

Analisis Hasil Survei **KEBUTUHAN DATA** BPS KOTA BUKITTINGGI

2023

Volume 4, 2023



Analisis Hasil Survei **KEBUTUHAN DATA** BPS KOTA BUKITTINGGI

2023

Volume 4, 2023



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bukittinggi 2023

Volume 4, 2023

Katalog : 1399013.1375
ISSN : 3021-8861
No. Publikasi : 13750.2314

Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 86 Halaman

Penyusun Naskah:
Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Pembuat Kover:
Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Penerbit:
©Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik

Sumber Ilustrasi:
www.freepik.com

Dilarang mereproduksi 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 Survei Kebutuhan Data
BPS Kota Bukittinggi 2023
Volume 4, 2023

Pengarah

Abdi Gunawan

Penanggung Jawab

Dont Worry

Editor

Dont Worry

Pengolah Data dan Penyusun Naskah

Octa Alfindo

Penata Letak

Octa Alfindo



KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bukittinggi 2023". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Bukittinggi, Desember 2023
Kepala BPS Kota Bukittinggi,

Abdi Gunawan, SE, MM

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bukittinggi 2023

	halaman
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
1. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Konsep dan Definisi.....	4
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.3 Kepuasan Layanan	5
1.4 Metodologi	6
1.4.1 Metodologi <i>Sampling</i>	6
1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data	7
1.4.3 Metodologi Analisis Data.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	13
2. Segmentasi Konsumen	15
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	17
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	17
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	21
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	21
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	22
3. Analisis Kepuasan Layanan	23
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS.....	25
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	25
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	26
3.4 <i>Analisis Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS</i>	26
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan PST BPS</i>	28
3.6 <i>Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS</i>	31
4. Analisis Perilaku Anti Korupsi	33
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	35
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	35

4.3 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS	36
5. Analisis Kebutuhan Data.....	39
5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	41
5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data	42
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	42
5.4 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh.....	43
5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	44
5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	45
6. Analisis Kepuasan Kualitas Data	47
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	49
7. Penutup	51
7.1 Kesimpulan	53
7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	54
Daftar Pustaka	55
Lampiran	57

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

DAFTAR TABEL

halaman

1.1	Langkah-langkah Penghitungan IKK.....	11
1.2	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	12
3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.....	28
3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.....	29
4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi.....	36
5.1	Ragam Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Di PST BPS Kota Bukittinggi.....	43

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

DAFTAR GAMBAR

	halaman
1.1	Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis 9
2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Kelompok Umur..... 18
2.2	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi 18
2.3	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi..... 19
2.4	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi20
2.5	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi.....20
2.6	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi.....21
2.7	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi.....22
2.8	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi22
3.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST25
3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah.....25
3.3	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi.....26
3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi.....27
3.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi</i>30
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi31
4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi.....35
4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi Tahun 2023.....37
5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Level Data41
5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Periode Data42
5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Data di PST BPS Kota Bukittinggi.....43
5.4	Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kota Bukittinggi ...44
5.5	Persentase Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kota Bukittinggi44
5.6	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Data di PST BPS Kota Bukittinggi.....45
6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi.....49

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

1.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	58
2.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023	59
3.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	60
4.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023	61
5.	Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	62
6.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	63
7.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	64
8.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	65
9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	66
10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023	67
11.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	68
12.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	69
13.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (untuk Atribut 13-17), 2023	70
14.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023	71
15.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023	72
16.	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023	73
17.	Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	74
18.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	75
19.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023.....	76
20.	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik di BPS Kota Bukittinggi	77
21.	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD 2023.....	79
22.	Kuesioner VKD23	80

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 2023 sampai akhir pencacahan

Jadwal Pencacahan
8 Mei - 7 Juli 2023

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode akhir pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- 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.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan

pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebaran data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai one gate service. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara online dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau online tersebut antara lain dapat diakses baik melalui website BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, email, maupun surat.

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah quota sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

1. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

Self-enumeration atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara online. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

2. Di PST BPS Pusat:

Self-enumeration secara online

1.4.3 Metodologi Analisis Data

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

- a. Analisis Tabulasi Silang

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

konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan

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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. 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:

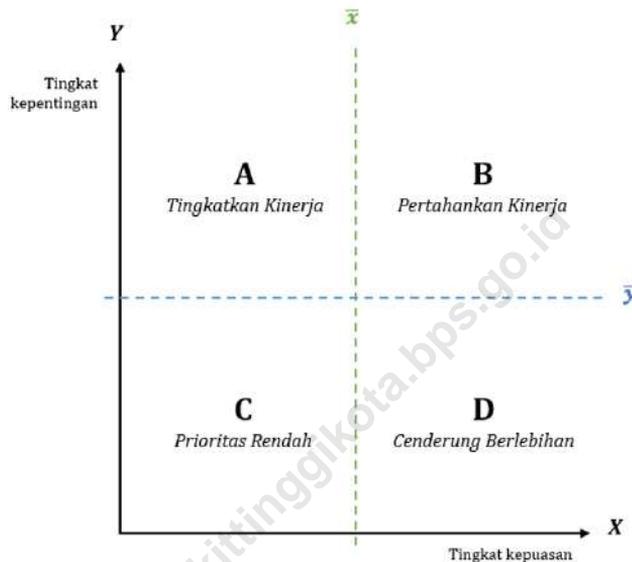
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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 *Importance and Performance Analysis*

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

- Kuadran A (*high importance & low performance*)
Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B (*high importance & high performance*)
Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga

tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa. Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

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

d. Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

e. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

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

penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-langkah Perhitungan IKK

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

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

Tabel 1.2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

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:

= penimbang atribut pelayanan ke-i,

w_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$ si ke-i

$\bar{y}_i = 1, 2, 3, 4$

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Bukittinggi berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Bukittinggi berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Bukittinggi yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Bukittinggi yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.

2

Segmentasi Konsumen

Tahun 2023

65,38% Berprofesi Sebagai
PNS/TNI/Polri

61,54% Konsumen adalah
Perempuan



69,23%
Menggunakan
Data BPS untuk
Pemerintahan

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 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

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

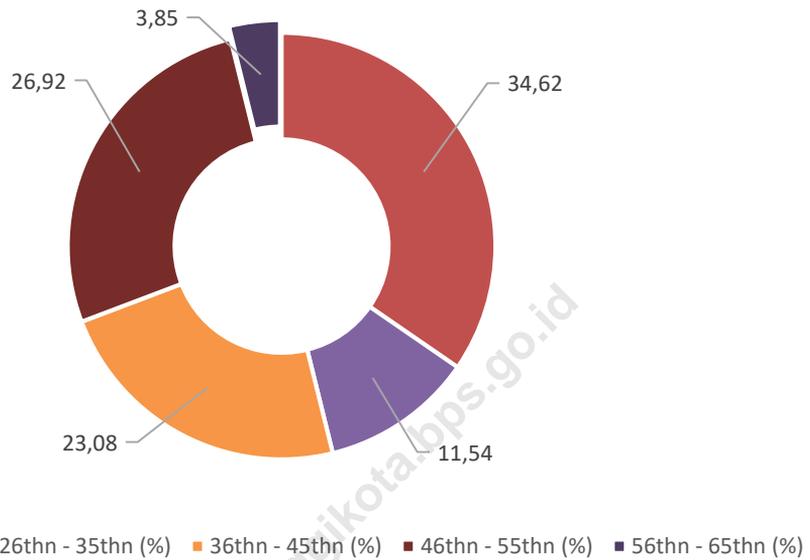
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.1, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi memiliki rentang umur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (34,62%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (26,92%), kemudian konsumen yang berumur 36-45 tahun (23,08%) dan 26-35 tahun (11,54%) dan yang terakhir

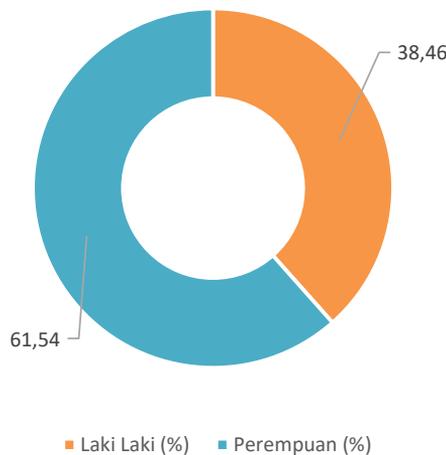
konsumen berumur 56-65 tahun (3,85%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Kelompok Umur (%)

Jenis Kelamin

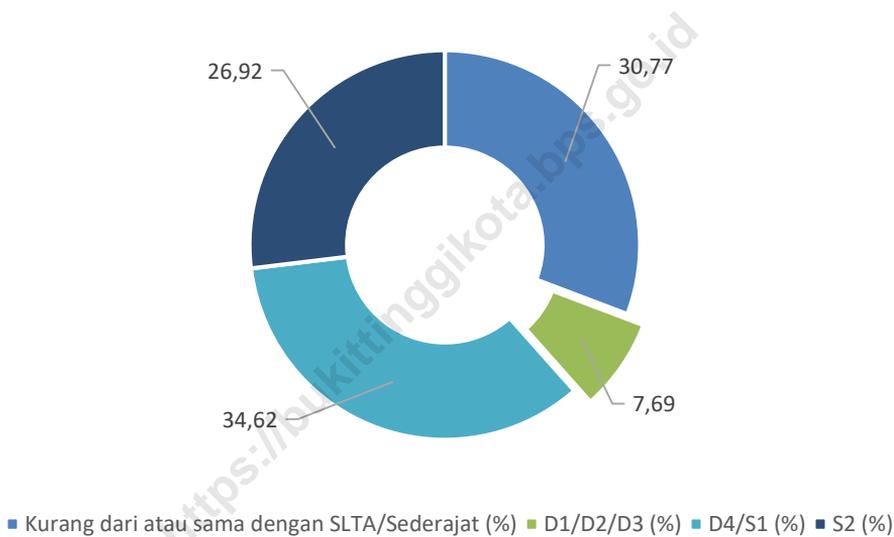
Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menurut jenis kelamin. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Bukittinggi adalah sebesar 61,54%. Sementara itu, 38,46% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah laki-laki.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (34,62%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (30,77%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 menjadi konsumen terbanyak ketiga dengan persentase 26,92%.

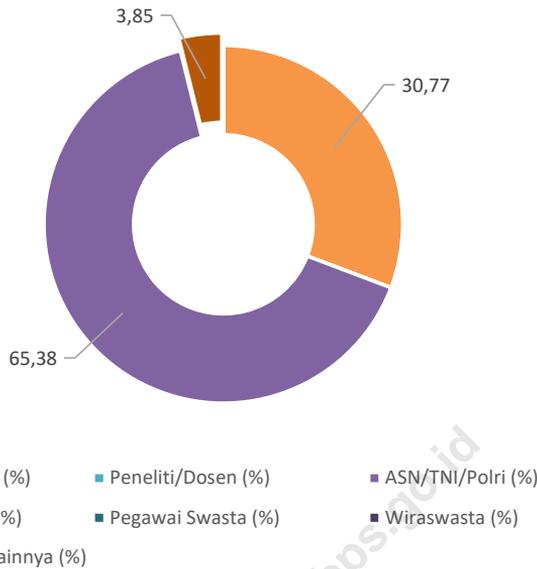


Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

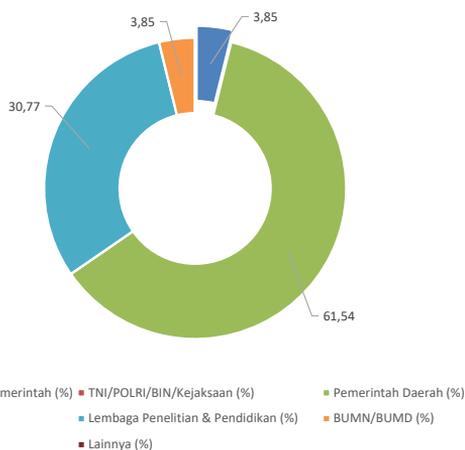
Berdasarkan Gambar 2.4, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah PNS/TNI/Polri (65,38%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh konsumen yang berumur 36-45 tahun. Adapun konsumen kedua terbanyak mempunyai pekerjaan utama sebagai Pelajar/Mahasiswa memiliki persentase sebesar 30,77%. Pekerjaan Utama Lainnya menjadi kelompok ketiga terbanyak dengan persentase sebesar 3,85%.



Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

Instansi/Institusi

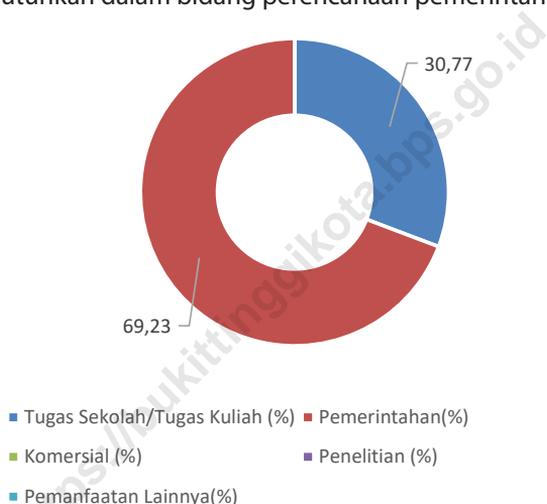
Konsumen Survei Kebutuhan Data pada tahun 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.5, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi berasal dari Lembaga Pemerintah Daerah (61,54%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen yang kebanyakan berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri. Konsumen yang di golongan Lembaga Penelitian & Pendidikan berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 30,77%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di golongan Kementerian & Lembaga Pemerintah serta BUMN/BUMD memiliki persentase yang sama, yaitu sebesar 3,85%.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

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 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima kelompok, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] hasil SKD 2023 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 Pemerintahan (69,23%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua, dengan persentase sebesar 30,77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bukittinggi sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan pemerintah daerah.

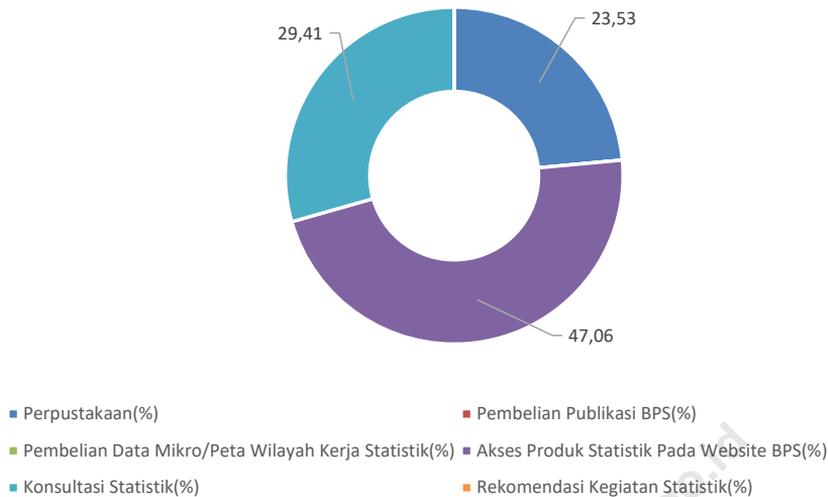


Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Bukittinggi oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023]. masih sama dengan tahun sebelumnya, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 47,06%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik menjadi layanan yang banyak diakses dengan persentase sebesar 29,41%. Perpustakaan adalah jenis layanan yang menempati urutan ketiga paling sering digunakan, yaitu sebesar 23,53%.

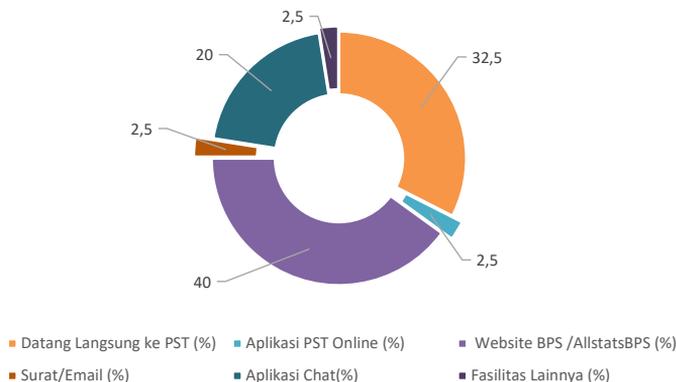


Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, Allstat BPS, dan Fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS/ Allstats BPS dengan persentase sebesar 40%. 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 32,5%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi adalah melalui Surat/Email, Aplikasi PST Online dan Fasilitas Lainnya, dengan persentase sebesar 2,5%.



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

3

Analisis Kepuasan Layanan

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

BPS Kota Bukittinggi 2023

92,14

(Sangat Memuaskan)

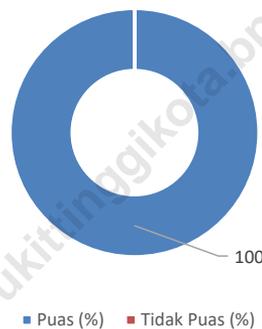


ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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 PST BPS

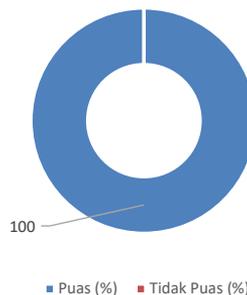
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023] persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi sama dengan tahun kemarin, yaitu 100%.



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST (%)

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

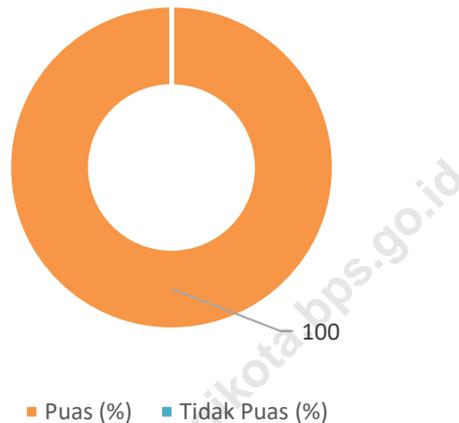
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023], semua konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi merasa puas terhadap akses data, hal ini dilihat dari hasil SKD 2023 yang mendapatkan hasil 100 persen, konsumen yang merasa puas terhadap akses data ini masih sama dengan tahun sebelumnya.



Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS Menurut Wilayah PST (%)

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, 2023], persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sama dengan tahun sebelumnya yaitu 100%.

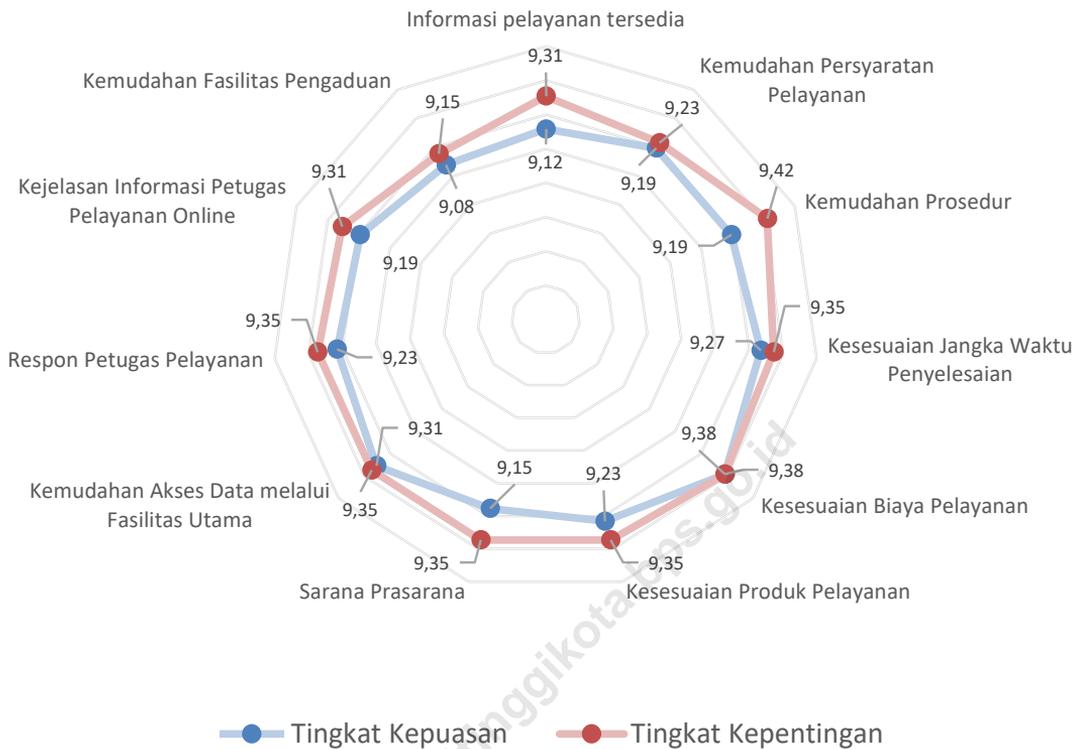


Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS 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 Tabel 3.1 [lihat Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan (%)], 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 Kemudahan Prosedur memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,23. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memuaskan namun harapan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi untuk atribut tersebut lebih tinggi daripada nilai persepsi konsumen. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan nilai gap sebesar 0,00, nilai ini memperlihatkan tingkat kepuasan dan harapan konsumen sudah sesuai untuk atribut ini.

Semua atribut pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi memiliki gap antara -0,23 sampai 0,00. 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	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,12	9,31	-0,19
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,19	9,23	-0,04
3.	Kemudahan Prosedur	9,19	9,42	-0,23
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,27	9,35	-0,08
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,38	9,38	0,00
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,23	9,35	-0,12
7.	Sarana Prasarana	9,15	9,35	-0,19
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,31	9,35	-0,04
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,35	-0,12
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,19	9,31	-0,12
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,08	9,15	-0,08

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

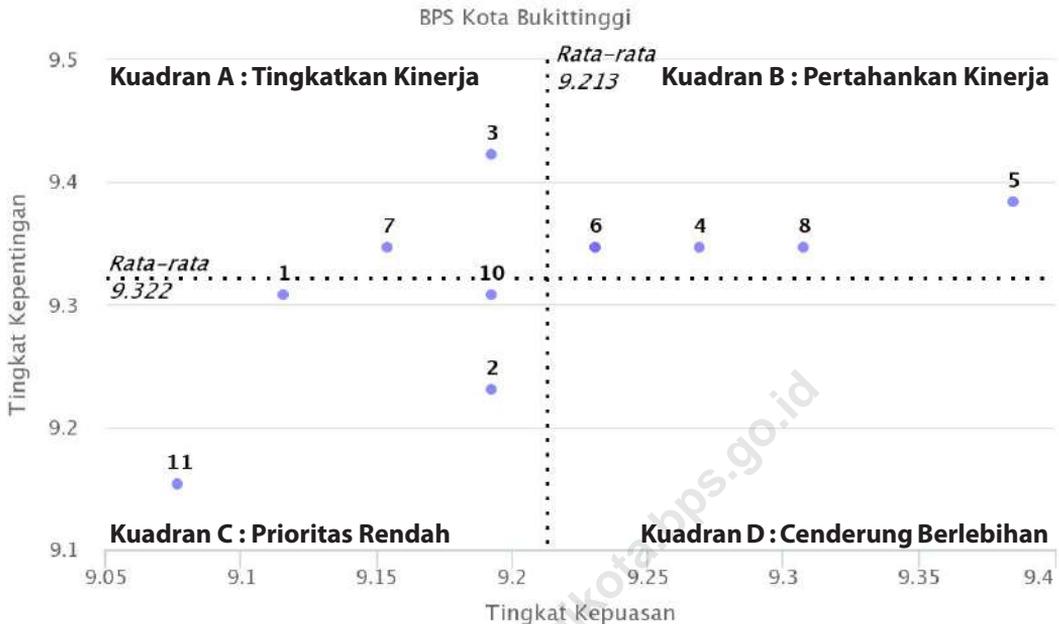
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,12	9,31	97,93
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,19	9,23	99,58
3.	Kemudahan Prosedur	9,19	9,42	97,55
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,27	9,35	99,18
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,38	9,38	100,00
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,23	9,35	98,77
7.	Sarana Prasarana	9,15	9,35	97,94
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,31	9,35	99,59
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,23	9,35	98,77
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,19	9,31	98,76
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,08	9,15	99,16

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 berada di rentang nilai 97 hingga 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi sudah sesuai harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Kesesuaian Biaya Pelayanan (100,00%), sedangkan atribut Kemudahan Prosedur memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,55%).

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Kesesuaian Biaya Pelayanan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan
7. Sarana Prasarana
8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
9. Respon Petugas Pelayanan
10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

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. Kemudahan Prosedur
2. Sarana Prasarana

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

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kesesuaian Biaya Pelayanan
3. Kesesuaian Produk Pelayanan

4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Respon Petugas Pelayanan

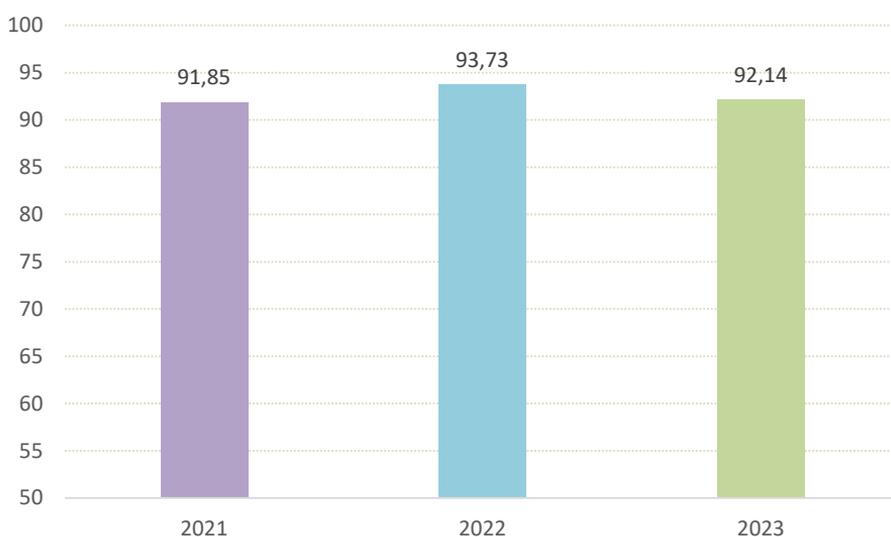
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut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

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak ada atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D.

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. Berdasarkan Gambar 3.6 [lihat Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023], IKK BPS di PST BPS Kota Bukittinggi mengalami sedikit penurunan sebesar 1,59 dari 93,73 pada tahun 2022. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bukittinggi tahun 2023 sebesar 92,14, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi masuk kategori sangat Baik sesuai dengan rentang nilai yang dipedomani dari Kementerian PANRB pada Tabel 1.2 [lihat Tabel Nilai Kinerja Unit Pelayanan].



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 2023

96,00

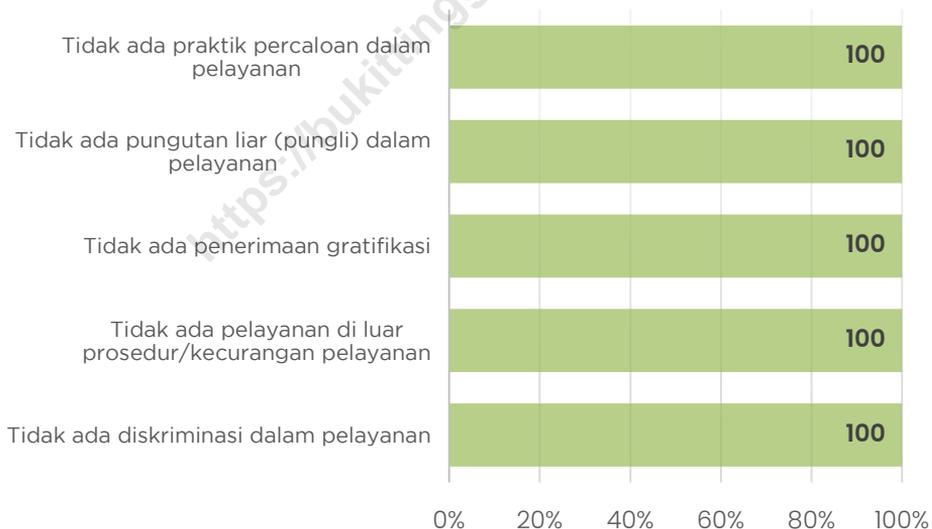
(PERILAKU ANTI KORUPSI SANGAT DITERAPKAN DALAM
PELAYANAN BPS DI PST BPS KOTA BUKITTINGGI)

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi, secara umum konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi sebanyak 100%, Gambar 4.1 [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi => untuk Atribut 13-17, 2023]. Hal ini dapat diartikan bahwa semua konsumen yang datang ke PST BPS Kota Bukittinggi telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi. Semua atribut memiliki nilai persentase yang tinggi, mulai dari atribut Tidak Ada Diskriminasi Dalam Pelayanan hingga atribut Tidak Ada Praktik Percaloan Dalam Pelayanan.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat 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 dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. *Gap* masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku antikorupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai *gap* negatif, yang artinya secara rata-rata konsumen merasa bahwa kinerja pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi belum sepenuhnya memenuhi harapan (kepentingan) konsumen.

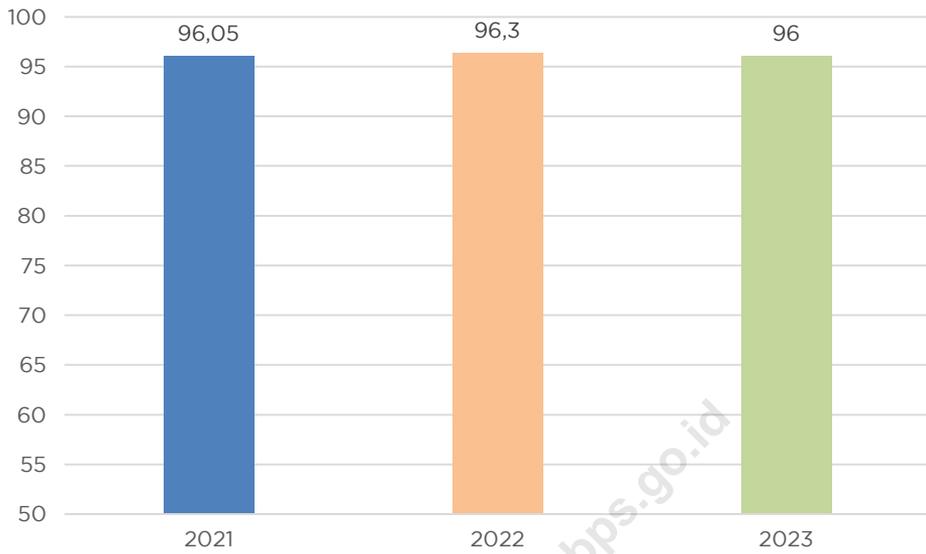
Hal ini dapat memperlihatkan celah perbaikan kepada pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi untuk perlu terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,58	9,58	0,00
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/ kecurangan pelayanan	9,58	9,62	-0,04
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,62	9,65	-0,04
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,62	9,65	-0,04
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,62	9,69	-0,08

4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS Kota Bukittinggi. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.2 [lihat Tabel Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023], IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi memperoleh nilai 96 pada tahun 2023 ini, hal ini menunjukkan perilaku anti korupsi yang diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi masih berada pada kategori sangat baik.



Gambar 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi Tahun 2023

5

Analisis Kebutuhan Data

LEVEL DATA YANG PALING BANYAK DIAKSES TAHUN 2023

77,27%

LEVEL DATA KABUPATEN/KOTA

PERIODE DATA YANG PALING BANYAK DIAKSES TAHUN 2023

98,48%

PERIODE DATA TAHUNAN



ANALISIS KEBUTUHAN DATA

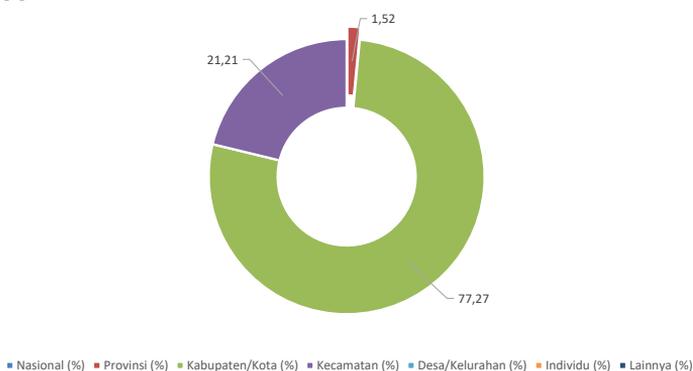
SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari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

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS 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 konsume terhadap data yang dihasilkan oleh 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

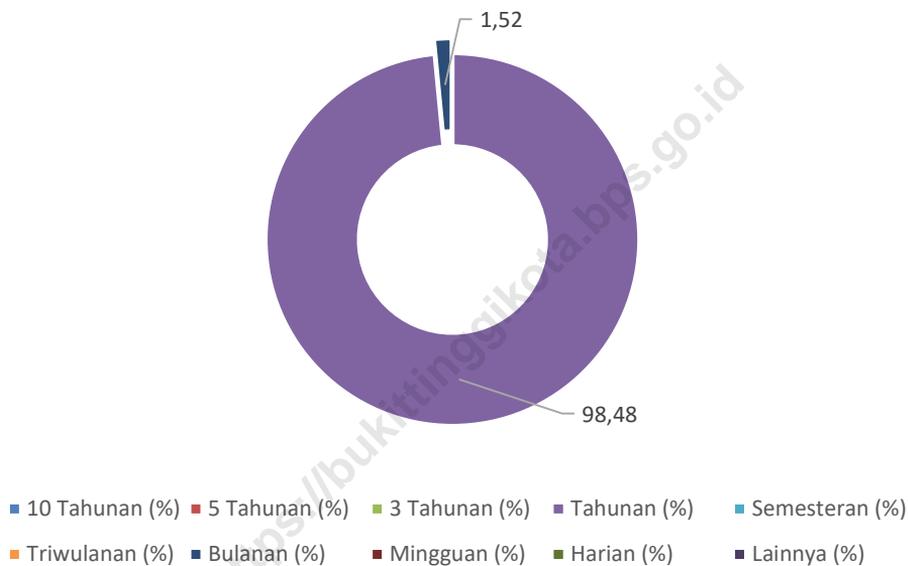
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023. Jumlah orang data di PST BPS Kota Bukittinggi adalah 66 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah level data Kabupaten/Kota, hal ini sama dengan tahun sebelumnya, namun untuk tahun ini level Kabupaten/Kota mempunyai persentase sebesar 77,27%. Level kedua yang paling banyak dicari adalah level data kecamatan, yaitu sebesar 21,21%. Adapun sebaran level data ditunjukkan dalam Gambar 5.1. [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023]



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

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 202 terdiri atas 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, 2023] menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 98,48%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2020 yang hanya sebesar 95,56%. Selanjutnya data dengan kebutuhan terbanyak kedua adalah periode bulanan, yaitu sejumlah 1,52%.



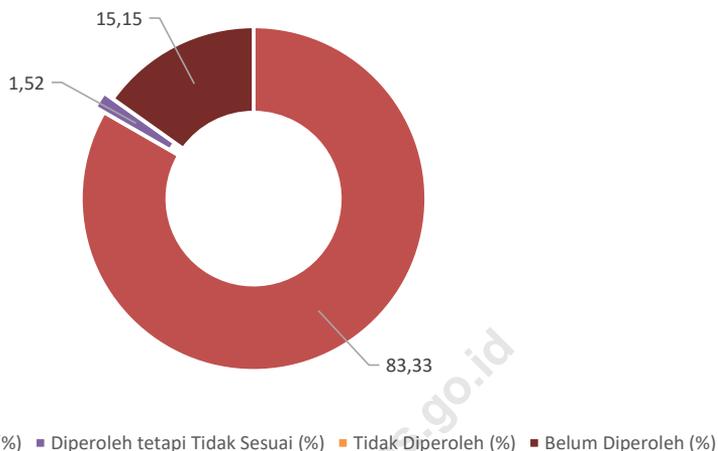
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Periode Data (%)

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu: (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) 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 dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Secara umum, 83,33% konsumen yang mencari data di BPS Kota Bukittinggi telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan [lihat Tabel Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023]. Sementara itu,

1,52% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menyatakan memperoleh data tetapi tidak sesuai dari penyedia data di BPS Kota Bukittinggi.



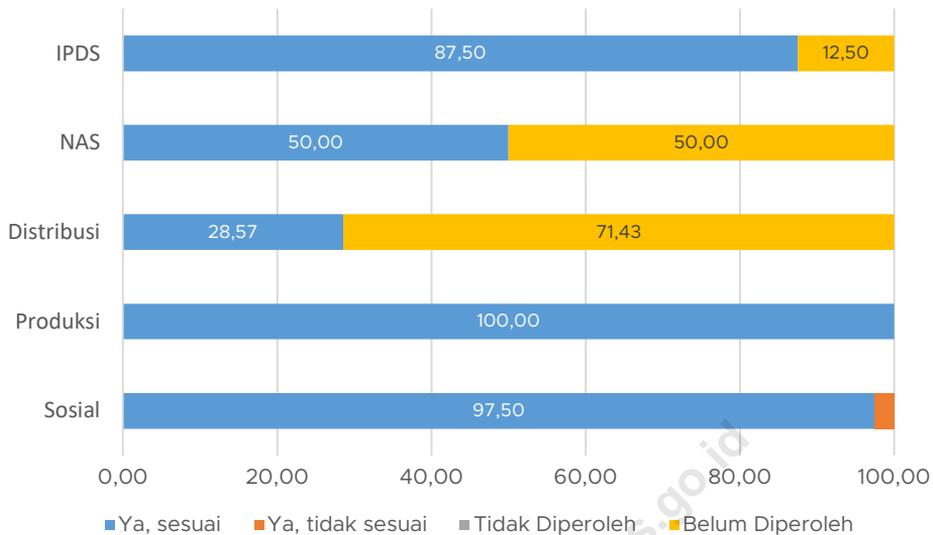
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Data di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

5.4 Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh

Tabel 5.1 menyajikan 5 (lima) jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Kota Bukittinggi berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, ada 40 orang-data dengan kesesuaian data yang diperoleh sebanyak 39 orang-data. Dari sejumlah tersebut, ragam data di BPS Kota Bukittinggi yang kedua paling banyak dibutuhkan konsumen adalah ragam data Neraca dan Analisis Statistik (NAS) dan Integrasi Pengolah dan Diseminasi Statistik (IPDS) masing-masing sebanyak 8 orang-data, kemudian ragam data Distribusi dan yang terakhir ragam data Produksi sebanyak 3 orang-data.

Tabel 5.1 Ragam Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh Di PST BPS Kota Bukittinggi

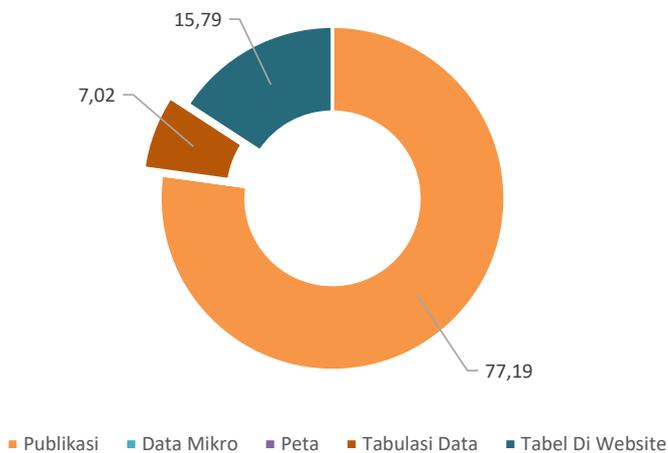
No.	Ragam Data	Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
1.	Sosial	39	1	0	0
2.	Produksi	3	0	0	0
3.	Distribusi	2	0	0	5
4.	NAS	4	0	0	4
5.	IPDS	7	0	0	1
Total		55	1	0	10



Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data Menurut Jenis Perolehan Data di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

5.5 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Kota Bukittinggi didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (77,19%). Kemudian 15,79% dari total perolehan data BPS Kota Bukittinggi didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di website BPS. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi data memiliki nilai persentase perolehan 7,02%. Sedangkan sumber data yang belum diakses konsumen pada tahun 2023 perolehan datanya adalah Peta dan Data Mikro.

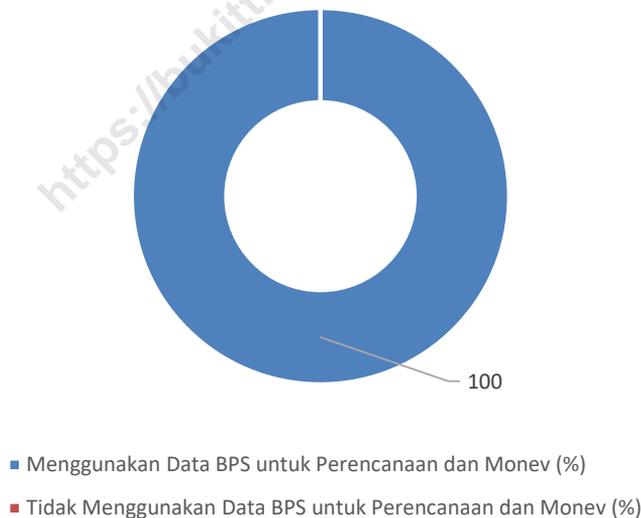


Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

Gambar di atas memperlihatkan bahwa publikasi menempati urutan tertinggi sumber data yang digunakan konsumen dan publikasi Bukittinggi Dalam Angka masih menjadi primadona publikasi yang paling banyak dibutuhkan. Tingginya perolehan data dari Bukittinggi Dalam Angka dapat disebabkan oleh keragaman jenis data yang dicakup dalam publikasi tersebut, dimana dalam publikasi tersebut tidak hanya berisikan data-data yang dihasilkan oleh BPS, namun juga menyajikan data-data statistik sektoral yang dihasilkan oleh instansi pemerintah lainnya.

5.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Konsumen K/L/OPD yang menggunakan Data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan pada pemerintahan dapat dilihat pada Gambar 5.4, [lihat Tabel Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023]. Berdasarkan Gambar 5.4, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa semua K/L/OPD (100%) yang mengakses data BPS sudah menggunakan data tersebut untuk keperluan perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan pada pemerintahan.



Gambar 5.6 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Perolehan Data di PST BPS Kota Bukittinggi (%)

6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data Tahun 2023 adalah **100,00%**

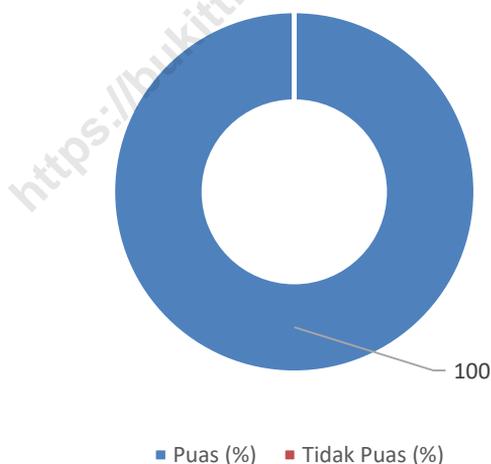


ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

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, 2023] Berdasarkan gambar tersebut, semua konsumen yang mengakses data BPS Kota Bukittinggi merasa puas ditunjukkan dengan persentase yang mencapai 100%. Pada tahun-tahun sebelumnya BPS Kota Bukittinggi juga berhasil mempertahankan nilai yang sangat baik dalam hal Kualitas Data.



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

7

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 2023, SKD dilaksanakan di 515 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Hasil SKD 2023 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 2023 di PST BPS Kota Bukittinggi. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen yang berjenis kelamin perempuan (61,54%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (69,23%). Sehingga sesuai dengan sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah PNS/TNI/Polri (65,38%). Hal tersebut diperkuat dengan persentase kelompok Instansi/Institusi terbesar adalah Lembaga Pemerintah Daerah, yaitu sebesar 61,54%.
2. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi mayoritas memiliki tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 34,62% dari total Konsumen Data BPS Kota Bukittinggi.
3. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi 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 Akses Produk Statistik Pada Website BPS (47,06%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data di BPS Kota Bukittinggi yang terbesar adalah Website BPS/ Allstats BPS (40%).
4. Kebanyakan konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi, ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan sebesar 100,00%, angka ini berhasil dipertahankan dari tahun 2022, sama dengan kepuasan konsumen terhadap akses data dan kepuasan terhadap sarana prasarana yang juga berhasil bertahan dengan perolehan nilai 100,00%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara *gap* -0,23 sampai 0,00.
5. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia

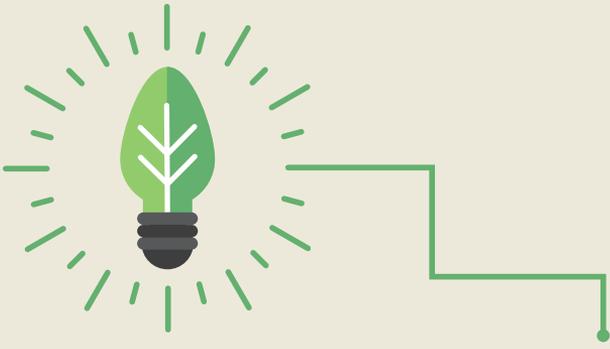
- data BPS Kota Bukittinggi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%.
6. Dibandingkan dengan SKD 2022 yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 93,73, pada SKD 2023 BPS Kota Bukittinggi memperoleh nilai IKK 92,14. Nilai tersebut menunjukkan sedikit penurunan, namun nilai tersebut masih tergolong dalam kategori "Sangat Baik".
 7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi digambarkan melalui Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK). Nilai IPAK PST BPS Kota Bukittinggi adalah 96 pada tahun 2023. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.
 8. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi sebagian besar membutuhkan data dengan level Kabupaten/Kota (77,27%) dan dengan periode data yang bersifat tahunan mencapai 98,48%.
 9. Semua konsumen yang berasal dari Pemerintahan di PST BPS Kota Bukittinggi menggunakan data BPS dengan tujuan perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase konsumen Pemerintahan yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan sebesar 100%.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas dalam perbaikan unit pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi adalah Kemudahan Prosedur dan Sarana Prasarana [lihat Lampiran 20. Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik di BPS Kota Bukittinggi, 2023]. Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2023, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kota Bukittinggi telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Bukittinggi.

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.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approach es. 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.
- 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.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.



Lampiran



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

Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data.

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



- | Metadata | |
|------------------|--|
| • Nama Indikator | : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin |
| • Konsep | : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan jenis Kelamin |
| • Urutan | : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat |
| • Ukuran | : Persentase |
| • Satuan | : Persen (%) |
| • Klasifikasi | : Jenis Kelamin |
| • Interpretasi | : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat. |
| • Rumus | : $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : 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) |
| • Manfaat | : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin |



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Kelompok Umur	Persentase Konsumen (%)
< 16	0,00
16 - 25	34,62
26 - 35	11,54
36 - 45	23,08
46 - 55	26,92
56 - 65	3,85
> 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, 2023

Jenis Kelamin	Persentase Konsumen (%)
Laki-Laki	38,46
Perempuan	61,54

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 : $pi = xi / y \times 100\%$
Penghitungan : dimana:
pi = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i
xi = 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, 2023

Pendidikan yang Ditamatkan	Persentase Konsumen (%)
Kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat	30,77
D1/D2/D3	7,69
D4/S1	34,62
S2	26,92
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
Penghitungan : $pi = xi / y \times 100\%$
dimana:
pi = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i
xi = 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, 2023

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen (%)
Pelajar/Mahasiswa	30,77
Peneliti/Dosen	0,00
PNS/TNI/Polri	65,38
Pegawai BUMN/D	3,85
Pegawai Swasta	0,00
Wiraswasta	0,00
Pekerjaan Utama Lainnya	0,00

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, 2023

Instansi/Institusi	Persentase Konsumen (%)
Lembaga Negara	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	3,85
TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan	0,00
Pemerintah Daerah	61,54
Lembaga Internasional	0,00
Lembaga Penelitian & Pendidikan	30,77
BUMN/BUMD	3,85
Swasta	0,00
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, 2023

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen (%)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	30,77
Pemerintahan	69,23
Komersial	0,00
Penelitian	0,00
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, 2023

Jenis Layanan	Persentase Konsumen (%)
Perpustakaan	23,53
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	0,00
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	47,06
Konsultasi Statistik	29,41
Rekomendasi Kegiatan Statistik	0,00

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, 2023

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	Persentase Konsumen (%)
Datang Langsung ke PST	32,50
Aplikasi PST Online	2,50
Website BPS /AllstatsBPS	40,00
Surat/Email	2,50
Aplikasi Chat	20,00
Fasilitas Lainnya	2,50

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 <i>Online</i>), 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 yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	100,00

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 10. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	100,00

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 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
Sarana dan Prasarana	100,00

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 12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Aspek Indeks	Indeks
IKK terhadap Pelayanan BPS	92,14

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	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} xi) \times 100) \div y$ xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $xi = wi \times zi$ wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah ratarata skor kepentingan zi = 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 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (untuk Atribut 13-17), 2023

Atribut Pelayanan	Persentase Konsumen (%)
Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	100
Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	100
Tidak ada penerimaan gratifikasi	100
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	100
Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	100

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 : $P = x / y \times 100\%$
 Penghitungan : 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 14. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Aspek Indeks	Indeks
Indeks Persepsi Anti Korupsi	96,00

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 :
- $$IPAK = ((\sum_{i=1}^{13} xi) \times 100) \div y$$
- xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian anti korupsi ke-i
 $xi = wi \times zi$
 wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah ratarata skor kepentingan
 zi = 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 15. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Level Data	Persentase (%)
Nasional	0,00
Provinsi	1,52
Kabupaten/Kota	77,27
Kecamatan	21,21
Desa/Kelurahan	0,00
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 16. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Periode Data	Persentase (%)
10 Tahunan	0,00
5 Tahunan	0,00
3 Tahunan	0,00
Tahunan	98,48
Semesteran	0,00
Triwulanan	0,00
Bulanan	1,52
Mingguan	0,00
Harian	0,00
Lainnya	0,00

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 17. Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Jenis Perolehan Data	Persentase Konsumen (%)
Diperoleh dan Sesuai	83,33
Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai	1,52
Tidak Diperoleh	0,00
Belum Diperoleh	15,15

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 : $p_i = x_i / y \times 100\%$
- Penghitungan :
dimana:
 p_i = 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 18. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Wilayah PST	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	100,00

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 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2023

Aspek Kualitas Data	Persentase Konsumen (%)
Kualitas Data secara Umum	100,00

Metadata

Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia 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 <i>up to date</i> sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus	: $p_i = x_i / y \times 100\%$
Penghitungan	dimana: p_i = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke- i x_i = 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 20. Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik di BPS Kota Bukittinggi, 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BUKITINGGI**



Nomor : B-439/1375/VS.560/11/2023

Bukittinggi, 14 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kota Bukittinggi

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Bukittinggi



ABDI GUNAWAN



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN.
* Printal kode QR di samping untuk menampilkan file asl

Lampiran 1

Nomor : B-439/1375/VS.560/11/2023

Tanggal : 14 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kesesuaian Produk Pelayanan4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama5. Respon Petugas Pelayanan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan <p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Sarana Prasarana <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>4. Kemudahan Fasilitas Pengaduan



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Lampiran 21. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD 2023

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab				
				12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12			
Prioritas Utama																				
1	Kemudahan Prosedur	Menata ulang letak informasi tentang prosedur serta memperjelas informasi tentang prosedur pelayanan dan Meningkatkan sosialisasi melalui media sosial	v										v							Don't Worry
2	Sarana Prasarana	Menambahkan sarana dan prasarana agar pengguna data menjadi lebih nyaman salah satunya dengan menambahkan PC pada PST	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Don't Worry
Prioritas Rendah																				
1	Informasi pelayanan tersedia	Menambahkan infografis pelayanan di menu pop up pada website BPS Kota Bukittinggi	v	v	v															Don't Worry
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Menambahkan infografis pelayanan di menu pop up pada website BPS Kota Bukittinggi	v	v	v															Don't Worry
3	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Menambahkan infografis pelayanan di menu pop up pada website BPS Kota Bukittinggi	v	v	v															Don't Worry
4	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Menata ulang letak sarana pengaduan di tempat yang mudah terlihat	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Don't Worry

Bukittinggi, 15 November 2023

Kepala BPS Kota Bukittinggi



ABDI GUNAWAN

Lampiran 22. Kuesioner VKD23

RAHASIA	 SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023	VKD23
<small>Dasar hukum: 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik 4. Peraturan Kepala BPS No. 997 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS</small>		
<p>Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. <p>SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.</p>		
<small>Pengantar</small>		

RAHASIA

VKD23

Dasar hukum:

- UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
- PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
- Peraturan Menteri PAMRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
- Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023



Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

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

Blok 1. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah
3. E-mail	: _____	<i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
4. Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____		
6. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan	: S/SLTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	11. Jenis layanan yang digunakan	: Perustakaan _____ Pembelian Publikasi BPS _____ Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik _____ Akses produk statistik pada Website BPS _____ Konsultasi Statistik _____ Rekomendasi Kegiatan Statistik _____
7. Pekerjaan utama	: Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Lainnya (.....) _____	<i>Pilih salah satu jawaban</i>	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
8. Kategori instansi	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....) _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung _____ Pelayanan Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) _____ Website BPS / AISStats BPS _____ Surat/E-mail _____ Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) _____ Lainnya (.....) _____
		13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting/puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/dislapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bps@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B/R13 berkode 1)</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BUKITTINGGI**

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

