

Katalog : 1399013.1375

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS KOTA BUKITTINGGI

2021



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BUKITTINGGI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

BPS KOTA BUKITTINGGI

2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Bukittinggi 2021

ISBN :
No. Publikasi : 13750.2113
Katalog : 1399013.1375
Ukuran Buku : 17,6 cm x 25 cm
Jumlah Halaman : xiv + 85 Halaman

Naskah:
Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Gambar Kover:
Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Diterbitkan oleh:
©Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik

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

TIM PENYUSUN PUBLIKASI
Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Kota Bukittinggi 2021

Pengarah
Mukhlis

Penanggung Jawab
Dont Worry

Penyunting
Dont Worry

Penulis Naskah
Octa Alfindo

Layout dan Ilustrasi
Octa Alfindo

Pengolah Data
Octa Alfindo



KATA PENGANTAR

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021" sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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 2021
KEPALA BPS KOTA BUKITTINGGI,

MUKHLIS, SE, M.M

DAFTAR ISI

halaman

Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
1. Pendahuluan.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Konsep dan Definisi.....	4
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu.....	4
1.3.3 Kepuasan Layanan.....	5
1.4 Metodologi.....	7
1.4.1 Metodologi <i>Sampling</i>	7
1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data.....	7
1.4.3 Metodologi Analisis Data.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	14
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	14
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021.....	14
1.6.3 Segmentasi Konsumen.....	15
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	19
2.2 Konsumen Menurut Karakteristik.....	19
2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	23
2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	23
2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS.....	24
2.6 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	25
3. Analisis Kepuasan Layanan.....	27
3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	29
3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	29
3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	30
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	30
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	32
3.6 <i>Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	35

4.	Analisis Persepsi Anti Korupsi	37
4.1	Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	39
4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	40
5.	Analisis Kebutuhan Data.....	41
5.1	Kebutuhan DataMenurut Level Data	43
5.2	Kebutuhan DataMenurut Periode Data	44
5.3	Kebutuhan DataMenurut Jenis Perolehan Data.....	44
6.	Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	47
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	49
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	50
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 Menurut Atribut Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.....	32
3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.....	33

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

DAFTAR GAMBAR

	halaman
1.1	Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis 9
1.2	Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data 15
2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama 19
2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Kelompok Umur 20
2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Kelamin 20
2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan 21
2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pekerjaan Utama 22
2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Instansi/Institusi 22
2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 23
2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Layanan 24
2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS 24
2.10	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 25
3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Pelayanan 29
3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Akses Data 29
3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Sarana dan Prasarana 30
3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi 31
3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi 34
3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi 35
4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi Tahun 2021 40
5.1	Persentase data yang dibutuhkan Menurut Level data di PST BPS Kota Bukittinggi 43

5.2	Persentase data yang dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi.....	44
5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Ragam Data	45
5.4	Persentase Pencarian Data Menurut Perolehannya di PST BPS Kota Bukittinggi	45
5.5	Persentase Jenis Sumber Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Perolehannya	46
6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi.....	49
6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi Menurut Aspek Kualitas Data.....	50
6.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS.....	50

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

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

1.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	59
2.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	60
3.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	61
4.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	62
5.	Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	63
6.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	64
7.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	65
8.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	66
9.	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	67
10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	68
11.	Persentase Konsumen Menurut Ragam Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	69
12.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	70
13.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	71
14.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	72
15.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	73
16.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	75
17.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	76
18.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	77
19.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	78
20.	Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020	79
21.	Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	80
22.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kematakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020.....	81
23.	Kuesioner VKD20	82

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 2021 sampai akhir pencacahan

Jadwal Pencacahan
Juni - September 2021

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan 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 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) 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). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan

memaksimalkan penggunaan metode online. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian 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 dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

- a. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
- c. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
- d. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
- e. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan,

mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui website BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (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.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi

salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui website BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3 Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. 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 atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (online) melalui aplikasi berbasis website.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota.

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

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

b. Di PST BPS Pusat:

Self-enumeration secara online

1.4.3 Metodologi Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 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 (*Gap Analysis*)

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:

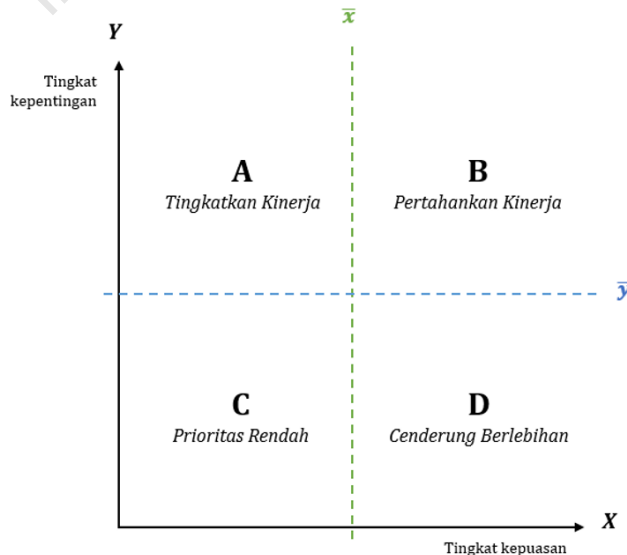
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

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. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

Tabel 1.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

e. Persentase Konsumen yang Puas

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

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 VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i = 1, 2, 3, 4$

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

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (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 SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Bukittinggi berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Bukittinggi berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Bukittinggi yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

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 VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022

serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Kota Bukittinggi senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2021, meliputi:

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

Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kota Bukittinggi, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kota Bukittinggi melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara online. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

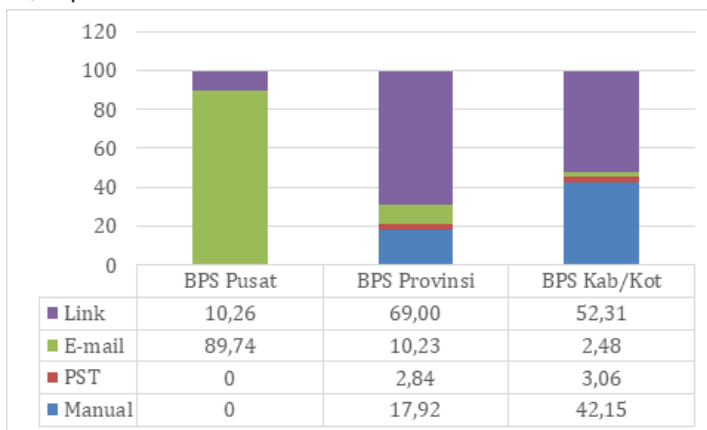
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode

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

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

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode link atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara offline, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara offline, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan online baik mengisi melalui e-mail yang dikirimkan maupun link yang diperoleh dari website maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui e-mail yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui online link adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui online link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2 Persentase Responden Menurut Metode Pengumpulan Data

2

Segmentasi Konsumen

2021

61,29% Konsumen adalah
Perempuan



38,71% Berprofesi Sebagai
PNS/TNI/Polri

45,16% Menggunakan Data BPS
untuk **tugas sekolah/kuliah**

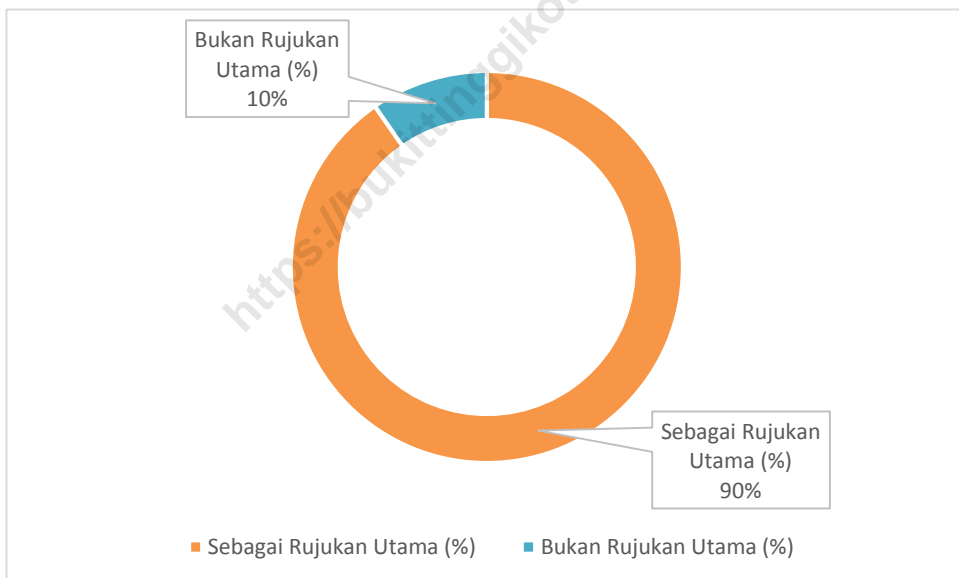
SEGMENTASI KONSUMEN

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

2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,32%.



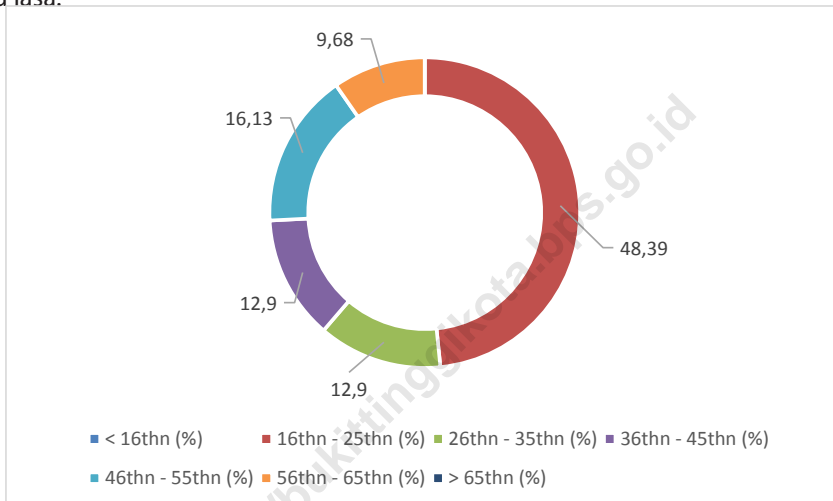
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama (%)

2.2 Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

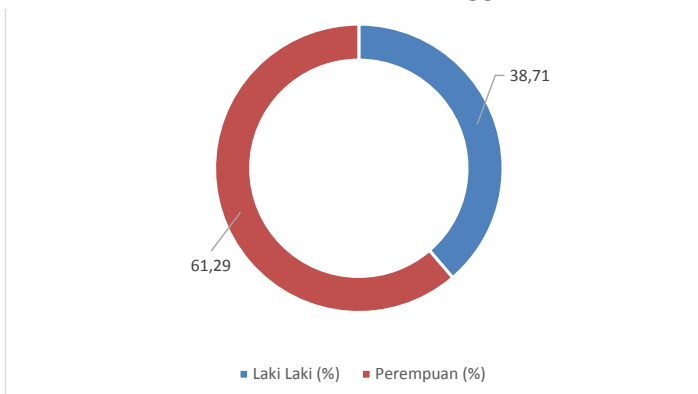
Berdasarkan Gambar 2.2, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi memiliki rentang umur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (48,39%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (16,13%), kemudian konsumen yang berumur 26-35 tahun dan 36-45 tahun (12,9%) dan yang terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (9,68%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Kelompok Umur (%)

Jenis Kelamin

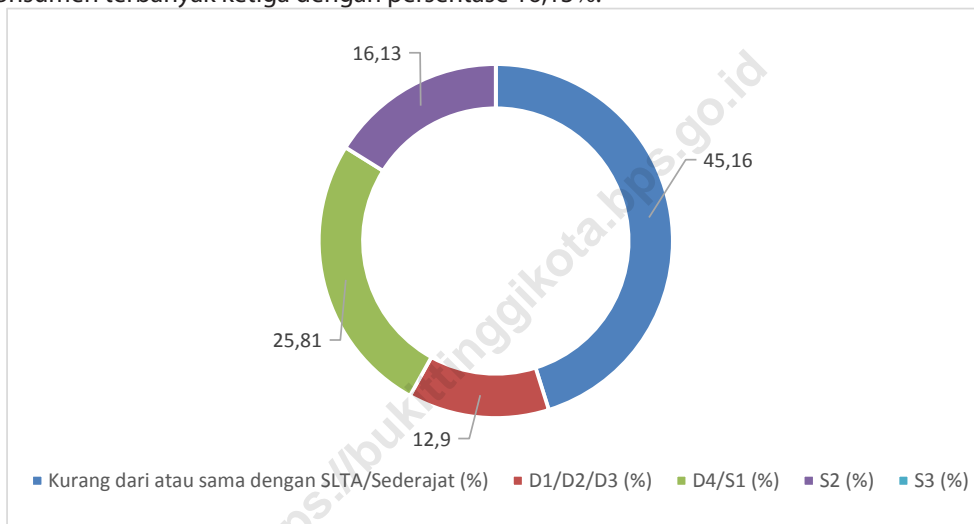
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi menurut jenis kelamin. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Bukittinggi adalah sebesar 61,29%. Sementara itu, 38,71% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah laki-laki.



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

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat (45,16%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (25,81%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 menjadi konsumen terbanyak ketiga dengan persentase 16,13%.

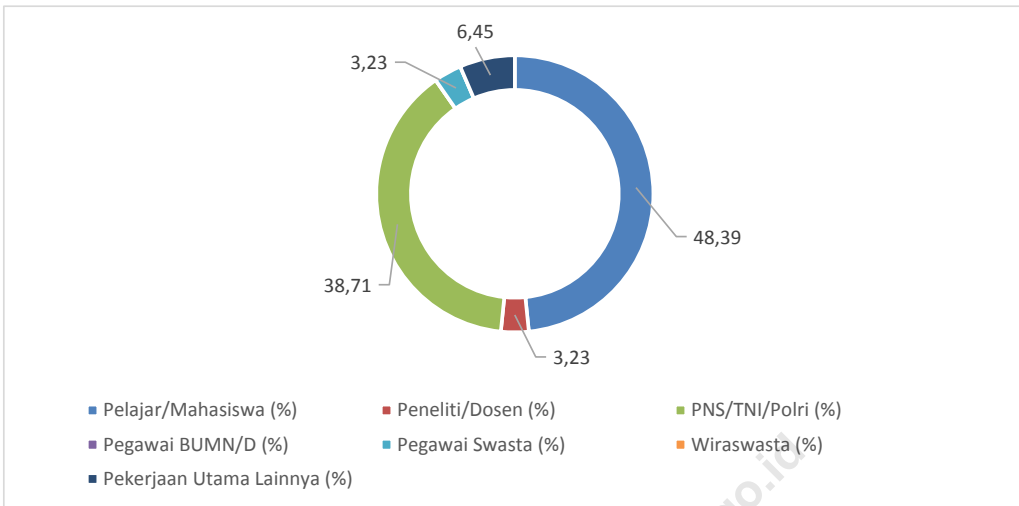


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (%)

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, 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 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

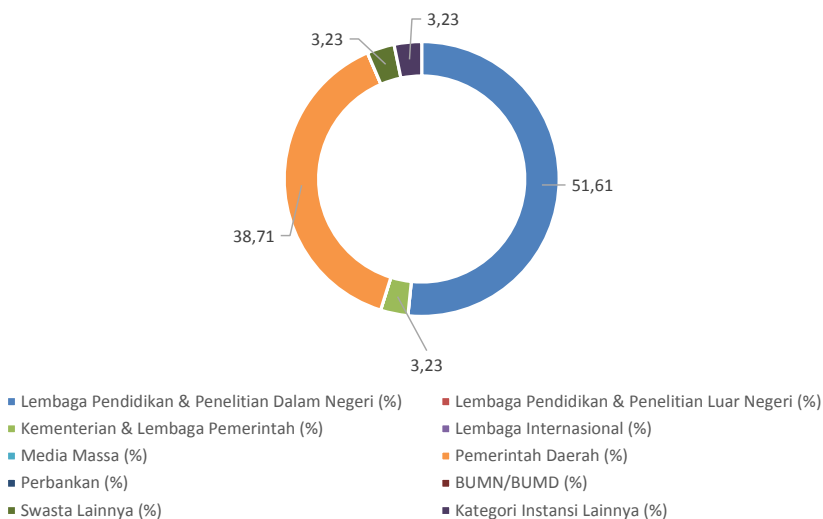
Berdasarkan Gambar 2.5, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah Pelajar/Mahasiswa (48,39%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh konsumen yang berumur 16-25 tahun (48,39%). Adapun konsumen kedua terbanyak mempunyai pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 38,71%. Konsumen yang bekerja sebagai Peneliti/Dosen dan Konsumen yang bekerja sebagai Pegawai Swasta memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 3,23%.



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

Instansi/Institusi

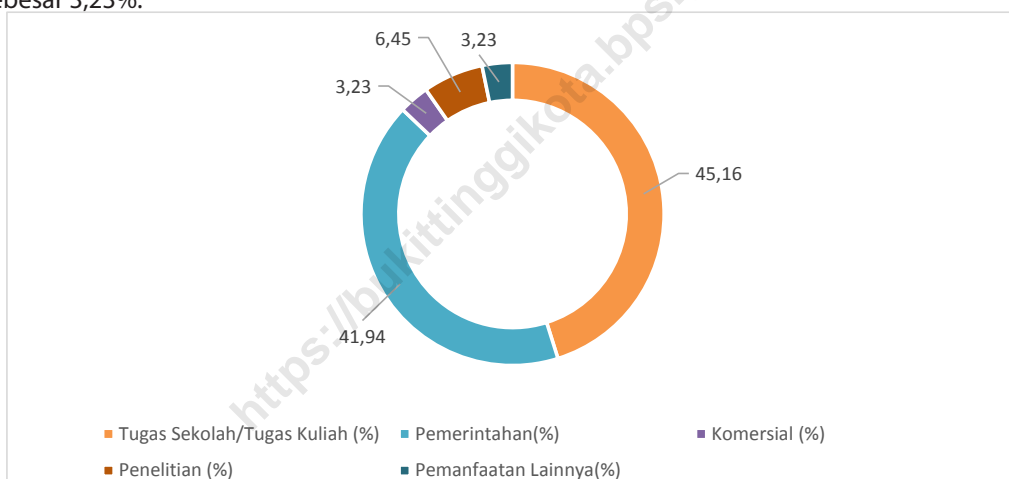
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (51,61%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen yang kebanyakan berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 38,71%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian & Lembaga Pemerintah, Swasta Lainnya, serta Kategori Instansi Lainnya memiliki persentase yang sama, yaitu sebesar 3,23%.



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

2.3 Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bukittinggi menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima kelompok. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] hasil SKD 2021 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 Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (45,16%). Pemanfaatan untuk Pemerintahan serta Penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 41,94% dan 6,45%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Bukittinggi sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan penelitian. Sementara itu, pemanfaatan hasil untuk Komersial dan Pemanfaatan Lainnya mempunyai nilai yang sama yaitu sebesar 3,23%.

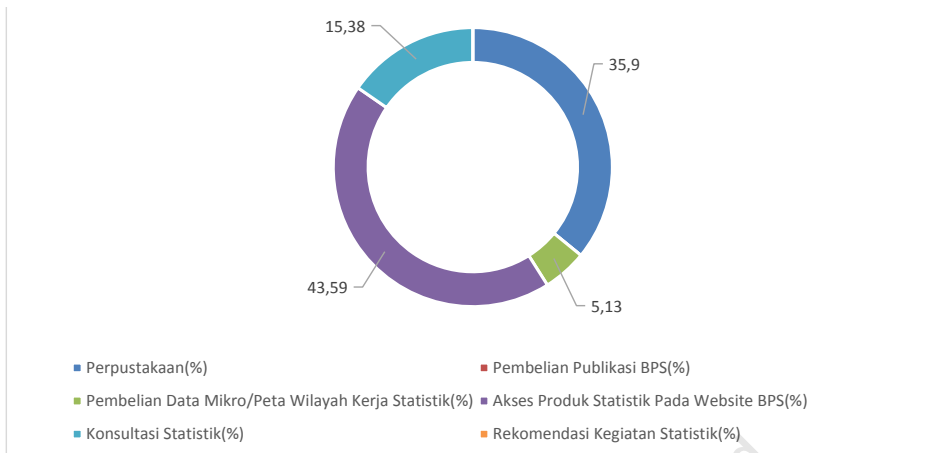


Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan (%)

2.4 Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi 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 2.8. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 43,59%. Pada posisi kedua, Perpustakaan menjadi layanan yang banyak diakses dengan persentase sebesar 35,90%. Konsultasi Statistik adalah jenis layanan yang menempati urutan ketiga paling sering digunakan, yaitu sebesar 15,38%.

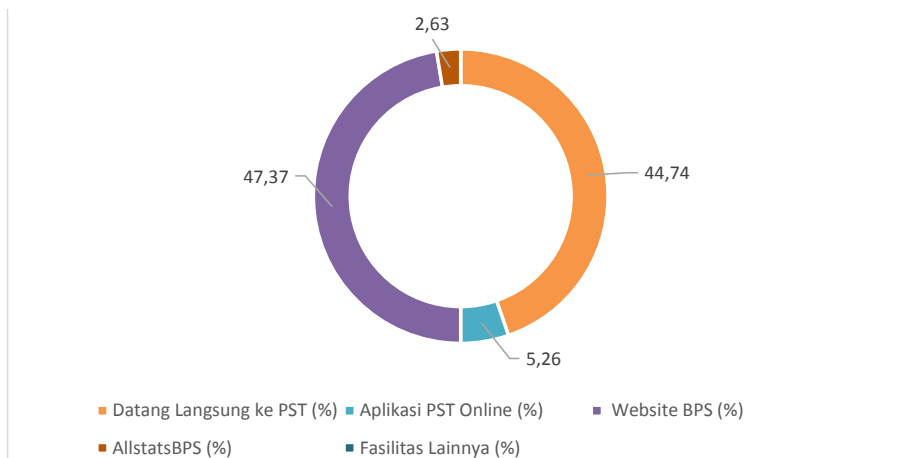


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Jenis Layanan (%)

2.5 Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, Allstat BPS, dan Fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 47,37%. 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 44,74%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi adalah melalui AllStat BPS, dengan persentase sebesar 2,63%.

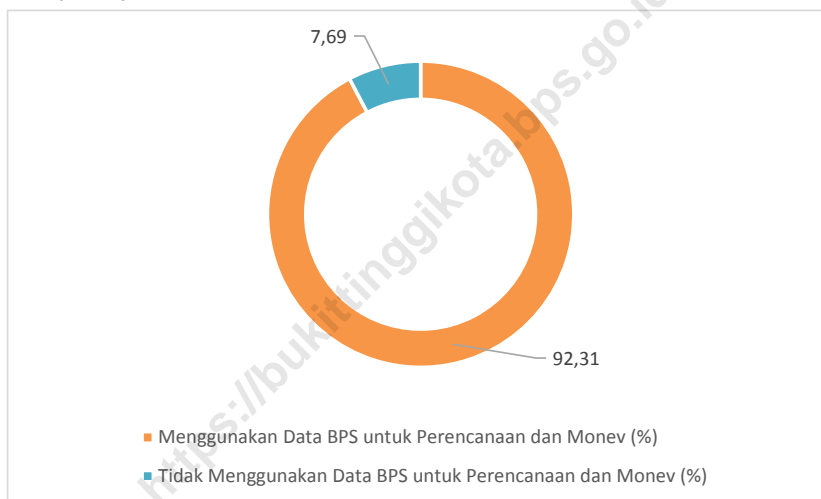


Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS (%)

2.6 Konsumen Menurut 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 2.10, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021]. Berdasarkan Gambar 2.10, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa hampir semua (92,31%) K/L/OPD yang mengakses data BPS sudah menggunakan data tersebut untuk keperluan perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan pada pemerintahan.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan (%)

3

Analisis Kepuasan Layanan

Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

BPS Kota Bukittinggi 2021

91,85

(Sangat Memuaskan)

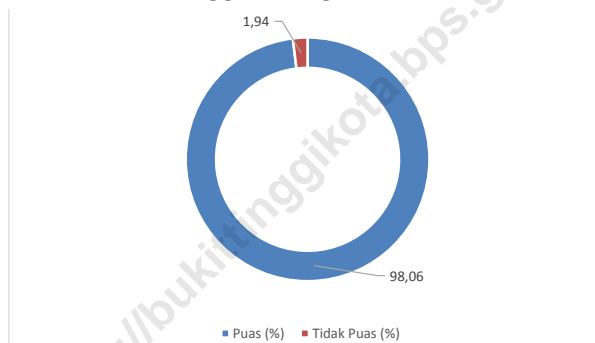


ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

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

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

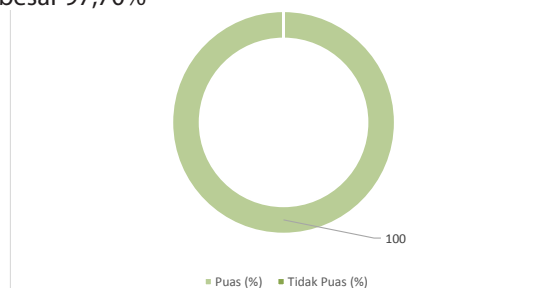
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi meningkat dari tahun lalu sebesar 1,88%.



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

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

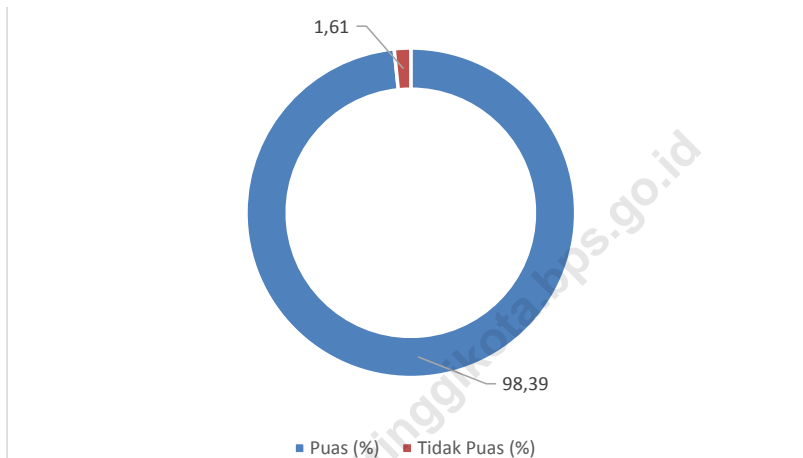
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2 [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021], semua konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi merasa puas terhadap akses data, hal ini dilihat dari hasil SKD2021 yang mendapatkan hasil 100 persen, konsumen yang merasa puas terhadap akses data ini meningkat dibandingkan tahun yang nilainya sebesar 97,70%



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

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3 [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021], persentase konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana meningkat pada tahun ini menjadi 98,39%, sedangkan 1,61% konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

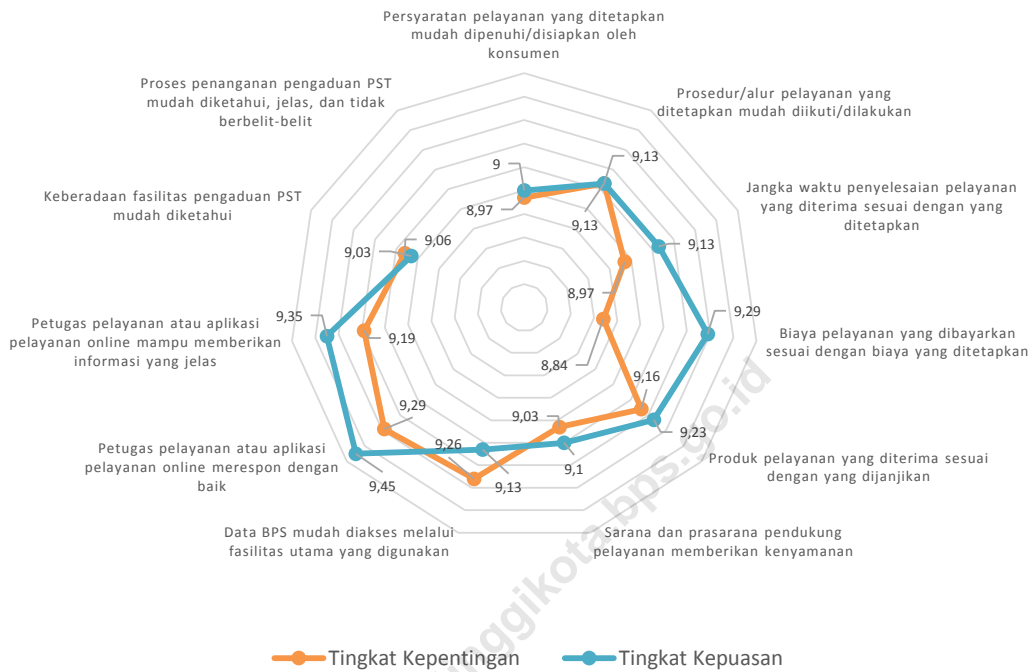


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi Terhadap Sarana dan Prasarana (%)

3.4 Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

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



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 Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,45. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah memuaskan namun harapan konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi untuk atribut tersebut belum cukup tinggi. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan dengan nilai gap sebesar 0,00, nilai ini memperlihatkan tingkat kepuasan dan harapan konsumen sudah sesuai untuk atribut ini. Atribut Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit juga tidak memiliki nilai karena tidak adanya pengaduan yang dilakukan oleh konsumen data BPS Kota Bukittinggi.

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi memiliki gap 0,45 sampai -0,13. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,97	9,00	0,03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,13	9,13	0
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,97	9,13	0,16
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,84	9,29	0,45
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,16	9,23	0,06
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,03	9,10	0,06
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,26	9,13	-0,13
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,29	9,45	0,16
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,19	9,35	0,16
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,06	9,03	-0,03
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	-	-	-

3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

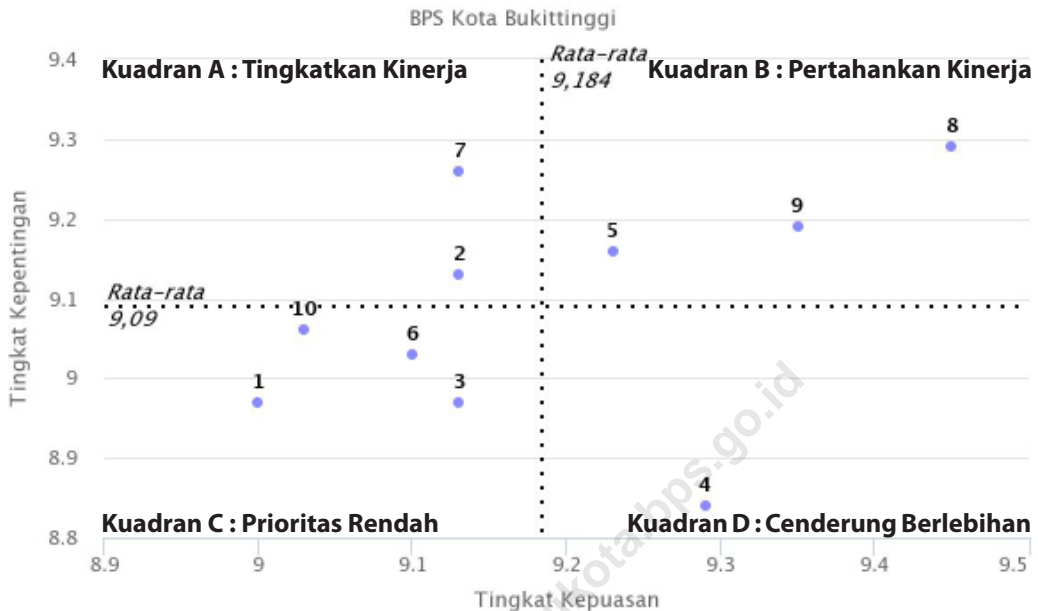
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan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

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,97	9,00	100,36
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	9,13	9,13	100,00
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8,97	9,13	101,80
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8,84	9,29	105,11
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,16	9,23	100,70
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,03	9,10	100,71
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,26	9,13	98,61
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,29	9,45	101,74
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,19	9,35	101,75
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,06	9,03	99,64
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	-	-	-

Tabel 3.2. [lihat Tabel Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi (%)] menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi sudah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan (105,11%), sedangkan atribut Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,61%).

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Keterangan

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

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

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

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

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. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan

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

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

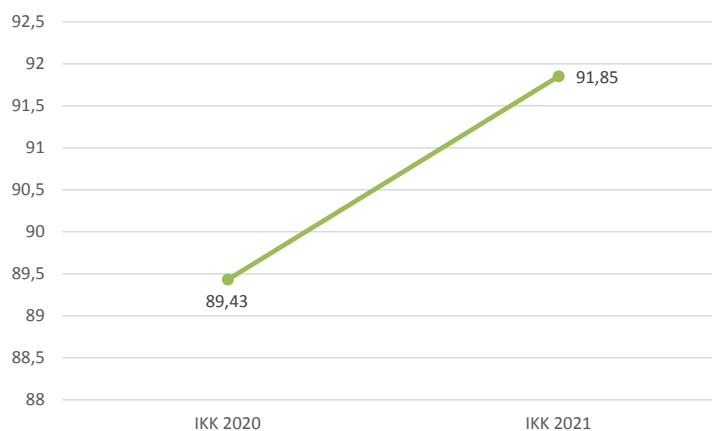
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bukittinggi tahun 2021 sebesar 91,85, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi masuk kategori sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6 [lihat Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] , IKK BPS di PST BPS Kota Bukittinggi mengalami kenaikan sebesar 2,42 dari 89,43 pada tahun 2020 menjadi 91,85 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi pada tahun 2021 semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bukittinggi.



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

4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Indeks Perilaku Anti Korupsi

BPS Kota Bukittinggi 2021

96,05

(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 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 Pusat 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 positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Pusat.

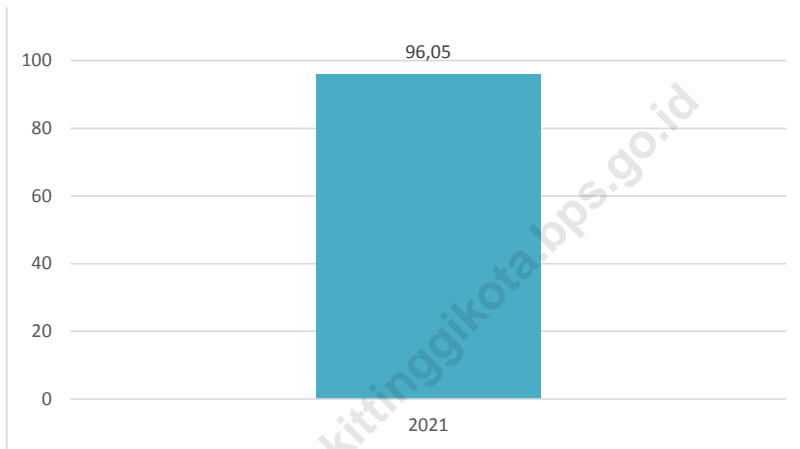
Dengan nilai range gap 0,06 hingga 0,13 dimana ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

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

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,42	9,52	0,10
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,48	9,61	0,13
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,55	9,61	0,06
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,55	9,68	0,13

4.2 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 4.1 [lihat Tabel Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021], IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi memperoleh nilai 96,06 pada tahun 2021. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi.



Gambar 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Bukittinggi Tahun 2021

5

Analisis Kebutuhan Data

LEVEL DATA YANG PALING BANYAK DIAKSES TAHUN 2021
96,94%

LEVEL DATA KABUPATEN/KOTA

PERIODE DATA YANG PALING BANYAK DIAKSES TAHUN 2021
90,82%

PERIODE DATA TAHUNAN



ANALISIS KEBUTUHAN DATA

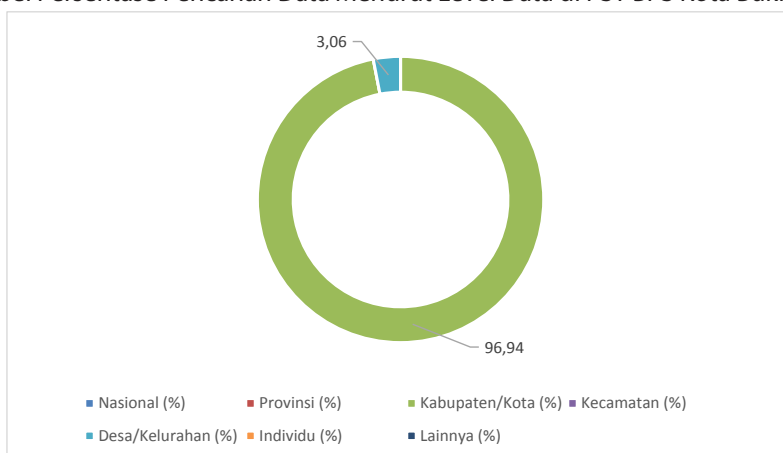
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

5.1 Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

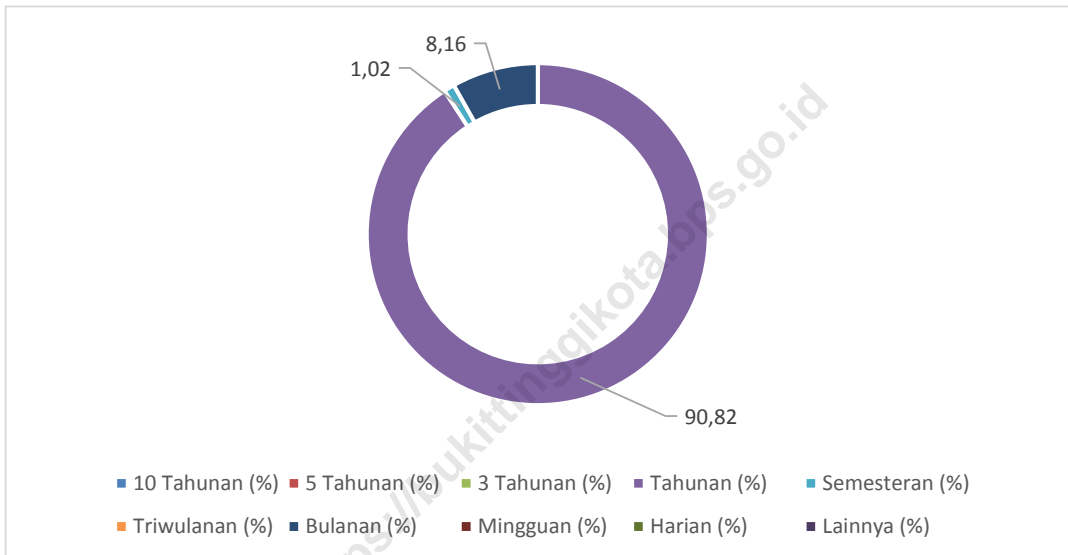
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Pusat dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Pusat adalah 98 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data yang paling banyak dicari oleh konsumen adalah level data Kabupaten/Kota, hal ini sama dengan tahun sebelumnya, namun untuk tahun ini level Kabupaten/Kota mempunyai persentase sebesar 96,94%, . Level kedua yang paling banyak dicari adalah level data desa/Kelurahan, yaitu sebesar 3,06%. Adapun sebaran level data ditunjukkan dalam Gambar 5.1. [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2020]



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

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 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, 2021] menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 90,82%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2020 yang hanya sebesar 71,41%. Selanjutnya data dengan kebutuhan terbanyak kedua adalah periode bulanan, yaitu sejumlah 8,16%.

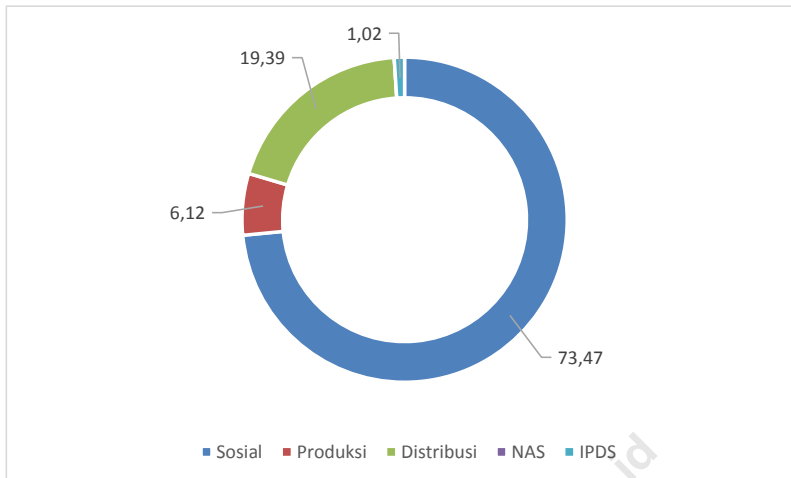


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Periode Data (%)

5.3 Kebutuhan Data Menurut Ragam Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi statistik yang terdapat di BPS Kota Bukittinggi yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data integrasi pengolahan dan diseminasi statistik (IPDS).

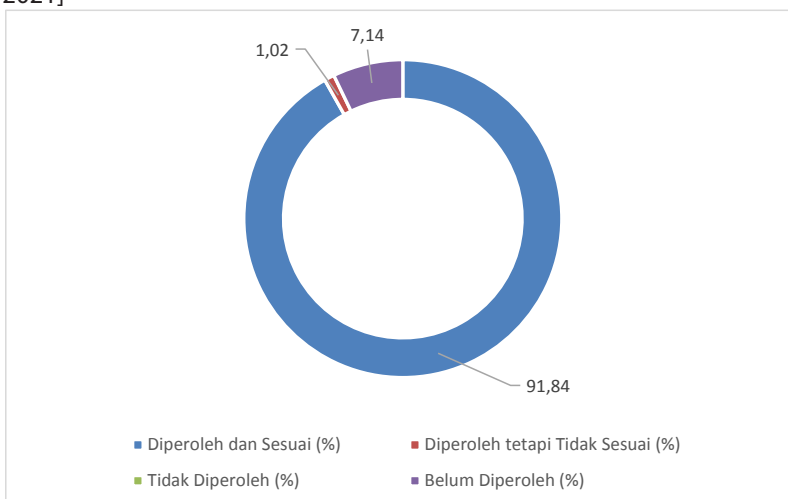
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Bukittinggi menurut ragam data. Selama tahun 2021, ragam data sosial masih menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial yaitu sebesar 73,47%. Sementara itu, ragam data statistik distribusi dan jasa menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 21,88%. Kemudian ragam data statistik produksi, dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 6,12% dan 19,39%.



Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Ragam Data (%)

5.4 Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Bukittinggi. [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021]

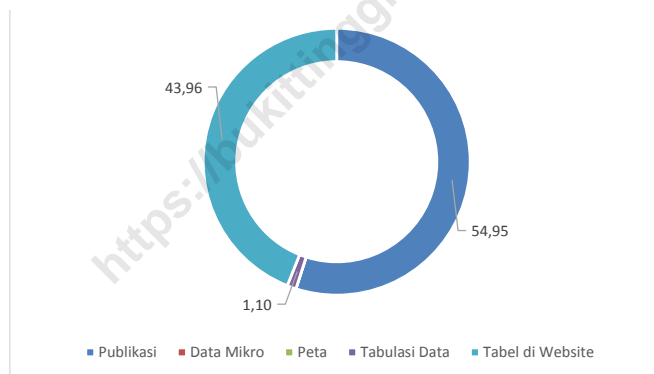


Gambar 5.4 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Bukittinggi Menurut Perolehannya (%)

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 91,84% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun kemarin yang dengan nilai 86,33%, selanjutnya 1,02% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 7,14% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan tidak ada konsumen data yang tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

5.5 Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD 2021 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Gambar 5.10 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Pusat menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi 54,95%. Sementara itu, 43,96% data diperoleh konsumen melalui tabel di *website*. Selanjutnya data diperoleh konsumen melalui Tabulasi Data sebesar 1,10%.



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

6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

2021

KELENGKAPAN DATA

98,90%

AKURASI DATA

98,90%

KEMUTAKHIRAN DATA

100,00%

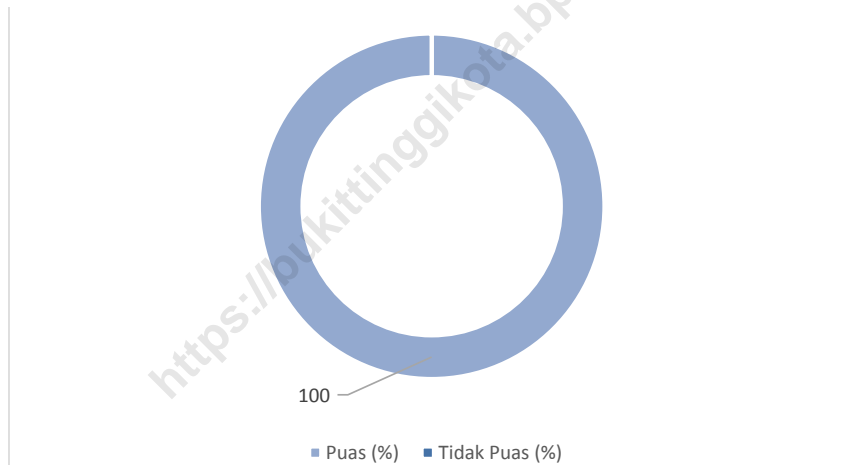


ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

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

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi disajikan dalam Gambar 6.1. [lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] Berdasarkan gambar tersebut, semua konsumen yang mengakses data BPS Kota Bukittinggi merasa puas ditunjukkan dengan persentase yang mencapai 100%.

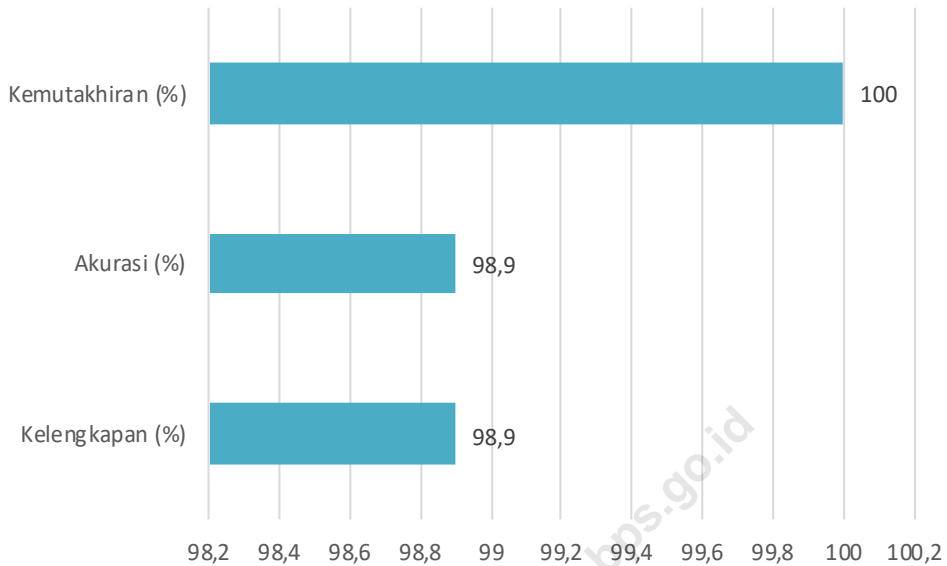


Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi (%)

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Bukittinggi.

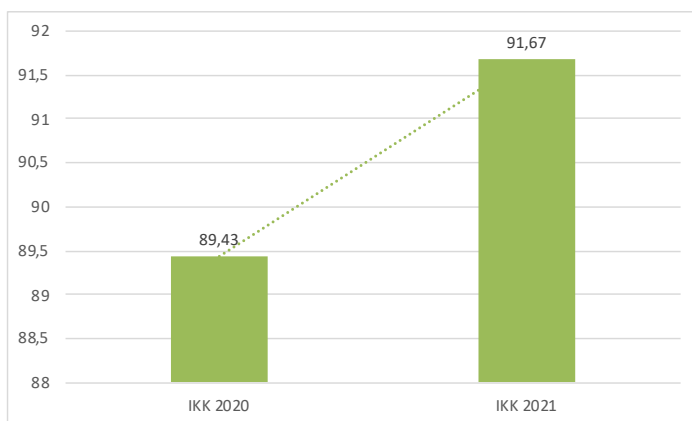
[lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021] Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 98% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kemutakhiran menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (100,00%).



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

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Bukittinggi. [lihat Tabel Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data] Nilai IKK untuk PST BPS Kota Bukittinggi tahun 2021 sebesar 91,67, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 6.3, IKK BPS di PST BPS Kota Bukittinggi mengalami peningkatan sebesar 2,24 dari 89,43 pada tahun 2020 menjadi 91,67 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Bukittinggi.



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



Penutup

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 wilayah PST yang mencakup BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Bukittinggi berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu sebanyak 31 orang responden dalam kurun waktu pencacahan 1 Januari 2021 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Hasil SKD 2021 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 2021 di PST BPS Kota Bukittinggi. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kota Bukittinggi secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Bukittinggi yang melebihi target (103,33 persen) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi didominasi oleh konsumen yang berjenis kelamin perempuan (61,29%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah (45,16%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Bukittinggi adalah Pelajar/Mahasiswa (48,39%). Hal tersebut diperkuat dengan persentase kelompok umur konsumen terbesar adalah 16 - 25 tahun (48,39%).
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 (43,59%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data di BPS Kota Bukittinggi yang terbesar adalah Website BPS (47,37%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Pusat menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 90,32%.

5. Kebanyakan konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi, ditunjukkan dengan persentase kepuasan terhadap pelayanan sebesar 98,06%, angka ini naik dari tahun 2020. Kemudian kepuasan konsumen terhadap akses data dan kepuasan terhadap sarana prasarana masing-masing memperoleh nilai 100,00% dan 98,39%.
6. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00%.
7. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Bukittinggi mendapatkan nilai yang sangat memuaskan, hal ini dapat dilihat dari aspek kelengkapan data yang mendapatkan nilai 98,90%, akurasi data 98,90%, dan kemutakhiran data 100,00%.
8. Dibandingkan dengan SKD 2020 yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 89,44, pada SKD 2021 BPS Kota Bukittinggi memperoleh nilai IKK 91,85. Nilai tersebut menunjukkan bahwa konsumen data merakan peningkatan kualitas pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi selama tahun 2021.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas dalam perbaikan unit pelayanan PST BPS Kota Bukittinggi adalah:

1. Kemudahan Prosedur yang perlu ditingkatkan.
2. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama yang telah disediakan PST BPS Kota 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: Departemen 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



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Kelompok Umur	Persentase Konsumen (%)
< 16	0,00
16 - 25	48,39
26 - 35	12,90
36 - 45	12,90
46 - 55	16,13
56 - 65	9,68
> 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, 2021

Jenis Kelamin	Persentase Konsumen (%)
Laki-Laki	38,71
Perempuan	61,29

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

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Pendidikan yang Ditamatkan	Persentase Konsumen (%)
Kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat	45,16
D1/D2/D3	12,90
D4/S1	25,81
S2	16,13
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, 2021

Pekerjaan Utama	Persentase Konsumen (%)
Pelajar/Mahasiswa	48,39
Peneliti/Dosen	3,23
PNS/TNI/Polri	38,71
Pegawai BUMN/D	0,00
Pegawai Swasta	3,23
Wiraswasta	0,00
Pekerjaan Utama Lainnya	6,45

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, 2021

Instansi/Institusi	Persentase Konsumen (%)
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	51,61
Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	0,00
Kementerian & Lembaga Pemerintah	3,23
Lembaga Internasional	0,00
Media Massa	0,00
Pemerintah Daerah	38,71
Perbankan	0,00
BUMN/BUMD	0,00
Swasta Lainnya	3,23
Kategori Instansi Lainnya	3,23

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, 2021

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Persentase Konsumen (%)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	45,16
Pemerintahan	41,94
Komersial	3,23
Penelitian	6,45
Pemanfaatan Lainnya	3,23

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, 2021

Jenis Layanan	Persentase Konsumen (%)
Perpustakaan	35,9
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	5,13
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	43,59
Konsultasi Statistik	15,38
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, 2021

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	Persentase Konsumen (%)
Datang Langsung ke PST	44,74
Aplikasi PST Online	5,26
Website BPS	47,37
AllstatsBPS	2,63
Fasilitas Lainnya	0,00

Metadata Indikator

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

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	Persentase Konsumen (%)
Rujukan Utama	90,32
Bukan Rujukan Utama	9,68

Metadata

Indikator

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

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Wilayah PST	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	92,31

Metadata

Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan
- Konsep : Segmentasi Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. *Monitoring* yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $p = x / y \times 100\%$
- Penghitungan :
 dimana:
 p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi
 x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 11. Persentase Konsumen Menurut Ragam Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Ragam Data	Persentase Konsumen (%)
Tata Usaha	00,00
Statistik Sosial	73,47
Statistik Produksi	6,12
Statistik Distribusi	19,39
Nerwilis	00,00
IPDS	1,02

Metadata

Indikator

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

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
BPS Kota Bukittinggi	98,06

Metadata

Indikator

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

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

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 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Aspek Kepuasan	Persentase Konsumen (%)
Sarana dan Prasarana	98,39

Metadata Indikator

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

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Atribut Pelayanan	Persentase Konsumen (%)
Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	96,77
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	96,77
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	96,77
Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	96,77
Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	96,77
Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	96,77
Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	100,00
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	100,00
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	100,00
Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	100,00
Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	-

Metadata

Indikator

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

Lampiran 16. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Aspek Indeks	Indeks
IKK terhadap Pelayanan BPS	91,85

Metadata

Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS
Konsep	: Kepuasan konsumen
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Rumus Penghitungan	: $IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) \times 100) \div y$ x_i = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$ w_i = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah ratarata skor kepentingan z_i = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	: Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 17. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Aspek Indeks	Indeks
IKK terhadap Kualitas Data	91,67

Metadata

Indikator

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

Lampiran 18. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Aspek Indeks	Indeks
Indeks Persepsi Anti Korupsi	96,05

Metadata

Indikator

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

Lampiran 19. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Level Data	Persentase (%)
Nasional	0,00
Provinsi	0,00
Kabupaten/Kota	96,94
Kecamatan	0,00
Desa/Kelurahan	3,06
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
Penghitungan : $p_i = x_i / y \times 100\%$
dimana:
 p_i = Persentase konsumen yang mencari data menurut level data ke- i
 x_i = Jumlah konsumen yang mencari data menurut level data ke- i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data menurut level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pencarian data menurut level data

Lampiran 20. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Periode Data	Persentase (%)
10 Tahunan	0,00
5 Tahunan	0,00
3 Tahunan	0,00
Tahunan	90,82
Semesteran	1,02
Triwulanan	0,00
Bulanan	8,16
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 21. Persentase Pencarian Data Menurut Perolehan Datanya di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Jenis Perolehan Data	Persentase Konsumen (%)
Diperoleh dan Sesuai	91,84
Diperoleh Tetapi Tidak Sesuai	1,02
Tidak Diperoleh	00,00
Belum Diperoleh	7,14

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 22. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Aspek Kualitas Data Secara Umum, Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran di PST BPS Kota Bukittinggi, 2021

Aspek Kualitas Data	Persentase Konsumen (%)
Kualitas Data secara Umum	100,00
Kelengkapan	98,90
Akurasi	98,90
Kemutakhiran	100,00

Metadata

Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data
- Konsep : Kepuasan konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS *up to date* sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$
- Penghitungan :
 dimana:
 pi = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i
 xi = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i
 y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
 i = 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2021

RAHASIA

VKD21

Dasar hukum:
 1. PP No. 51 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Statistik
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Sensus dan Survei Statistik
 3. Kepda BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

<p>Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)</p>	
<p>Pencacah</p>	<p>Nomor Responden :</p>
<p>Nama : _____ Tanggal : _____</p>	<p>Kode Wilayah : [] [] [] [] [] [] Nomor Urut : [] [] [] [] [] []</p>
<p>Pemeriksa</p>	
<p>Nama : _____ Tanggal : _____</p>	

Blok I. Keterangan Responden

<p>1 Nama</p>	<p>9 Kategori instansi/institusi Pilih salah satu jawaban</p>	<p>Lembara Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri - 1 Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri - 2 Kementerian & Lembaga Pemerintah - 3 Lembaga Internasional - 4 Media Massa - 5 Pemerintah Daerah - 6 Perbankan - 7 BUMN/BUMD - 8 Swasta lainnya - 9 Lainnya (.....) - 10</p>	<p>[] []</p>
<p>2 Tahun lahir</p>	<p>10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan data/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban</p>	<p>Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 Pemerintahan - 2 Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5</p>	<p>[] []</p>
<p>3 E-mail</p>	<p>11 Jenis layanan yang digunakan Boleh pilih lebih dari satu jawaban</p>	<p>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner</p>	
<p>4 Nomor handphone</p>	<p>12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Boleh pilih lebih dari satu jawaban</p>	<p>Perpustakaan - 1 Pembelian Data Mikro/Peira Wilayah Kerja Statistik - 2 Akses produk statistik pada website BPS - 4 Konsultasi Statistik - 8 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 16 - 32</p>	
<p>5 Jenis kelamin</p>	<p>13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?</p>	<p>Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (pst.bps.go.id) - 2 Website BPS (bps.go.id) - 4 Aplikasi AllStats BPS (berbasis android dan iOS) - 8 Lainnya (.....) - 16</p>	
<p>6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan Pilih salah satu jawaban</p>	<p>14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)?</p>	<p>Ya - 1 Tidak - 2</p>	
<p>7 Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban</p>			
<p>8 Nama instansi/institusi</p>			

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS																					
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?																					
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan										Tingkat Kepuasan									
		Sangat tidak penting /tidak puas					Sangat penting /puas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disampaikan oleh konsumen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok I Rincian 12).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Petugas pelayanan 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
9	Petugas pelayanan 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
10	Ketersediaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bphq@bps.go.id)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Dianjurkan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1 R14 berkode 1). Proses pengaduan 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
12	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
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan 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 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
15	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

<p style="text-align: center;">Blok III. Kebutuhan Data Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)</p>													
<p style="text-align: center;">Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.</p>													
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data		Jika Blok I Rincian 9 berkode 3 atau 6		Tingkat Kepuasan ³⁾		
	Tuliskan jenis data beserta wilayah <i>Misal: Kementerian Kabupaten Semarang, dll</i>	Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾	Ya, sesuai Ya, tidak sesuai Tidak diperoleh Belum diperoleh	Jenis Sumber Data -1 Publikasi -2 Data Mikro -3 Peta -4 Tabulasi Data -5 Tabel di Website	Judul Sumber Data <i>Misal: Proklas/jambi Dalam Angka, Proklas Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll</i>	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk monitoring dan evaluasi pembangunan nasional? Ya Tidak	(10)	(11)	(12)	(13)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
<p>¹⁾ Kode level data kolom (4) 1. Nasional 2. Provinsi 3. Kabupaten/Kota 4. Kecamatan</p>													
<p>²⁾ Kode periode data kolom (5) 1. Sepuluh tahunan 2. Lima tahunan 3. Tiga tahunan 4. Tahunan 5. Semesteran 6. Triwulanan 7. Bilanan 8. Mingguan 9. Harian 10. Lainnya (sebutkan)</p>													
<p>³⁾ Definisí kolom (11) - (13) Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi data. Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (<i>up to date</i>).</p>													

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

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



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

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