

Katalog : 1399013.1375

# Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data

KOTA BUKITTINGGI

2020



BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BUKITTINGGI

# Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data

KOTA BUKITTINGGI

2020



# Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data 2020

**ISBN** : 978-602-1022-68-9  
**No. Publikasi** : 13750.2103  
**Katalog** : 1102002.1375  
**Ukuran Buku** : 17,6 cm x 25 cm  
**Jumlah Halaman** : xiv + 81 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, mengkomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

**TIM PENYUSUN PUBLIKASI**  
**Analisis Hasil Survey Kebutuhan Data 2020**

**Pengarah**  
Mukhlis

**Penanggung Jawab**  
Dont Worry

**Penyunting**  
Dont Worry

**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 secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk 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 Kota Bukittinggi. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Bukittinggi, April 2021  
KEPALA BPS KOTA BUKITTINGGI,

MUKHLIS, SE, M.M



# DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
1. Pendahuluan.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	4
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	5
1.4 Metodologi.....	6
1.4.1 Metodologi <i>Sampling</i> .....	6
1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data.....	6
1.4.3 Metodologi Analisis Data.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	12
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	12
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020.....	13
2. Segmentasi Konsumen.....	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	17
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	17
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	21
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	21
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS.....	22
3. Analisis Kepuasan Layanan.....	23
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	25
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	25
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	26
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	28
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	28
3.6 <i>Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	31
4. Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	33
4.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	35



5.	Analisis Kebutuhan Data.....	37
5.1	Kebutuhan DataMenurut Level Data .....	39
5.2	Kebutuhan DataMenurut Periode Data .....	40
5.3	Kebutuhan DataMenurut Jenis Perolehan Data.....	40
6.	Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	43
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS .....	45
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	46
7.	Penutup.....	47
7.1	Kesimpulan.....	49
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	50
	Daftar Pustaka .....	51
	Lampiran .....	53

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

## DAFTAR TABEL

halaman

1.1	Langkah-langkah Penghitungan IKK.....	10
1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	10
1.3	Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi .....	12
3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.....	28
3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.....	29

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



## DAFTAR GAMBAR

	<b>halaman</b>
1.1 Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis .....	8
2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	17
2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Kelompok Umur.....	18
2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Kelamin.....	18
2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan .....	19
2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pekerjaan Utama.....	20
2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Instansi/Institusi.....	20
2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	21
2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Layanan .....	22
2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	22
3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Pelayanan .....	25
3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Akses Data.....	25
3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Sarana dan Prasarana .....	26
3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi.....	27
3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi .....	30
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi .....	31
5.1 Persentase data yang dibutuhkan Menurut Level data di PST BPS Kota Bukittinggi .....	39
5.2 Persentase data yang dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi.....	40
5.3 Persentase Pencarian Data Menurut Perolehannya di PST BPS Kota Bukittinggi .....	41
6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi.....	45

6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi Menurut Aspek Kualitas Data.....	46
6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	46

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

## DAFTAR LAMPIRAN

halaman

1.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	55
2.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	56
3.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	57
4.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	58
5.	Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	59
6.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	60
7.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	61
8.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	62
9.	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	63
10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	64
11.	Persentase Konsumen Menurut Ragam Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	65
12.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	66
13.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	67
14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	68
15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	69
16.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	71
17.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	72
18.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	73
19.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	74
20.	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020 .....	75
21.	Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	76
22.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kematakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	77
23.	Kuesioner VKD20 .....	78



1

# Pendahuluan

LOKUS  
**BPS**  
Kota Bukittinggi

Survey Kebutuhan Data (SKD)

Digunakan untuk  
mengukur tingkat  
kepuasan konsumen



## Cakupan Konsumen

1. Konsumen menerima layanan di unit PST
2. Konsumen dari instansi/institusi yang tidak langsung datang ke unit PST tapi memanfaatkan data BPS pada awal tahun 2020 sampai akhir pencacahan

Jadwal Pencacahan  
**Juni - September 2020**





# 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 sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan 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. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. 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 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik

- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

### 1.3 Landasan Teori

#### 1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan 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.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau one gate service. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui website BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan 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.

- a. *Responsiveness* (daya tanggap)

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 bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

- b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang 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 pelaksanaan 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 SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 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 kedeputan 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.

## 1.4 Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### 1.4.1 Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

### 1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (self enumeration). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (online). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy atau yang dikenal dengan istilah PAPI (Pencil and Paper Interview). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis website atau yang dikenal dengan istilah CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

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

### 1.4.3 Metodologi Analisis Data

Analisis 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).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Bukittinggi

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) 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. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, 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 kemudahannya 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

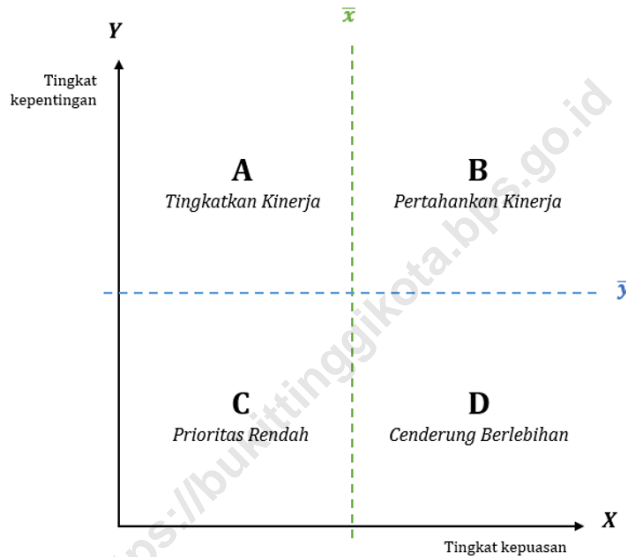
Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

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 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 Impotence and Performance Analysis**

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (high importance & low performance)  
 Kuadran “Tingkatkan Kinerja” 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 B (high importance & high performance)  
 Kuadran “Pertahankan Kinerja” 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 C (low importance & low performance)

Kuadran “Prioritas Rendah” 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 sangat kecil.

- Kuadran D (low importance & high performance)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” 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.

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)



IKK atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Bukittinggi dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota Bukittinggi. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.



**Tabel 1.1 Langkah-langkah Perhitungan IKK**

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
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> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:  <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math>  <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = 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> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan**

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi/Kabupaten/Kota X. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

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 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

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

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:

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

Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3 Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi**

Nilai IPAK	Persepsi Anti Korupsi
25,00 - 43,75	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
43,76 - 62,50	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
62,51 - 81,25	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
81,26 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

## 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 2020.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Bukittinggi berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 4 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Bukittinggi yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 5 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Bukittinggi yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Bukittinggi .

## 1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

### 1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara

berkesinambungan terhadap unit 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 sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

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

#### **1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020**

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.



# 2

## Segmentasi Konsumen

58,84% Konsumen adalah **Perempuan**



61,29% Berprofesi Sebagai **PNS/TNI/Polri**

22,58% Menggunakan Data BPS untuk **tugas sekolah/kuliah**



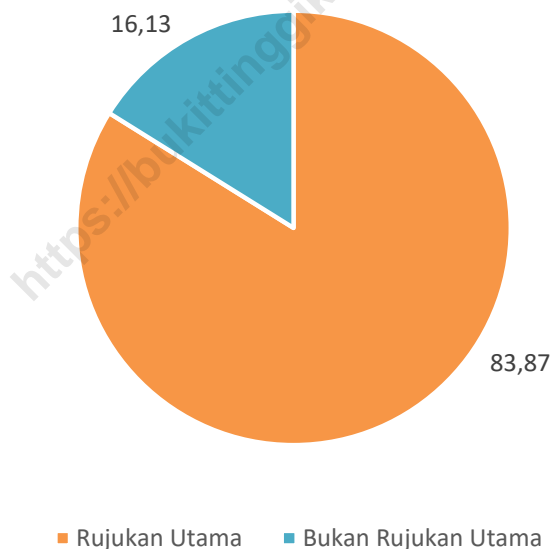
## SEGMENTASI KONSUMEN

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

### 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 kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 83,87%.



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

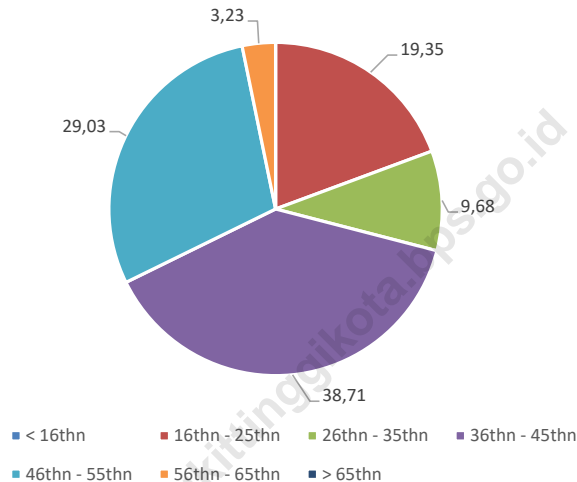
### 2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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



## Kelompok Umur

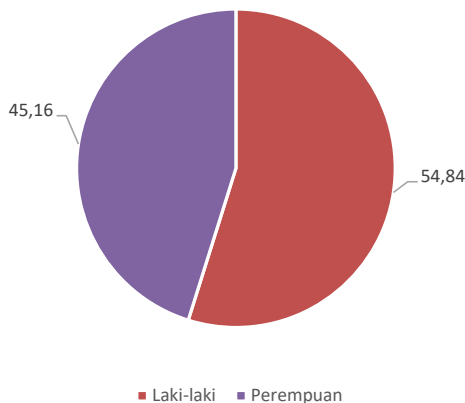
Berdasarkan Gambar 2.2, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (38,71%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (29,03%), konsumen berumur 16-25 tahun (19,35%) dan konsumen berumur 26-35 tahun (9,68%). 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 di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Kelompok Umur (%)**

## Jenis Kelamin

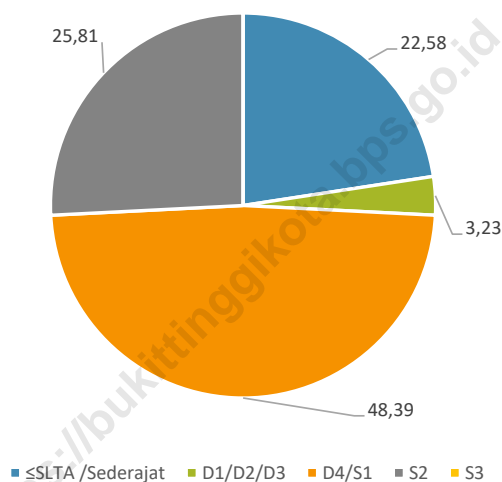
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menurut jenis kelamin. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Bukittinggi adalah sebesar 45,16%. Sementara itu, 54,84% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah laki-laki.



**Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Kelamin (%)**

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (48,39%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (25,81%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,23%.

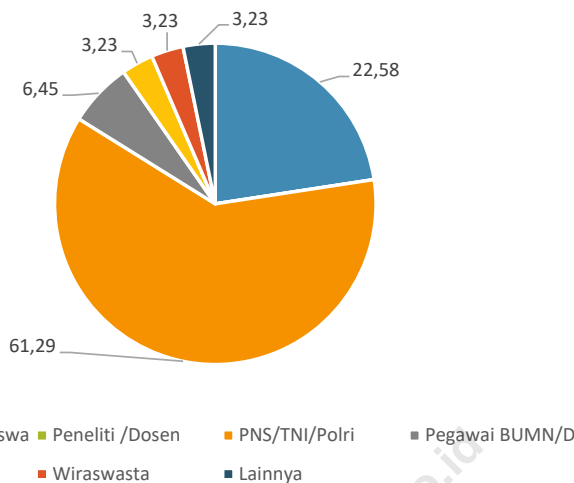


**Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (%)**

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, 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 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

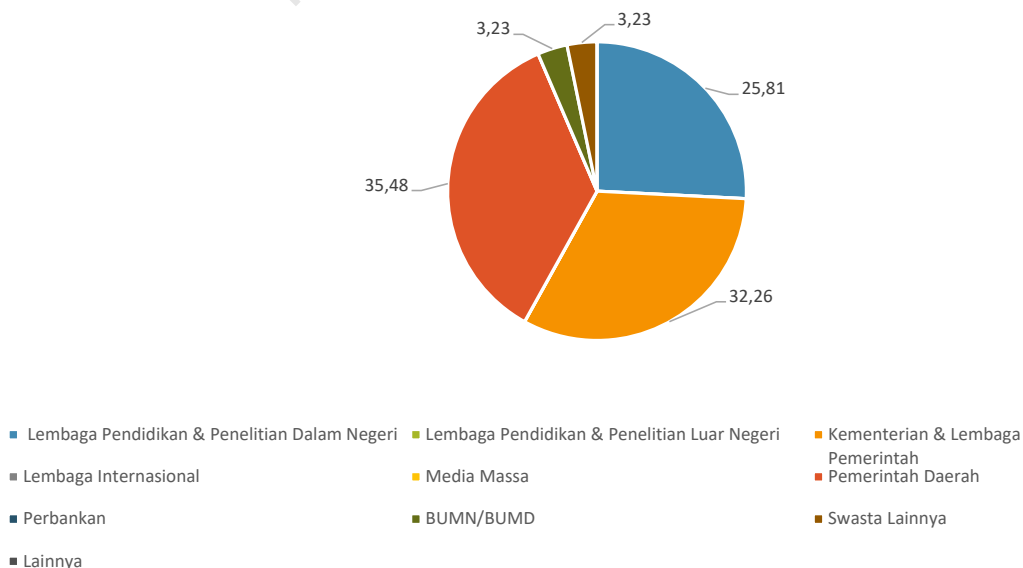
Berdasarkan Gambar 2.5, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah PNS/TNI/Polri (61,29%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1 (48,39%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 22,58%. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya memiliki persentase sama yaitu sebesar 3,23%.



**Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pekerjaan Utama (%)**

### Instansi/Institusi

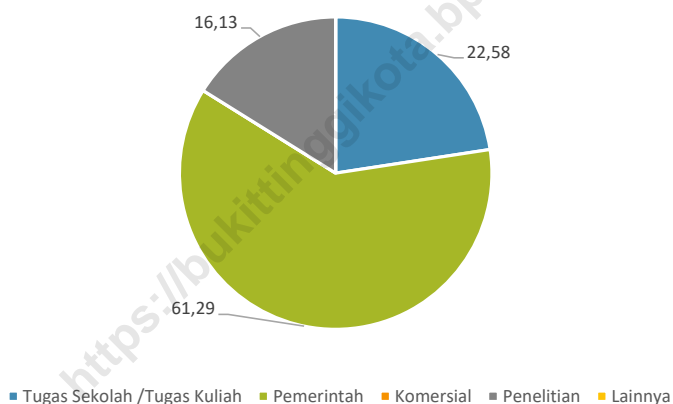
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi berasal dari Pemerintah Daerah (35,48%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah lainnya berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 32,26%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri memiliki persentase sebesar 25,81%.



**Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Instansi (%)**

### 2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bukittinggi menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Bukittinggi cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bukittinggi paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah (61,29%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 22,58% dan 16,13%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bukittinggi sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan penelitian. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk Komersial dan Lainnya, yaitu sebesar 0,00%.

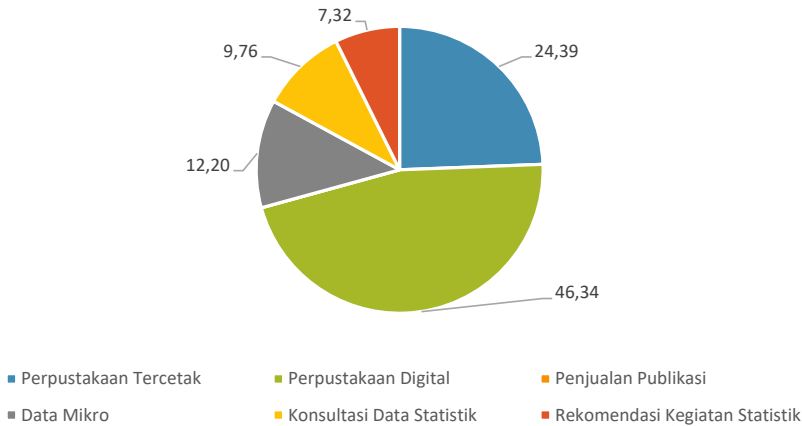


**Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan (%)**

### 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 Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bukittinggi oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Digital, yaitu sebesar 46,34%. Pada posisi kedua, Perpustakaan Tercetak dengan persentase sebesar 24,39%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0,00%.

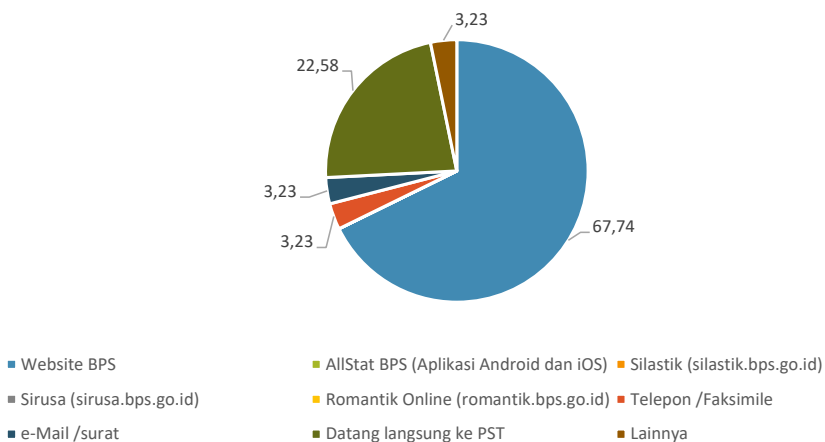


**Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Layanan (%)**

### 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 2020. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, e-mail/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 67,74%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 22,58%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi adalah melalui AllStat BPS, Sirusa, Silastik dan lainnya dengan persentase masing-masing 0,00%.



**Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS (%)**

3

# Analisis Kepuasan Layanan

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

## BPS Kota Bukittinggi 2020

89,43

*(Sangat Memuaskan)*



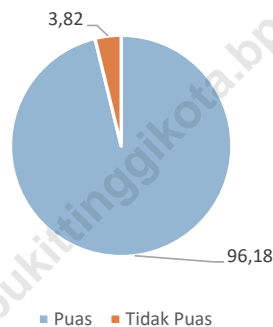


## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi terhadap pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

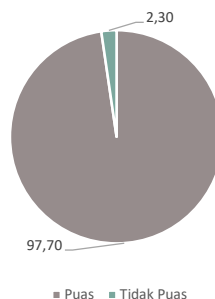
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi sebesar 96,18%.



**Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Pelayanan (%)**

### 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 [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020], persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang puas terhadap akses data sebesar 97,70%, sedangkan 2,30% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi merasa tidak puas dengan akses data.

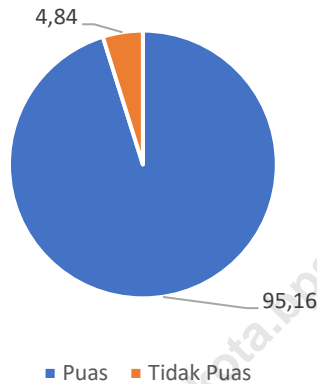


**Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Akses Data (%)**



### 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 [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020], persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,16%, sedangkan 4,84% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

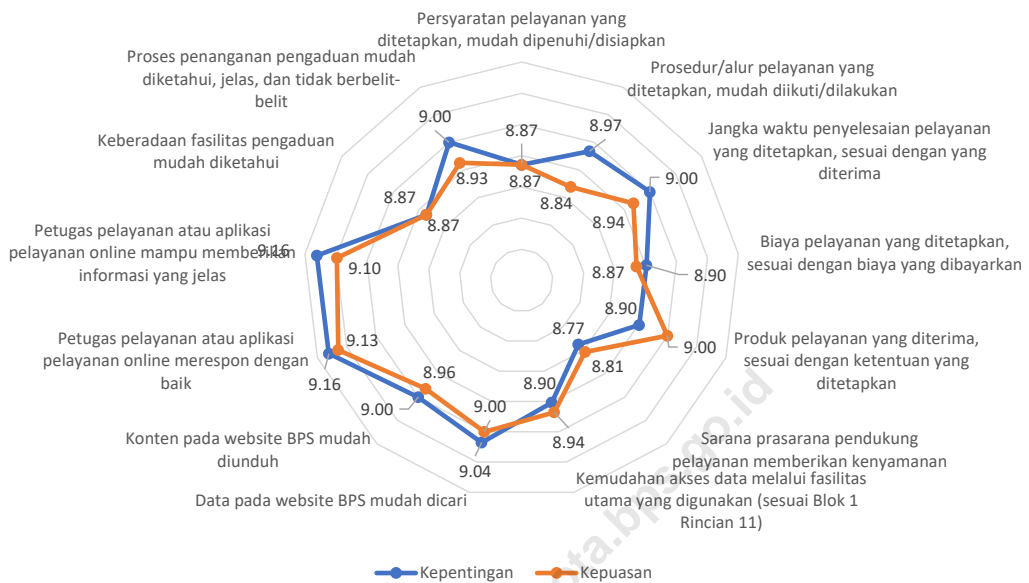


**Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Sarana dan Prasarana (%)**

### 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 Kota Bukittinggi 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 Kota Bukittinggi. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4 [lihat Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (%) dan Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)], terlihat bahwa kebanyakan atribut pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



**Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi (%)**

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,13. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan dengan nilai gap sebesar 0,00.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi memiliki gap 0,00 sampai 0,13. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

**Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)**

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,87	8,87	0,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,97	8,84	0,13
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,00	8,94	0,06
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,90	8,87	0,03
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,90	9,00	0,10
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,77	8,81	0,03
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,90	8,94	0,03
8.	Data pada website BPS mudah dicari	9,04	9,00	0,04
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	9,00	8,96	0,04
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,16	9,13	0,03
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,16	9,10	0,06
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,87	8,87	0,00
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,00	8,93	0,07

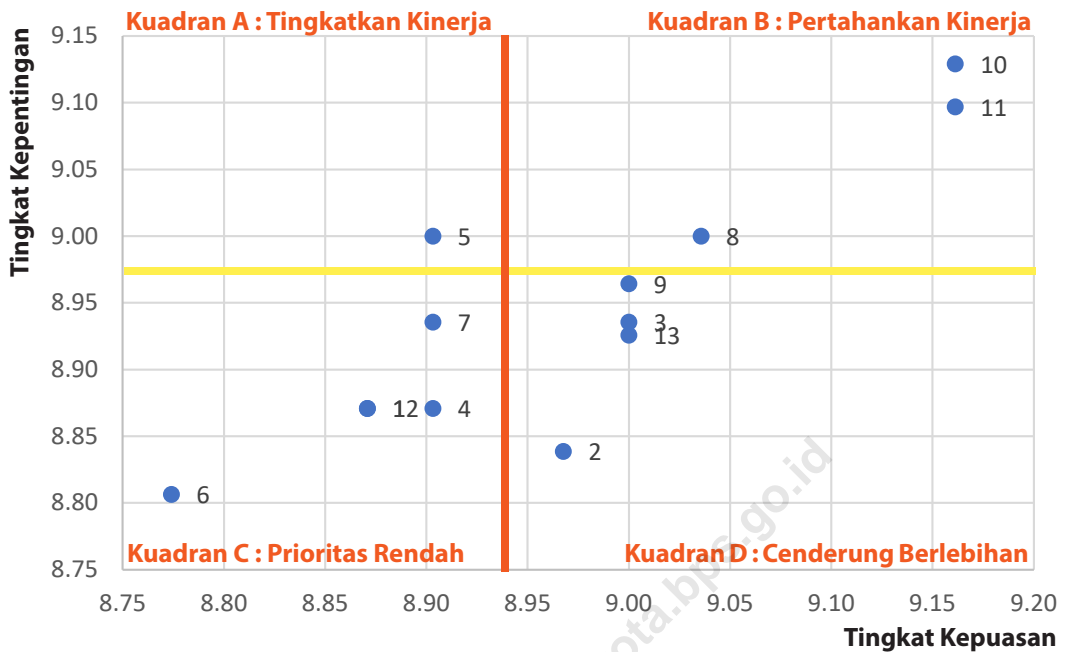
### 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi. 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 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)**

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,87	8,87	100,00
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,97	8,84	98,56
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	9,00	8,94	99,28
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,90	8,87	99,64
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,90	9,00	98,91
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,77	8,81	99,63
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,90	8,94	99,64
8.	Data pada website BPS mudah dicari	9,04	9,00	99,60
9.	Konten pada website BPS mudah diunduh	9,00	8,96	99,60
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,16	9,13	99,65
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,16	9,10	99,30
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,87	8,87	100,00
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	9,00	8,93	99,18

Tabel 3.2. [lihat Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)] menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (100%), sedangkan atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,56%).



**Keterangan**

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Data pada website BPS mudah dicari
9. Konten pada website BPS mudah diunduh
10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

**Gambar 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi**

[lihat Hasil > Rekomendasi] Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

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 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Data pada website BPS mudah dicari

2. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
3. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

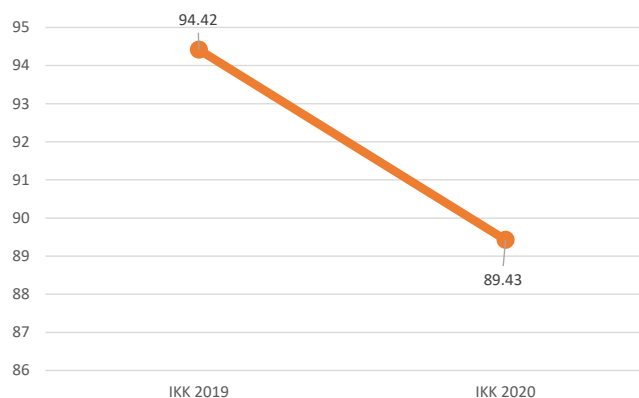
1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

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 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
3. Konten pada website BPS mudah diunduh
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bukittinggi tahun 2020 sebesar 89,43, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi masuk kategori sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6 [lihat Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] , IKK BPS di PST BPS Kota Bukittinggi mengalami kenaikan sebesar 4,99 dari 94,42 pada tahun 2019 menjadi 89,43 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bukittinggi.



**Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi**



4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

## Indeks Perilaku Anti Korupsi

**BPS Kota Bukittinggi 2020**

**94,44**

(PERILAKU ANTI KORUPSI SANGAT DITERAPKAN DALAM  
PELAYANAN BPS DI PST BPS KOTA BUKITTINGGI)







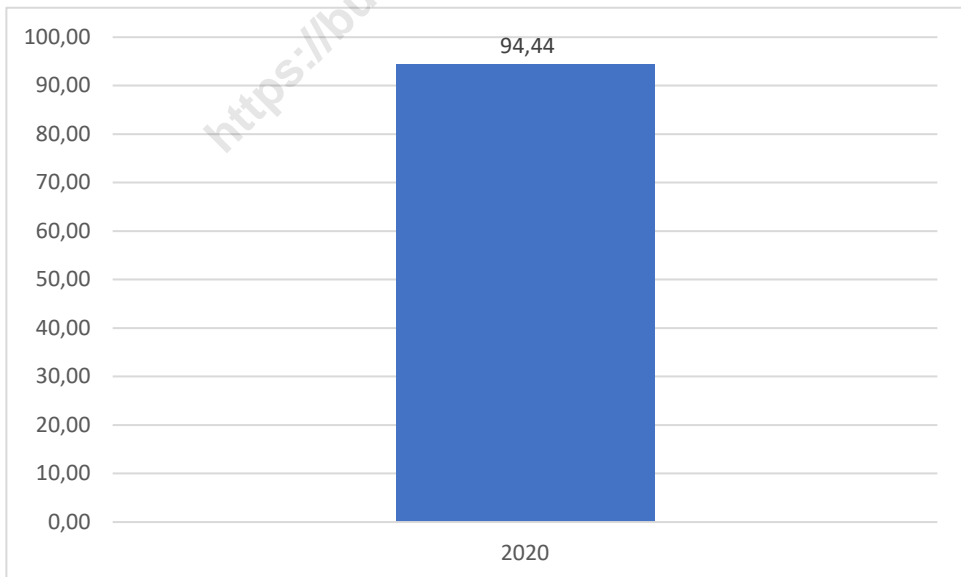
## ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan 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 penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kota Bukittinggi. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1 [lihat Tabel Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020], IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi memperoleh nilai 94,44 pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi.



**Gambar 4.1** Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi Tahun 2020



# 5

## Analisis Kebutuhan Data

LEVEL DATA YANG PALING BANYAK DIAKSES

**56,64%**

LEVEL DATA KABUPATEN/KOTA

PERIODE DATA YANG PALING BANYAK DIAKSES

**44,14%**

PERIODE DATA TAHUNAN





## ANALISIS KEBUTUHAN DATA

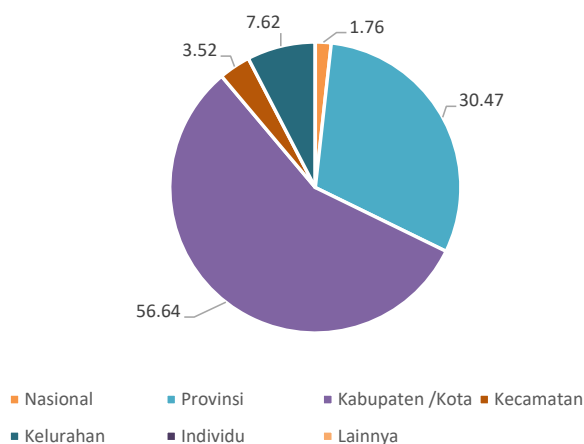
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

### 5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

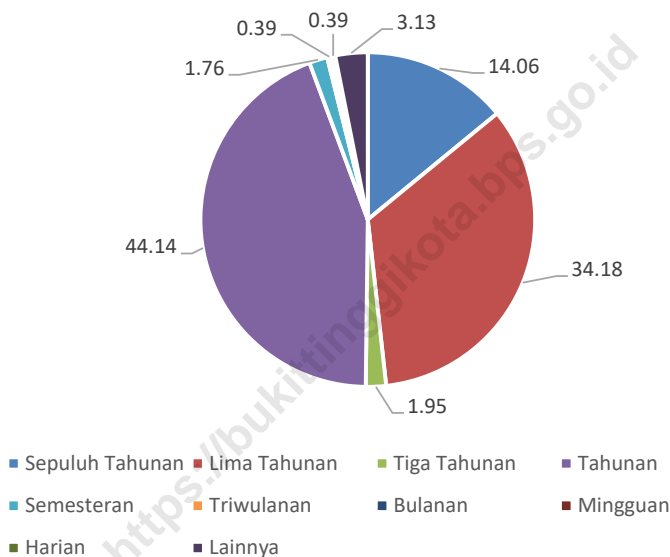
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi. Secara umum, dari 512 orang-data, 56,64% mencari data pada level Kabupaten/Kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi (30,47%) dan data level kelurahan (7,62%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level lainnya (1,76%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1. [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020]



**Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Level Data (%)**

## 5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

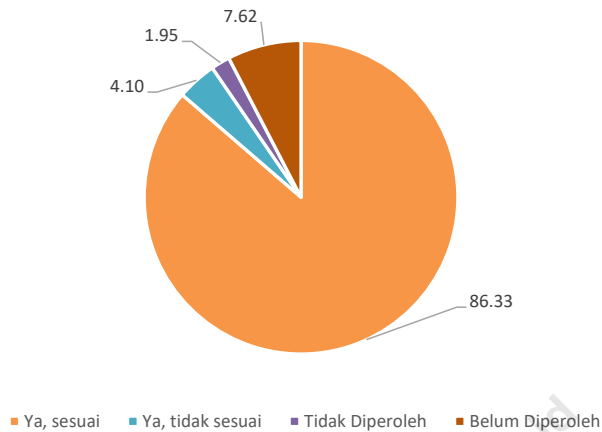
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 44,14%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 34,18%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.



**Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Periode Data (%)**

## 5.3 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 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 Kota Bukittinggi. [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020]



**Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Perolehannya (%)**

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 86,33% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 4,10% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 1,95% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan, dan 7,62% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.





6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

KELENGKAPAN DATA

95,27%

KEMUTAKHIRAN DATA

97,97%

AKURASI DATA

97,30%



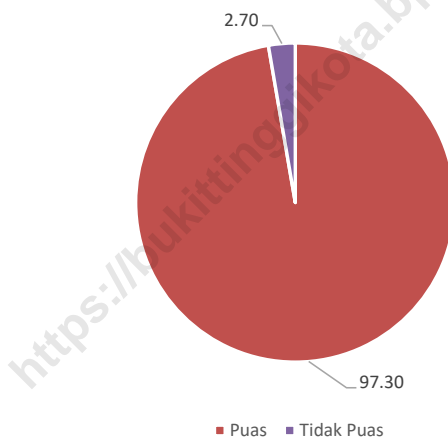


## ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau 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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi disajikan dalam Gambar 6.1. [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Bukittinggi dengan persentase mencapai 97,30%.

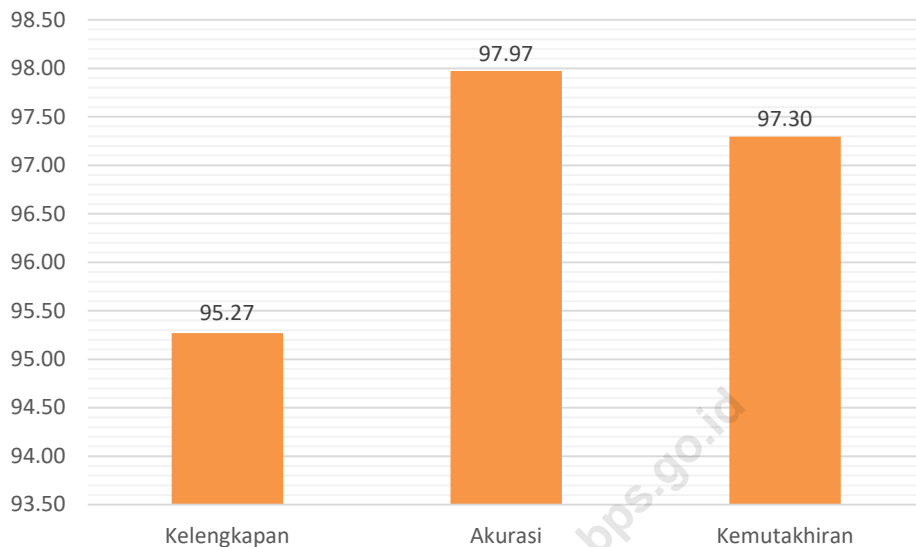


**Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi (%)**

### Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi 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 Kota Bukittinggi.

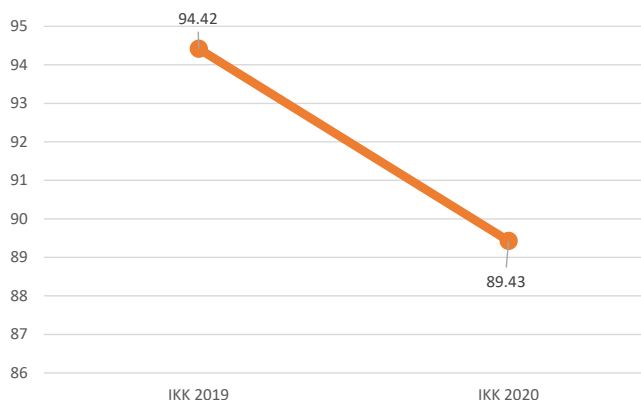
[lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020] Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 97% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (98,71%).



**Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi Menurut Aspek Kualitas Data (%)**

### 6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi. [lihat Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data] Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bukittinggi tahun 2020 sebesar 89,43, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kota Bukittinggi mengalami penurunan sebesar 4,99 dari 94,42 pada tahun 2019 menjadi 89,43 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bukittinggi.



**Gambar 6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS**



# Penutup



# PENUTUP

## 7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (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 2020, SKD dilaksanakan di 515 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota selama Bulan Juni – September 2020.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Bukittinggi berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu sebanyak 31 orang responden dalam kurun waktu pencacahan juni - september 2020.

Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2020 di PST BPS Kota Bukittinggi. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Bukittinggi secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bukittinggi yang melebihi target (103,33 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen yang berjenis kelamin perempuan (58,84%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintah (61,29%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah PNS/TNI/Polri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah PNS/TNI/Polri (61,29%).
3. Konsumen di PST BPS Pusat cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah layanan perpustakaan digital (46,34%) sedangkan untuk layanan perpustakaan tercetak (24,39%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data di BPS Kota Bukittinggi yang terbesar adalah Website BPS (67,74%).
4. 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 93,87%.
5. Kebanyakan konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi,



ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan sebesar 96,18%. Kemudian kepuasan konsumen terhadap akses data dan kepuasan terhadap sarana prasarana masing-masing memperoleh nilai 97,70% dan 95,16%.

6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 97,30%.
7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi mendapatkan nilai yang sangat memuaskan, hal ini dapat dilihat dari aspek kelengkapan data yang mendapatkan nilai 95,27%, akurasi data 97,97%, dan kemitakhiran data 97,30%.
8. Dibandingkan dengan SKD 2019 yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 94,42, pada SKD 2020 BPS Kota Bukittinggi memperoleh nilai IKK 89,43. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi masih dalam kategori sangat memuaskan.

## **7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas dalam perbaikan unit pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
4. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
5. Keberadaan fasilitas pengaduan 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.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.



# Lampiran

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





**Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Kelompok Umur	Persentase Konsumen (%)
< 16	0,00
16 - 25	19,35
26 - 35	9,68
36 - 45	38,71
46 - 55	29,03
56 - 65	3,23
> 65	0,00

**Metadata**

**Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut 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 :  $pi = xi / y \times 100\%$   
dimana:  
pi = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i  
xi = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i= 1 (< 16 tahun), 2 (16 -25 tahun), 3 (26 - 35 tahun), 4 (36 - 45 tahun), 5 (46 - 55 tahun), 6 (56 - 65 tahun), 7 (> 65 tahun)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Jenis Kelamin	Persentase Konsumen (%)
Laki-Laki	54,84
Perempuan	45,16

### **Metadata**

#### **Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut 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 :  $p_i = x_i / y \times 100\%$   
Penghitungan : dimana:  
 $p_i$  = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (Laki-laki),  $2$  (Perempuan)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin

**Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Pendidikan yang Ditamatkan	Persentase Konsumen (%)
Kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat	22,58
D1/D2/D3	3,23
D4/S1	48,39
S2	25,81
S3	0,00

**Metadata**

**Indikator**

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut 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.

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

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$   
 Penghitungan : 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  
 $i = 1$  (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.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan



**Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen (%)
Pelajar/Mahasiswa	22,58
Peneliti/Dosen	0,00
PNS/TNI/Polri	61,29
Pegawai BUMN/D	6,45
Pegawai Swasta	3,23
Wiraswasta	3,23
Pekerjaan Utama Lainnya	3,23

**Metadata**

**Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tertentu 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. Pekerjaan Utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $pi = xi / y \times 100\%$   
dimana:  
pi = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i  
xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i= 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Pekerjaan Utama Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama

**Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

<b>Instansi/Institusi</b>	<b>Persentase Konsumen (%)</b>
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	25,81
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	32,26
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	0,00
Pemerintah Daerah	35,48
Perbankan	0,00
BUMN/BUMD	3,23
Swasta Lainnya	3,23
Kategori Instansi Lainnya	0,00

**Metadata**

**Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut 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.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Kategori Instansi/Institusi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $pi = xi / y \times 100\%$   
dimana:  
pi = Persentase Konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i  
xi = Jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i= 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 (Kategori Instansi Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi/institusi

**Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen (%)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	22,58
Pemerintahan	61,29
Komersial	0,00
Penelitian	16,13
Pemanfaatan Lainnya	0,00

**Metadata Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $pi = xi / y \times 100\%$   
dimana:  
pi = Persentase konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i  
xi = Jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i= 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Pemanfaatan Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan

## Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Instansi/Institusi	Persentase Konsumen (%)
Pustaka Tercetak	24,39
Pustaka Digital	46,34
Penjualan Publikasi	0,00
Data Mikro	12,20
Konsultasi Statistik	9,76
Rekomendasi Kegiatan Statistik	7,32

### **Metadata**

#### **Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen Menurut 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 Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis layanan
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $pi = xi / y \times 100\%$ dimana: pi = Persentase konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Pustaka Tercetak), 2. (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan

**Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	Persentase Konsumen (%)
Website BPS	67,74
AllstatsBPS	0,00
Silastik	0,00
Sirusa	0,00
Romantik <i>Online</i>	0,00
Telepon/Faximilie	3,23
<i>e-Mail/Surat</i>	3,23
Datang Langsung ke PST	22,58
Fasilitas Lainnya	3,23

**Metadata Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu..
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $pi = xi / y \times 100\%$   
dimana:  
pi = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i  
xi = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i= 1 (Website BPS), 2 (AllstatsBPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik *Online*), 6 (Telepon/Faximilie), 7 (e-Mail/Surat), 8 (Datang Langsung ke PST), 9 (Fasilitas Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS

**Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	Persentase Konsumen (%)
Rujukan Utama	83,87
Bukan Rujukan Utama	16,13

**Metadata**

**Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $p = x / y \times 100\%$   
 Penghitungan : dimana:  
 p = Persentase konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama  
 x = Jumlah konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama  
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama

**Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Wilayah PST	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	90,48
BPS Provinsi Sumatera Barat	88,00

**Metadata**

**Indikator**

Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan

Konsep : Segmentasi Konsumen

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 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. *Monitoring* yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang 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 : 1. Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus :  $p = x / y \times 100\%$

Penghitungan 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 ke-i  
 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.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

## Lampiran 11. Persentase Konsumen Menurut Ragam Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Ragam Data	Persentase Konsumen (%)
Tata Usaha	00,00
Statistik Sosial	60,50
Statistik Produksi	3,36
Statistik Distribusi	00,00
Nerwilis	10,92
IPDS	25,21

### **Metadata**

#### **Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Ragam Data
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data oleh konsumen menurut ragam data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Ragam Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan :  $pi = xi / y \times 100\%$   
dimana:  
pi = Persentase Pencarian Data oleh Konsumen dengan Ragam Data ke-i  
xi = Jumlah pencarian data oleh konsumen dengan Ragam Data ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i = 1 (Tata Usaha), 2 (Statistik Sosial), 3 (Statistik Produksi), 4 (Statistik Distribusi), 5 (Neraca Wilayah dan Analisis Statistik), 6 (Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah pencarian data oleh konsumen dengan ragam data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut ragam data



## Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	96,18

### Metadata

#### Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Kepuasan Konsumen
- 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 pelayanan, (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, dan (13) Proses penanganan pengaduan.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $p = x / y \times 100\%$
- Penghitungan :  
 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 besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS

### Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	97,70

#### **Metadata**

#### **Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Kepuasan Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data 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 I1 rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $p = x / y \times 100\%$
- Penghitungan :  
 dimana:  
 $p$  = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS  
 $x$  = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan akses data dan informasi statistik BPS  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS

## Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
Sarana dan Prasarana	95,16

### Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang membutuhkan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $P = x / y \times 100\%$
Penghitungan	dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan sarana dan prasarana y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS

**Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020**

Atribut Pelayanan	Persentase Konsumen (%)
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	93,55
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	93,55
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	93,55
Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	96,77
Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	96,77
Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	93,55
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).	96,77
Data pada website BPS mudah dicari	100,00
Konten pada website BPS mudah diunduh	96,43
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	100,00
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	100,00
Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	96,77
Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	92,59

## **Metadata**

### **Indikator**

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS menurut atribut pelayanan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P = x / y \times 100\%$ dimana: P = Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan menurut atribut pelayanan x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS menurut atribut pelayanan y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS menurut atribut pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 16. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Indeks	Indeks
IKK terhadap Pelayanan BPS	89,43

### Metadata

#### Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan 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	: 1. Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) \div y$ $x_i$ = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$ $w_i$ = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah ratarata skor kepentingan $z_i$ = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i $y$ = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

## Lampiran 17. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Indeks	Indeks
IKK terhadap Kualitas Data	89,80

### Metadata

#### Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan : 
$$IKK = ((\sum_{i=1}^n x_i) \times 100) \div y$$
- $x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke- $i$   
 $x_i = w_i \times z_i$   
 $w_i$  = Penimbang unsur ke- $i$  = Nilai Maksimal dari tingkat kepentingan = 10  
 $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke- $i$   
 $y$  = skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas datanya. Hasil penghitungan IKK terhadap kualitas data diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
  2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
  3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
  4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS

## Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Indeks	Indeks
Indeks Persepsi Anti Korupsi	94,44

### Metadata

#### Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
- Konsep : 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 : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Rumus Penghitungan :
- $$IPAK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) \div y$$
- $x_i$  = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian anti korupsi ke-i  
 $x_i = w_i \times z_i$   
 $w_i$  = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan  
 $z_i$  = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i  
 $y$  = skala maksimum penilaian
- Interpretasi : Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
- Manfaat : Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.



## Lampiran 19. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Level Data	Persentase (%)
Nasional	1,76
Provinsi	30,47
Kabupaten/Kota	56,64
Kecamatan	3,52
Desa/Kelurahan	7,62
Individu	0,00
Lainnya	0,00

### **Metadata**

#### **Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Pencarian Data Menurut Level Data
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS  
2. Pencarian data menurut level data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $p_i = x_i / y \times 100\%$   
 Penghitungan: dimana:  
 $p_i$  = Persentase konsumen yang mencari data menurut level data ke- $i$   
 $x_i$  = Jumlah konsumen yang mencari data menurut level data ke- $i$   
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i = 1$  (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data menurut level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pencarian data menurut level data

## Lampiran 20. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Periode Data	Persentase (%)
10 Tahunan	14,06
5 Tahunan	34,18
3 Tahunan	1,95
Tahunan	44,14
Semesteran	1,76
Triwulanan	0,39
Bulanan	0,39
Mingguan	0,00
Harian	0,00
Lainnya	3,13

### Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data
Konsep	: Segmentasi Konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Pencarian data menurut periode data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $pi = xi / y \times 100\%$ dimana: pi = Persentase konsumen yang mencari data menurut periode data ke-i xi = Jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (10 Tahunan), 2 (5 Tahunan), 3 (3 Tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pencarian data menurut periode data

## Lampiran 21. Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Jenis Perolehan Data	Persentase Konsumen (%)
Diperoleh dan Sesuai	91,60
Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai	2,52
Tidak Diperoleh	00,00
Tidak Diperoleh	5,88

### **Metadata**

#### **Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Perolehan Data
- Konsep : Segmentasi konsumen berdasarkan Jenis Perolehan Data
- Definisi : Perbandingan jumlah pencarian data oleh konsumen menurut Jenis Perolehan Data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data  
2. Jenis Perolehan Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $\pi = \frac{x_i}{y} \times 100\%$
- Penghitungan :  
dimana:  
 $\pi$  = Persentase Pencarian Data oleh Konsumen dengan Jenis Perolehan Data ke- $i$   
 $x_i$  = Jumlah pencarian data oleh konsumen dengan Jenis Perolehan Data ke- $i$   
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = 1 (Diperoleh dan sesuai), 2 (Diperoleh tetapi tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut perolehan datanya

## Lampiran 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020

Aspek Kualitas Data	Persentase Konsumen (%)
Kualitas Data secara Umum	97,30
Kelengkapan	95,27
Akurasi	97,97
Kemutakhiran	97,30


### **Metadata**

#### **Indikator**

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data 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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus :  $pi = xi / y \times 100\%$
- Penghitungan :  
dimana:  
pi = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i  
xi = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i  
y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh  
i = 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 23. Kuesioner VKD20

RAHASIA



**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2020**

VKD20

---

**Keterangan Pencacahan (difer oleh petugas)**

Pencacah	Nama	Tanggal	Pencacah	Nama	Tanggal	Kode Wilayah	Monev Unit
1 Nama							
2 Tahun Lahir							
3 E-mail							
4 Jenis Kelamin							
5 Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan							
6 Pekerjaan Utama							
7 Nama Instansi/Unit/Instansi							
8 Kategori Instansi/Unit/Instansi							

---

**Blok I. Keterangan Responden**

<p>9 Persebaran Utama Hasil Kajian PDB salah satu jawaban</p>	<p>10 Jenis Layanan yang Digunakan (jika lebih dari satu jawaban)</p>	<p>11 Fasilitas Utama yang digunakan untuk Mengetahui Layanan BPS (jika lebih dari satu jawaban)</p>	<p>12 Apakah Data BPS digunakan untuk Pemantauan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Nasional?</p>	<p>13 Apakah Data BPS digunakan sebagai Bahan Utama?</p>
<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<p>Ya</p> <p>Tidak</p>	<p>Ya</p> <p>Tidak</p>
<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<p>Ya</p> <p>Tidak</p>	<p>Ya</p> <p>Tidak</p>

**Blok II. Kepuasan terhadap Layanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?  
 Langkari 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	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah diubah/ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	Prosedur/jalur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian II).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Data pada website BPS mudah dicari. <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	Konten pada website BPS mudah diunduh. <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	Ketersediaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. <sup>2)</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
14	Tidak ada distorsi/kebiasaan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
15	Tidak ada pemertamaan simbolan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
17	Tidak ada praktik percalaban dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

<sup>1)</sup> Boleh kosong jika tidak menggunakan website BPS.

<sup>2)</sup> Boleh kosong jika tidak pernah melakukan pengaduan.



4

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

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





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 978-602-1022-68-9 (PDF)



9 786021 022689