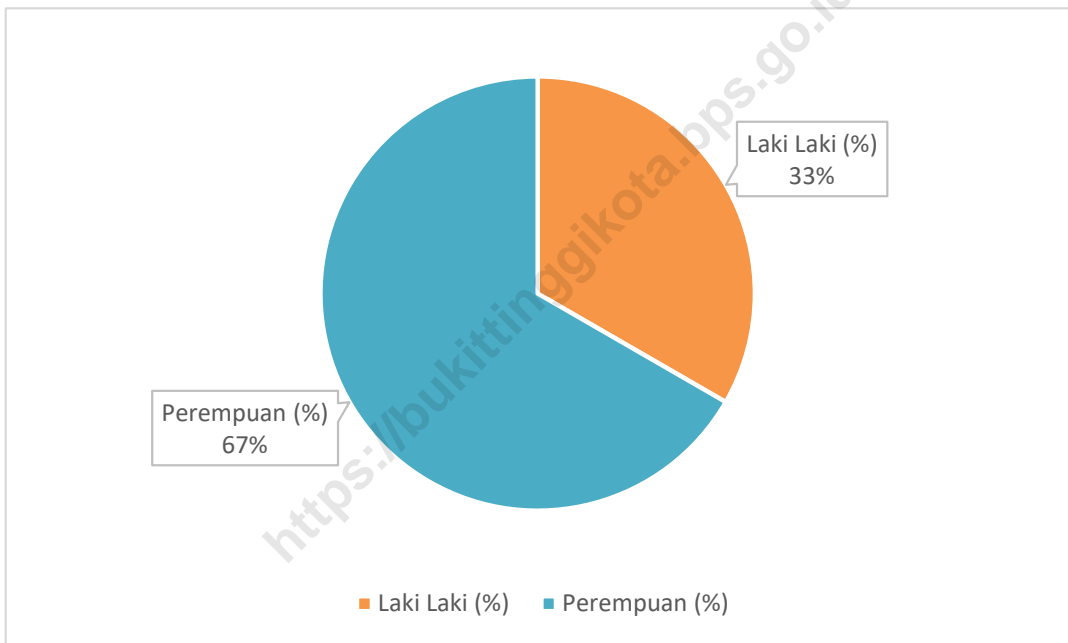


## 2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Jenis Kelamin

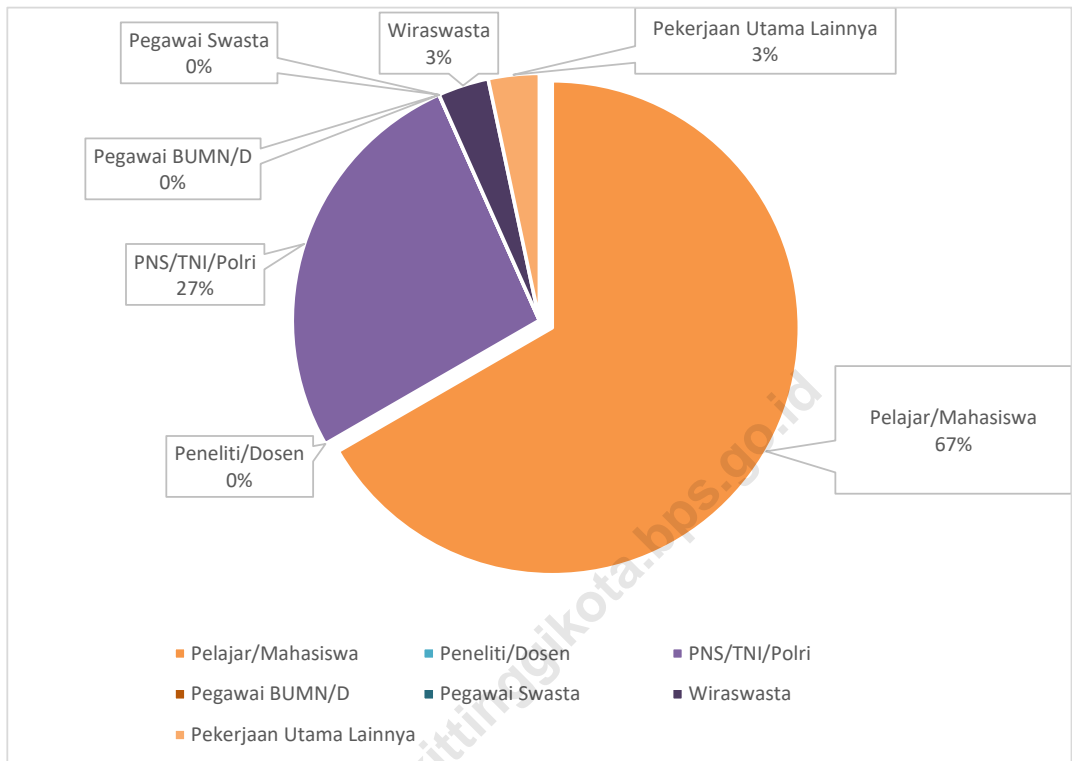
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 67%. Sementara itu, 33% konsumen BPS Kota Bukittinggi adalah laki-laki.



**Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menurut Jenis Kelamin**

### Pekerjaan Utama

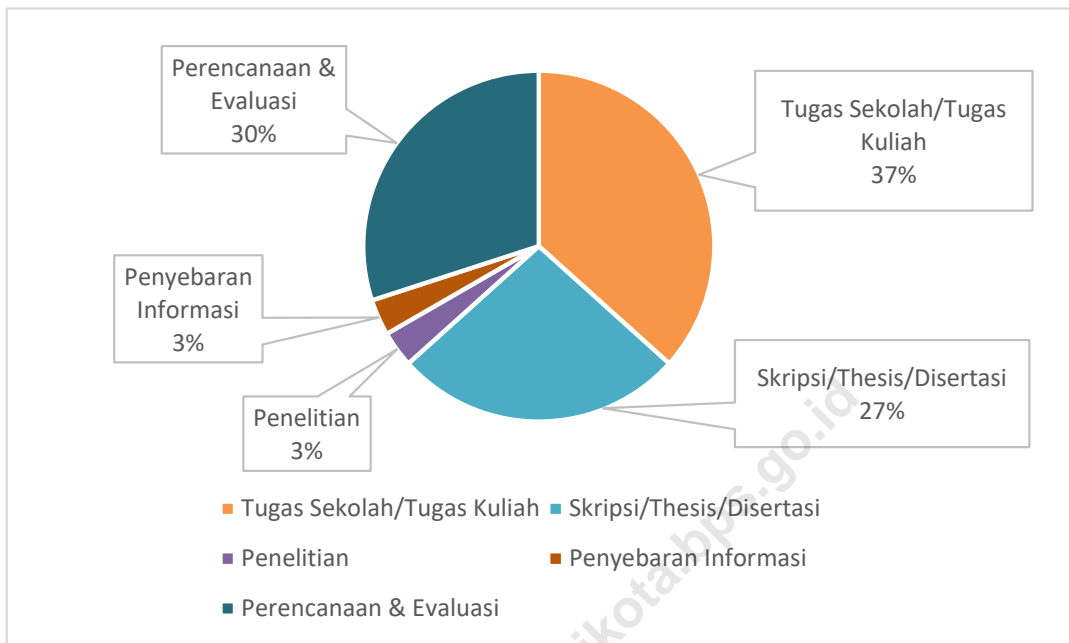
Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasarkan Gambar 2.3, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah pelajar/mahasiswa (67%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri (27%), wiraswasta (3%), pekerjaan utama lainnya (3%). Sementara dari sejumlah responden dengan jadwal pencacahan yang telah ditetapkan diketahui belum ada yang bekerja sebagai peneliti/dosen, pegawai BUMN/D dan pegawai swasta.



**Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pekerjaan Utama**

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.4, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah (37%). Perencanaan dan evaluasi menempati posisi kedua (30%) dan skripsi/tesis/disertasi di posisi ketiga (27%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang akademik. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk penelitian dan penyebaran informasi, yaitu 1,00%.

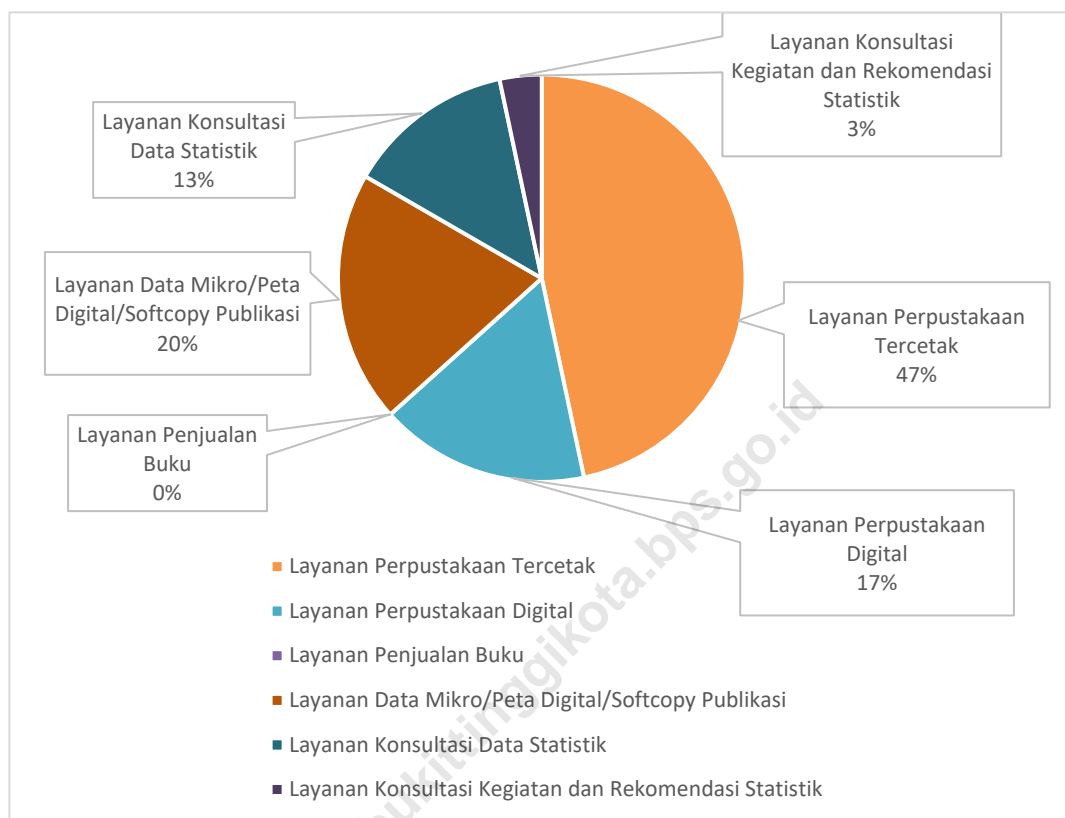


**Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

#### 2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta digital/softcopy publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

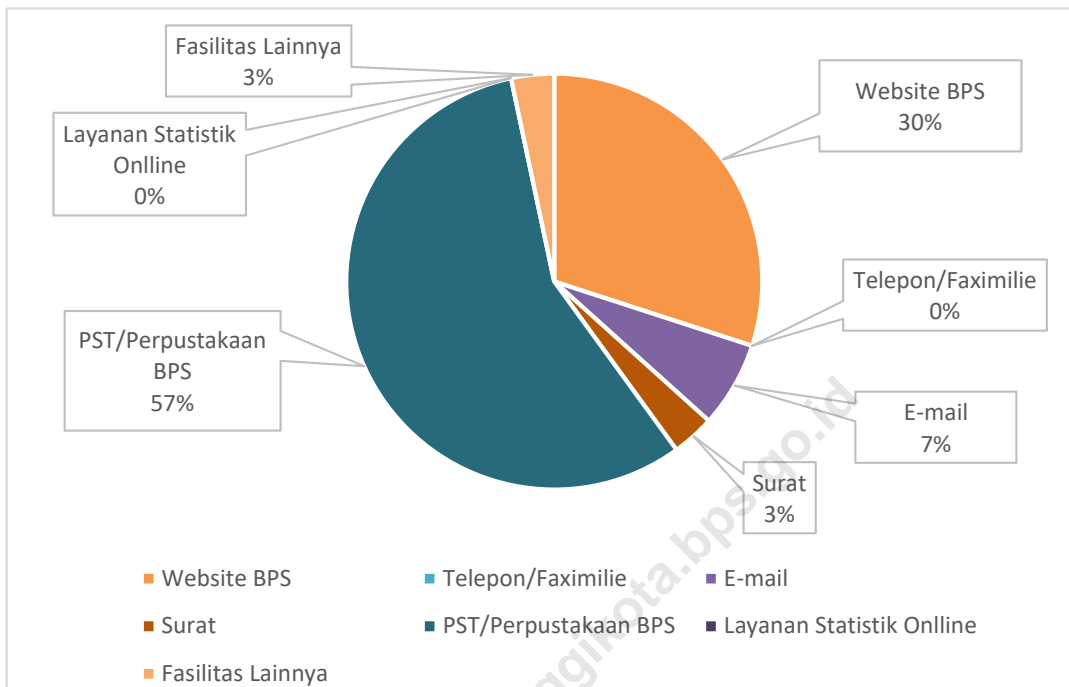
Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bukittinggi oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan digital, yaitu 47%. Pada posisi kedua, terdapat layanan data mikro/ peta digital /softcopy publikasi dengan persentase sebesar 20%.



**Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Layanan**

## 2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Yang Digunakan

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah website, telepon/faximile, e-mail, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, forum layanan statistik dan lainnya. Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi mendapatkan data melalui fasilitas PST atau perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 57%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara mengakses website BPS (30%) dan lewat email (7%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi adalah melalui layanan statistik online dan telepon/faximile (5,77%).



**Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Fasilitas Yang Digunakan**

3

# Analisis Kepuasan Data

***Kemutakhiran***

***Kelengkapan***

***Akurasi***

100%





## ANALISIS KEPUASAN DATA

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari). Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (BPS-Quality Assurance Framework, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

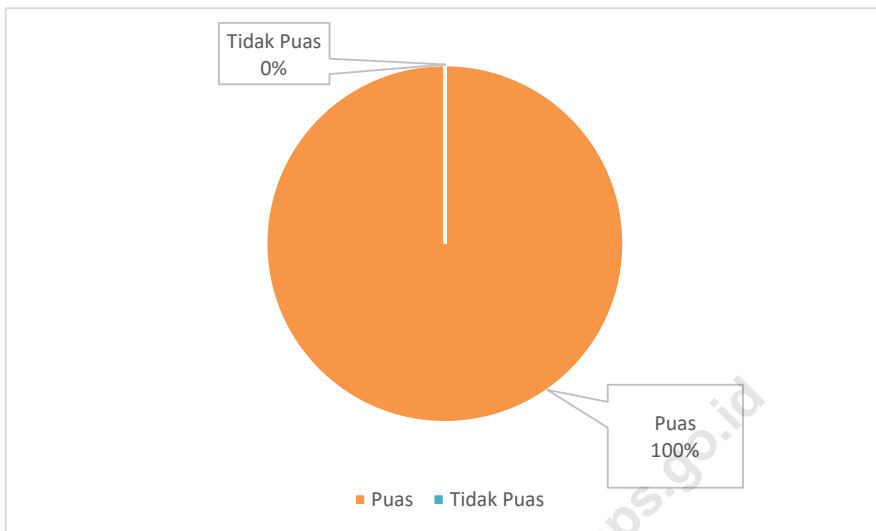
3. Kemutakhiran

Data BPS up to date/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Tiga variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 12) kuesioner VKD2019. Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut 3 dimensi, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data. Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi disajikan dalam Gambar 3.1. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bukittinggi dengan persentase mencapai 100%.

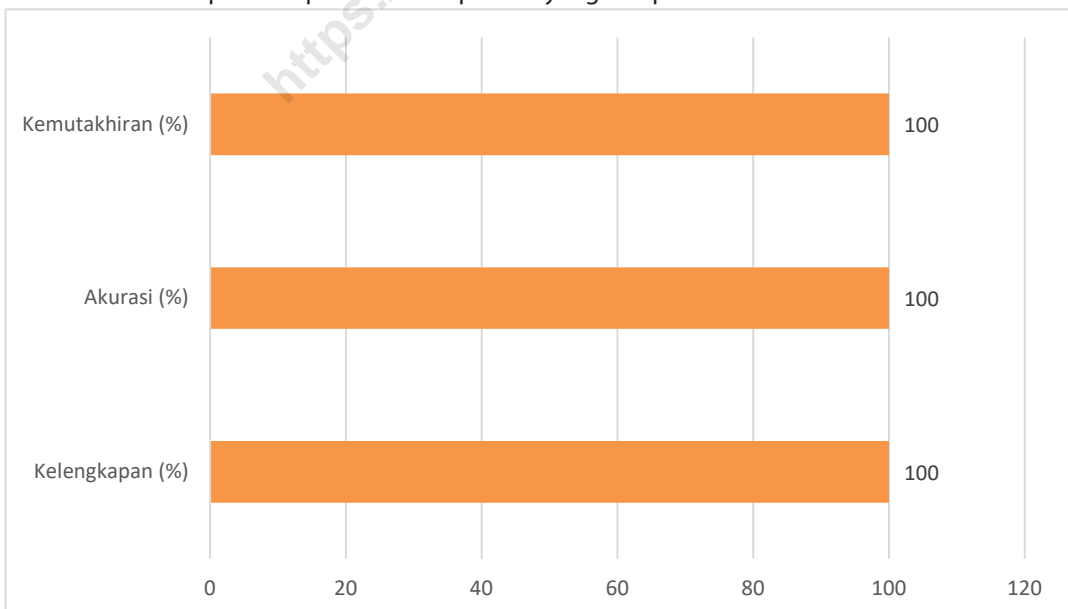
Tidak ada konsumen yang merasa tidak puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bukittinggi. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang merasa adanya kesesuaian antara data yang dicari dengan data yang diperoleh.





**Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data**

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Bukittinggi. Berdasarkan Gambar 3.2, semua konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Ketiga dimensi kualitas data memperoleh persentase kepuasan yang sempurna secara umum.



**Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi Menurut Dimensi Kualitas Data**

4

# Analisis Kepuasan Pelayanan

## Indeks Kepuasan Konsumen

BPS Kota Bukittinggi

94,42

*(Sangat Memuaskan)*



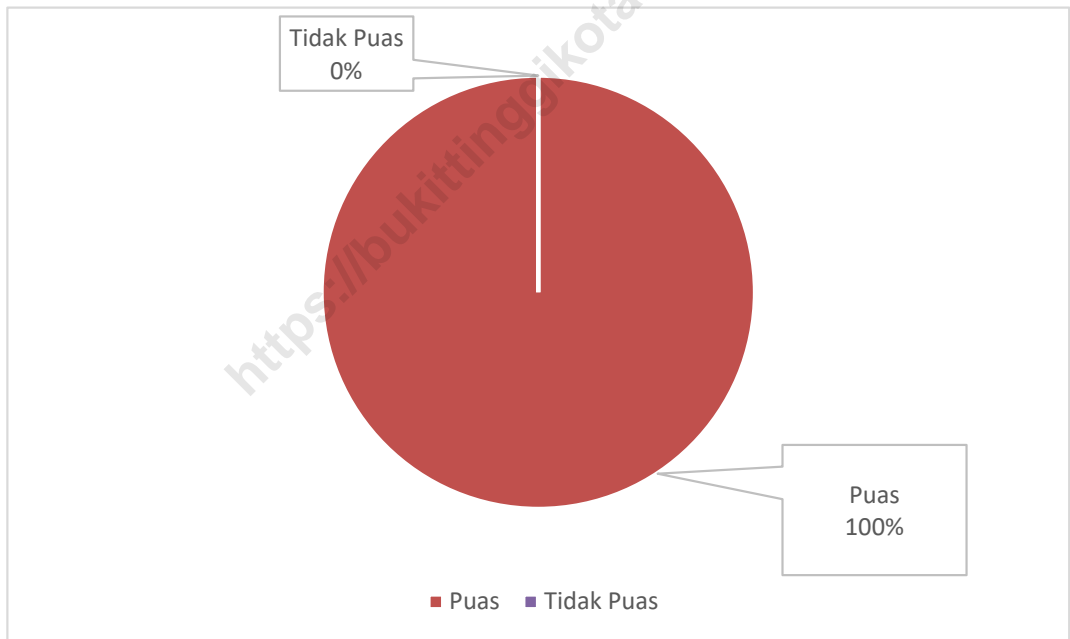


## ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Pusat secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan konsumen meliputi analisis persentase konsumen yang merasa puas, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), dan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen (orang).

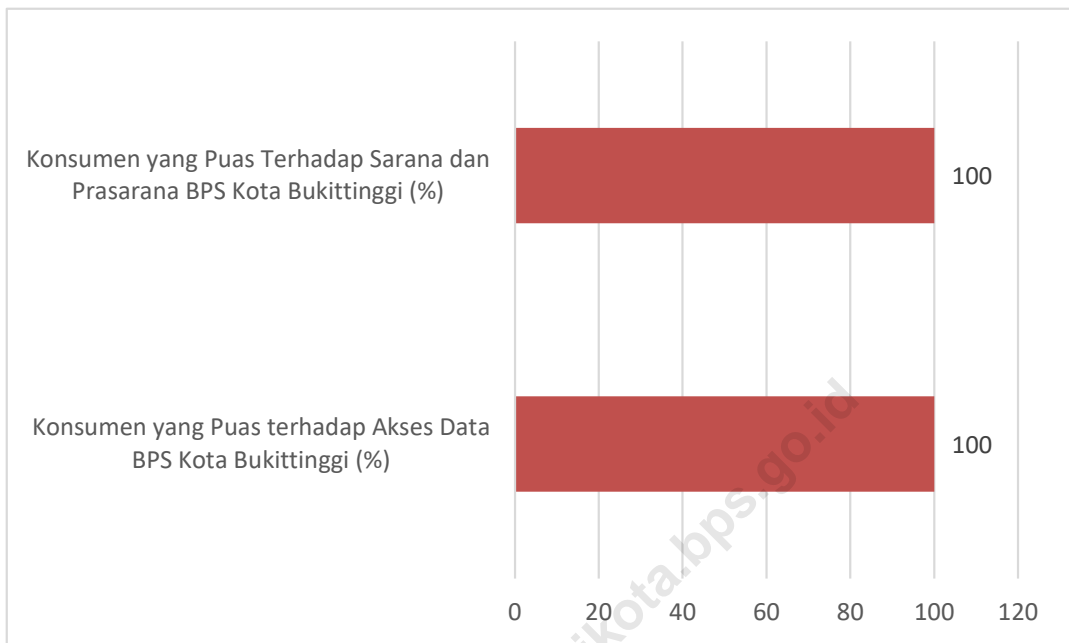
### 4.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 mendapatkan hasil yang sanga memuaskan, yaitu 100%.



**Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Kota Bukittinggi**

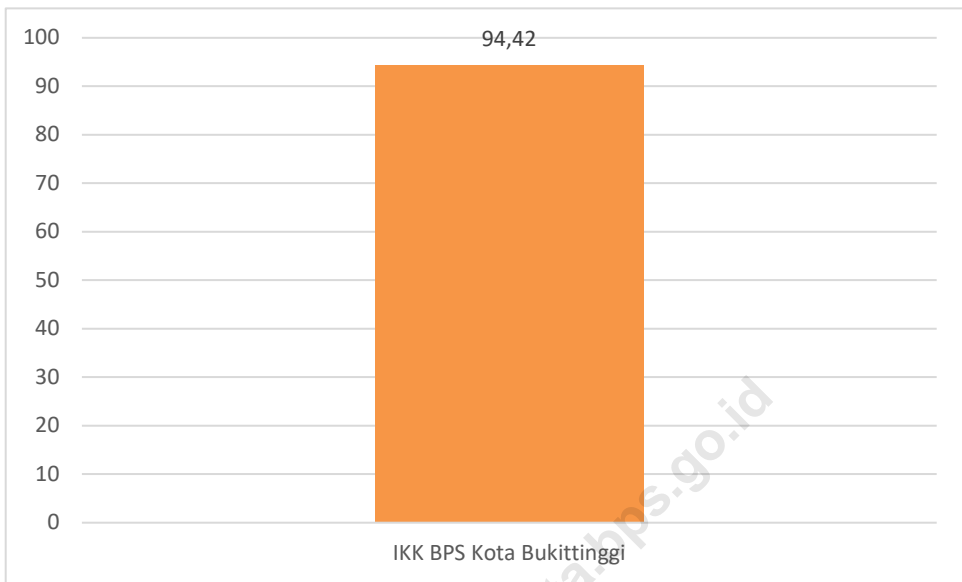
Kepuasan konsumen BPS Kota Bukittinggi dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.2, kedua atribut pelayanan tersebut adalah kepuasan terhadap sarana dan prasarana dan juga kepuasan terhadap akses data. Kedua atribut tersebut mendapatkan nilai yang sangat baik, masing-masing mendapatkan perolehan kepuasan konsumen 100%.



**Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan di BPS Kota Bukittinggi**

#### **4.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kota Bukittinggi. IKK hasil SKD 2019 ialah 94,42. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 dihitung dengan metode yang hampir sama dengan SKD tahun sebelumnya. Perbedaannya terdapat pada skala maksimum penilaian yang digunakan. Penyebut yang merupakan skala maksimum penilaian di tahun sebelumnya hanya terbagi menjadi empat maksimum penilaian skala likert, sementara di tahun 2019 terbagi menjadi sepuluh maksimum penilaian skala likert. Sehingga angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 10 dan maksimal 100.



**Gambar 4.3** Indek Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS Kota Bukittinggi





**Penutup**





## PENUTUP

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2019, SKD dilaksanakan di 511 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 33 BPS Provinsi, dan 477 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Mei–Agustus 2019.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2019 di PST BPS Kota Bukittinggi berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100%.

Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen yang berjenis kelamin perempuan (67%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/ tugas kuliah (37%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (67%).
2. Konsumen di PST BPS Pusat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk buku atau *hardcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah layanan perpustakaan tercetak (47%) sedangkan untuk layanan perpustakaan digital (17%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data di BPS Kota Bukittinggi yang terbesar adalah PST/Perpustakaan BPS (57%).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 96,67%.
4. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.
5. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Ketiga dimensi tersebut mendapatkan nilai yang sangat memuaskan, yaitu 100%.
6. Keseluruhan konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi yang

ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100%.

7. Dibandingkan dengan SKD 2018 yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 85,88, SKD 2019 memberikan gambaran adanya perbaikan mutu pelayanan yang dilakukan oleh BPS Kota Bukittinggi sehingga nilai IKK PST BPS Kota Bukittinggi berdasarkan hasil SKD 2019 adalah 94,42. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi adalah sangat memuaskan.
8. Setiap hasil dari Survey Kebutuhan Data yang dilakukan, BPS Kota Bukittinggi menjadikannya acuan dalam melakukan perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan.
9. Perbaikan tersebut dilakukan terutama di Pelayanan Statistik Terpadu (PST), seperti efisiensi area parkir, penambahan rambu-rambu alur pelayanan, penambahan meja resepsionis, pengoptimalan ruang tunggu, hingga melatih petugas PST supaya mampu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen data yang berkunjung.
10. Selain itu perbaikan juga dilakukan pada *website* BPS Kota Bukittinggi dan juga perpustakaan digital, hal ini dapat dilihat pada peningkatan dibandingkan SKD 2018.
11. Beberapa atribut yang dijadikan sebagai indikator kepuasan konsumen seperti kelengkapan data, kemutakhiran data, dan kualitas juga mengalami peningkatan dari SKD 2018.

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

# Lampiran

---

<https://bukittinggi.go.ta.bps.go.id>

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





### Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat Kepuasan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat Tidak Penting/Puas

Sangat Penting/Puas

No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
8	Kenyamanan sarana dan prasarana*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
11	Kemudahan akses metadata**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

Keterangan:  
\* Tidak sesuai untuk responden yang belum pernah berkunjung langsung ke PST BPS  
\*\* Tidak sesuai untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS



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



Sensus  
Penduduk  
2020

#MencatatIndonesia

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BUKITINGGI**

Jl. Perwira No.50 Belakang Balok  
Telp. (0752) 21251, 624629  
<https://bukittinggikota.bps.go.id>  
[bps1375@bps.go.id](mailto:bps1375@bps.go.id)

ISBN 978-602-1022-57-3



9 786021 022573