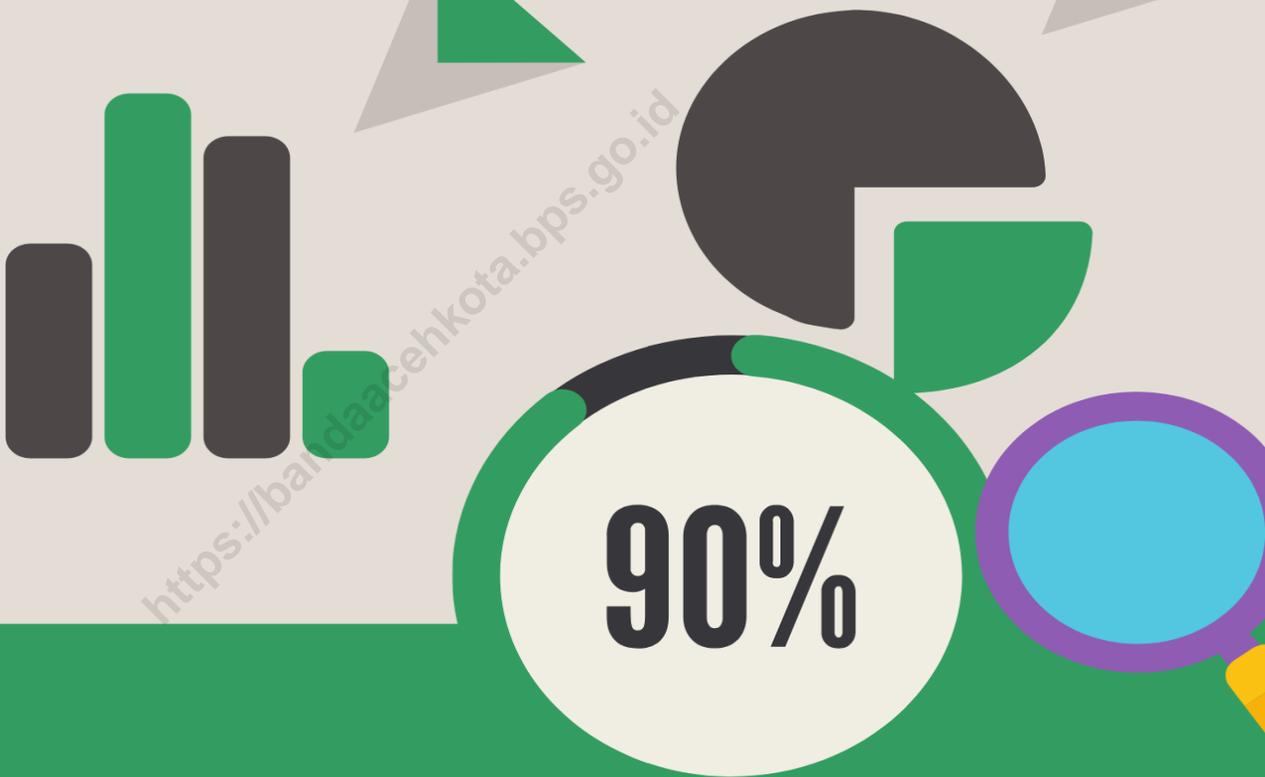


*Analisis Hasil*  
**SURVEI KEBUTUHAN  
DATA 2020**

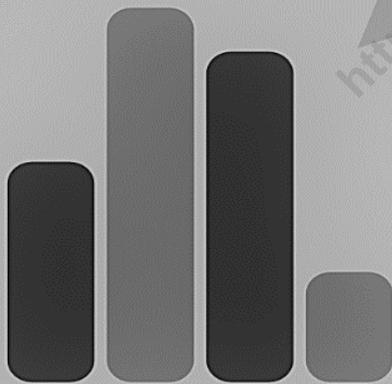
***KOTA BANDA ACEH***



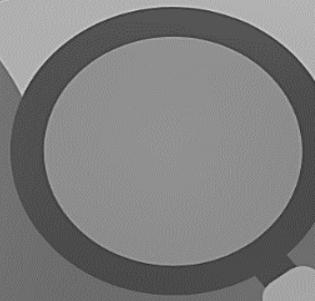
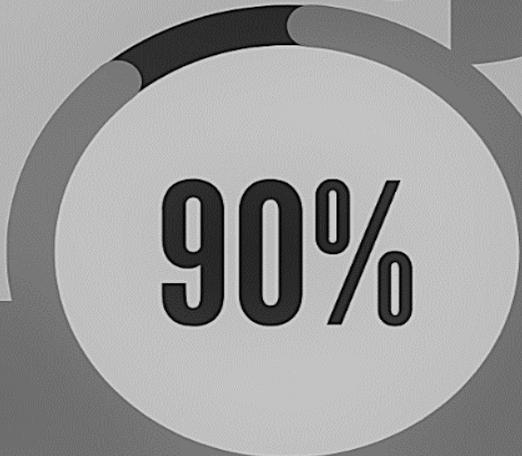
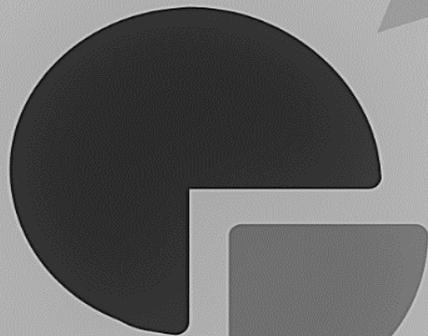


*Analisis Hasil*  
**SURVEI KEBUTUHAN  
DATA 2020**

**KOTA BANDA ACEH**



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



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Banda Aceh 2020

ISSN : -  
No. Publikasi : 11710.2106  
Katalog : 1399013.1171  
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm  
Jumlah Halaman : 93 halaman

**Naskah:**

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kota Banda Aceh

**Desain Kover:**

Bidang Integrasi dan Pengolahan Diseminasi Statistik/IPDS BPS Kota Banda Aceh

**Penerbit:**

© BPS Kota Banda Aceh

**Pencetak:**

Badan Pusat Statistik

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

# Tim Penyusun

Pengarah : Rusmadi, SE  
Penanggung Jawab : Muhammad Iqbal Iradah, SST  
Penyunting : Muhammad Iqbal Iradah, SST  
Penulis Naskah : Kesuma Millati, S.Stat  
*Layout* dan Ilustrasi : Kesuma Millati, S.Stat  
Infografis : Kesuma Millati, S.Stat

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



# Kata Pengantar

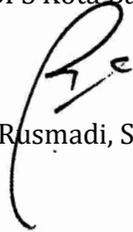


Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

Banda Aceh, Maret 2021  
Kepala BPS Kota Banda Aceh

  
Rusmadi, SE



# Daftar Isi



<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3. Landasan Teori .....	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu .....	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi .....	6
1.4. Metodologi .....	7
1.4.1. Metode Sampling .....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data .....	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 .....	17
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen.....</b>	<b>19</b>
2.1. Gambaran Umum Konsumen .....	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	28
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	29
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>31</b>
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data .....	34

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana .....	34
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	35
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	37
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	41
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>43</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	45
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data .....</b>	<b>47</b>
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data .....	49
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	50
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	51
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data .....</b>	<b>53</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	55
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	56
<b>Bab 7 Penutup.....</b>	<b>59</b>
7.1. Kesimpulan .....	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	62
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>65</b>

# Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	14
Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi .....	16
Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	17
Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Aceh .....	18

# Daftar Gambar



Gambar 1.1. Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> .....	11
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	21
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Kelompok Umur*.....	22
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	29
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Terhadap Pelayanan.....	33
Gambar 3.6. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Banda Aceh.....	40

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Banda Aceh.....	55
Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data .....	56
Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Banda Aceh .....	57

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

# Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	67
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	69
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	70
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	71
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	72
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	73
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	74
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	75
Lampiran 10.	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	76
Lampiran 11.	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data .....	78

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data .....	79
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya .....	80
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	81
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	82
Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	83
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	84
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	85
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST .....	87
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	89
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST .....	91
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data.....	92
Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....	93

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

# Bab 1

# PENDAHULUAN

## Lokus & Waktu



Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Banda Aceh



Januari - Desember 2020

## Responden

- responden dengan tatap muka (datang langsung ke PST BPS Kota Banda Aceh)
- responden tanpa tatap muka ( telepon, email, surat, website)

## Analisis

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

serta diperkaya dengan

**Indeks Kepuasan Konsumen**

## Instrumen

Kuesioner VKD-20



## Survei Kebutuhan Data

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk **mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen** dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.





# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

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

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## 1.3. Landasan Teori

### 1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

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

### 1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

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

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

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

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

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### 1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut 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.

#### **1.4. Metodologi**

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

##### **1.4.1. Metode Sampling**

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

#### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

#### 1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),

*Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

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

a. Analisis Tabulasi Silang

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

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

#### 1) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

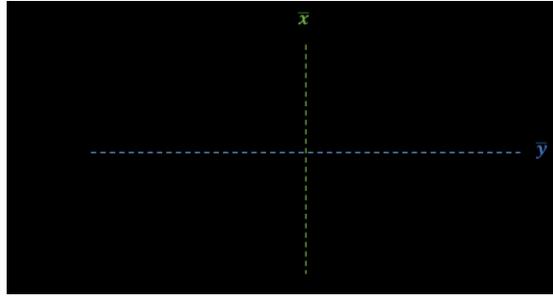
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

#### 2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius 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 Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

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

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

#### d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

##### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

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

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

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan 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. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:  <math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-i, <math>\sum_{i=1}^{13} w_i = 1</math>  <math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i  <math>i = 1, 2, \dots, 13</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK';</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:  <math>\bar{x}_i</math> = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

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

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

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

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

#### e. Persentase Konsumen yang Puas

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

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

#### f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

##### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

$i$  = 1, 2, 3, 4

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

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

Rumus IPAK':

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

dengan:

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

3. Menghitung IPAK

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

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

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

Tabel 1.3. Klasifikasi Persepsi Perilaku Anti Korupsi

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

### 1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

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

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

**Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Banda Aceh berdasarkan Blok II VKD20.

**Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Banda Aceh yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Banda Aceh yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

**Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Banda Aceh.

### 1.6. Realisasi Pengumpulan Data

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

### 1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

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

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

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

Tabel 1.4. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kota Banda Aceh	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)
Jumlah	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.4 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Banda Aceh. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kota Banda Aceh sudah sangat baik. Seluruh sarana dan prasarana tersedia pada di PST BPS Kota banda Aceh, diantaranya memiliki informasi pelayanan, informasi maklumat pelayanan, wifi, informasi petugas pelayanan, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan.

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

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi

adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2020 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kota Banda Aceh, total realisasi responden adalah sebesar 31 responden atau sebesar 103,33% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden). Adapun rincian realisasi responden berdasarkan wilayah PST BPS di Kota Banda Aceh dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5. Realisasi Jumlah Responden SKD 2020 Menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Aceh

Wilayah PST	Pencapaian SKD (%)
<b>ACEH</b>	104,29
<b>SIMEULUE</b>	100,00
<b>ACEH SINGKIL</b>	103,33
<b>ACEH SELATAN</b>	110,00
<b>ACEH TENGGARA</b>	103,33
<b>ACEH TIMUR</b>	100,00
<b>ACEH TENGAH</b>	100,00
<b>ACEH BARAT</b>	103,33
<b>ACEH BESAR</b>	100,00
<b>PIDIE</b>	103,33
<b>BIREUEN</b>	103,33
<b>ACEH UTARA</b>	100,00
<b>ACEH BARAT DAYA</b>	106,67
<b>GAYO LUES</b>	100,00
<b>ACEH TAMIANG</b>	103,33
<b>NAGAN RAYA</b>	100,00
<b>ACEH JAYA</b>	106,67
<b>BENER MERIAH</b>	100,00
<b>PIDIE JAYA</b>	116,67
<b>BANDA ACEH</b>	103,33
<b>SABANG</b>	110,00
<b>LANGSA</b>	106,67
<b>LHOKSEUMAWE</b>	110,00
<b>SUBULUSSALAM</b>	100,00

# *bab 2*

## SEGMENTASI KONSUMEN

### KONSUMEN DI PST BPS KOTA BANDA ACEH DIDOMINASI OLEH :



Perempuan

**64,52 %**



Kurang dari/ sama  
dengan SLTA/Sederajat

**70,96 %**



Pelajar/Mahasiswa

**74,19 %**

### SEBAGIAN BESAR MENGGUNAKAN :



Layanan  
Perpustakaan  
Tercetak

**56,41 %**



Datang langsung ke  
PST untuk memperoleh  
data

**61,29 %**



Data BPS  
sebagai rujukan  
utama

**90,32 %**





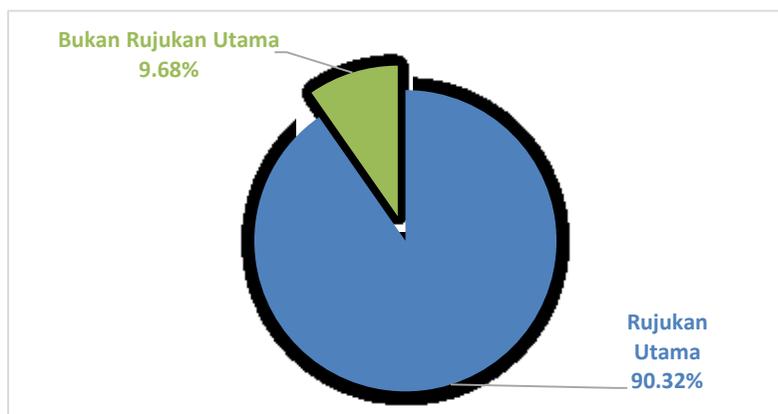
## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Banda Aceh 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 Banda Aceh dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 90,32%.



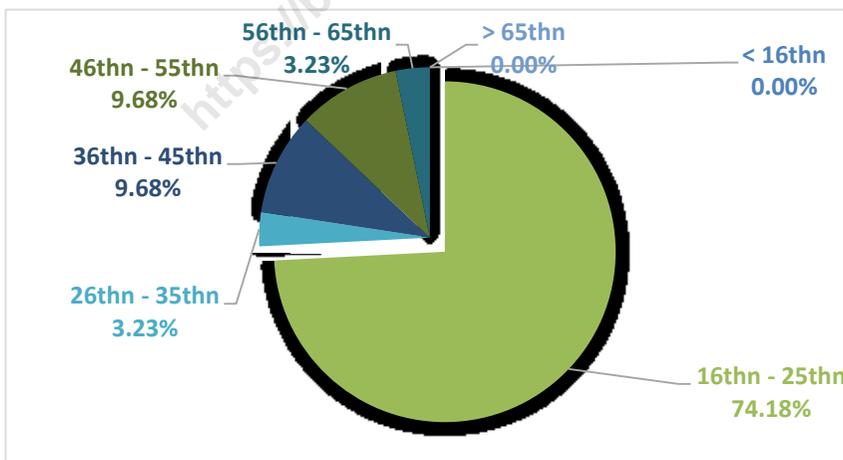
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

## 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, konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (74,18%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (9,68%), konsumen berumur 46-55 tahun (9,68%), konsumen berumur 26-35 tahun (3,23%) dan konsumen berumur 56-65 tahun (3,23). 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.

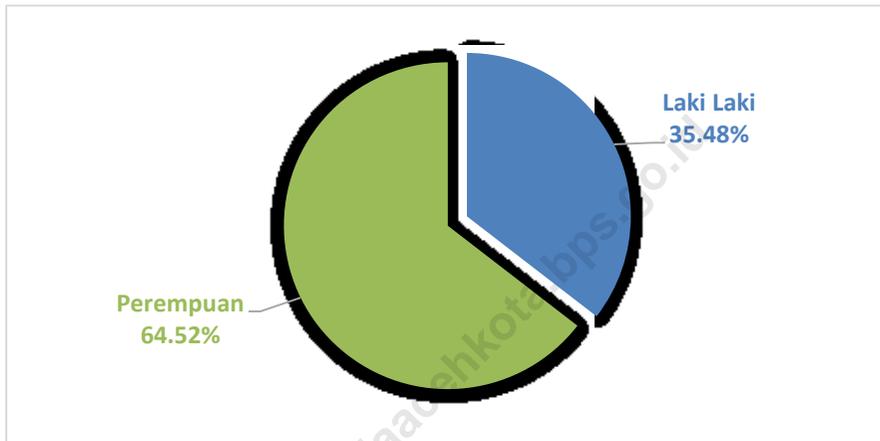


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Kelompok Umur\*

*\*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

## Jenis Kelamin

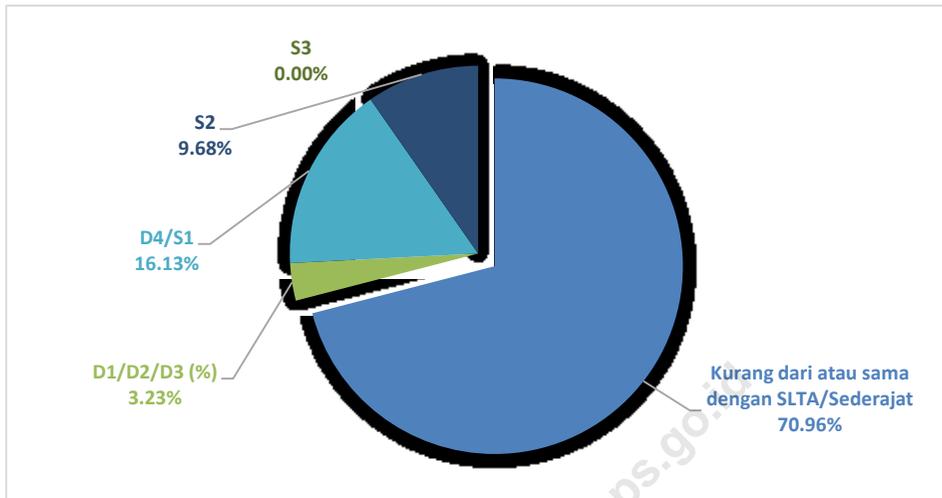
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Banda Aceh adalah sebesar 64,52%. Sementara itu, 35,48% konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh adalah laki-laki.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (70,96%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (16,13%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 3,23%.

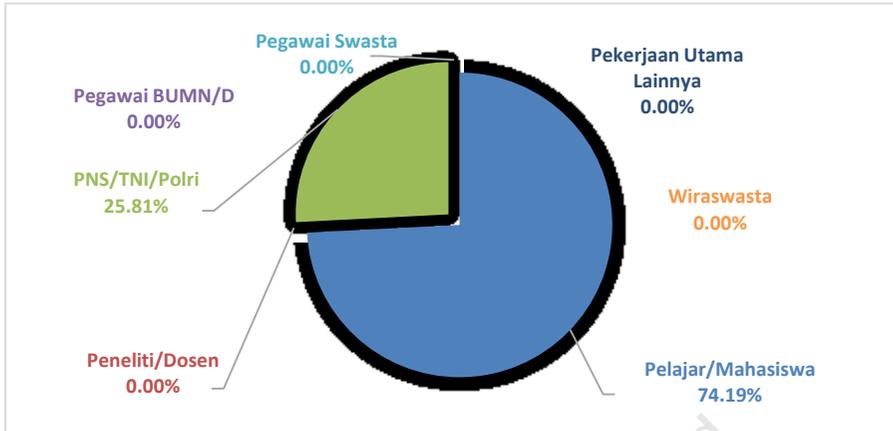


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

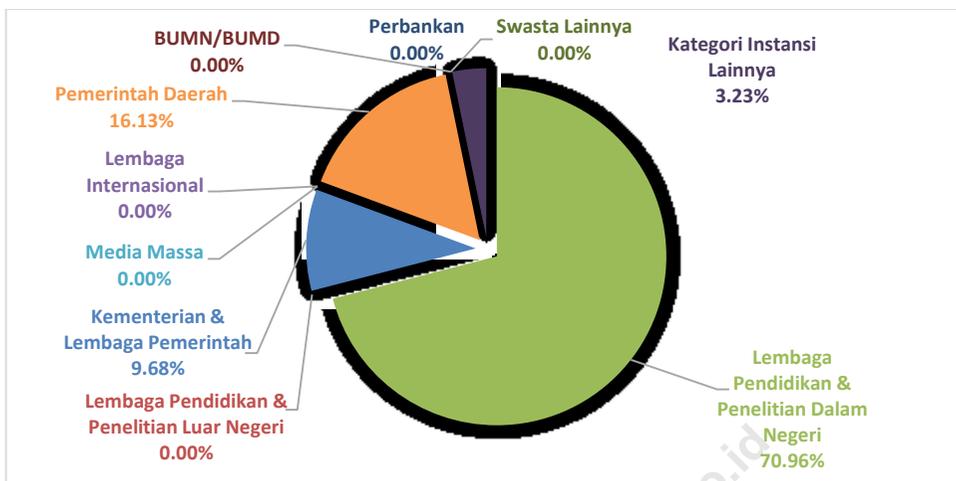
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh adalah pelajar/mahasiswa (74,19%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (70,96%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 25,81%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi/Institusi

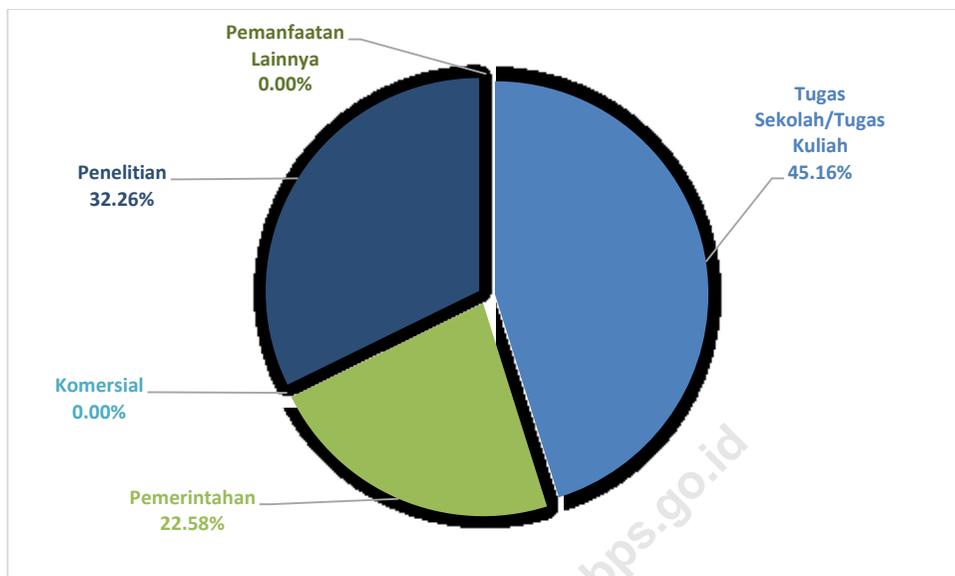
Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (70,96%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 16,13%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 9,68%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Instansi/Institusi

### 2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Banda Aceh menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Banda Aceh cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Banda Aceh paling banyak dimanfaatkan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (45,16%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Pemerintahan menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 32,26% dan 22,58%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Banda Aceh sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.



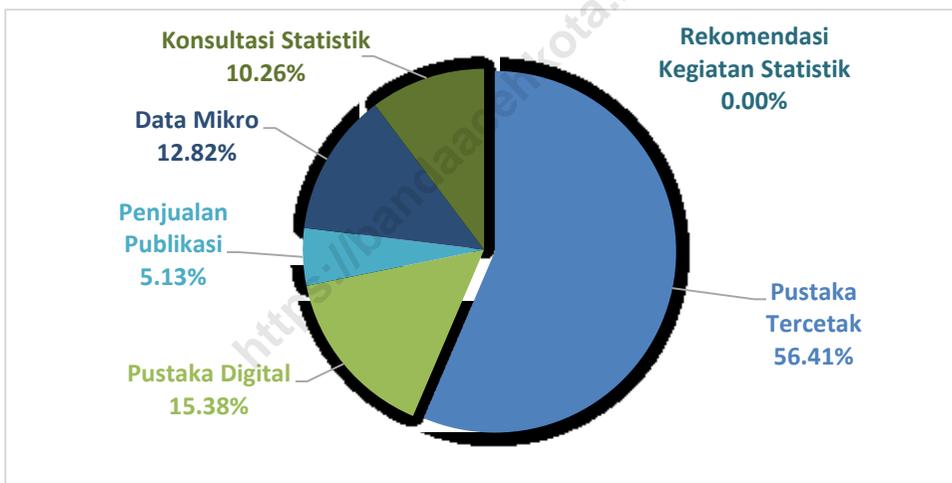
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Merujuk pada Gambar 2.7, konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD) setelah Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri. Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “ Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju ” , BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, 100,00% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, *monitoring*, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

## 2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Banda Aceh oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Tercetak, yaitu sebesar 56,41%. Pada posisi kedua, Pustaka Digital dengan persentase sebesar 15,38%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 5,13%.

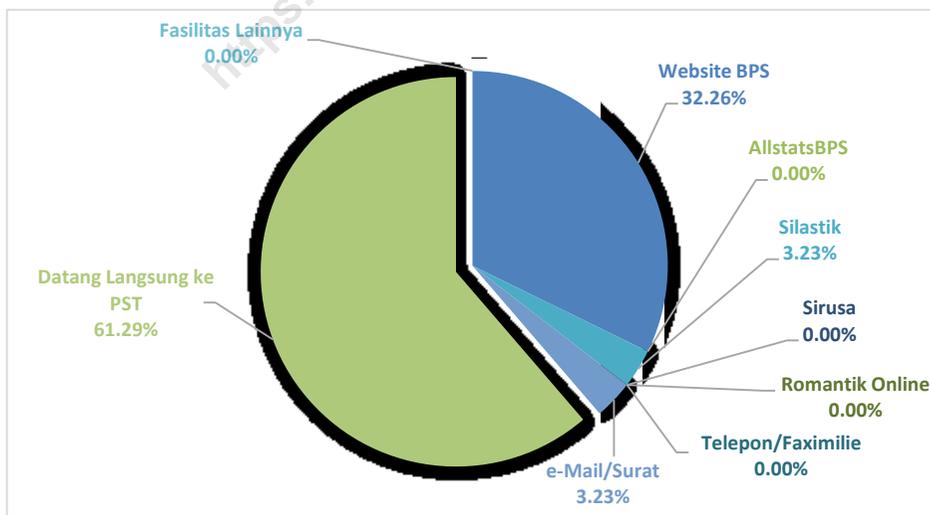


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Jenis Layanan

## 2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh mendapatkan data melalui kedatangan langsung ke PST dengan persentase sebesar 61,29%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada PST BPS Kota Banda Aceh sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di. Walaupun demikian, ada konsumen yang mengunjungi website BPS Kota Banda Aceh dengan persentase 32,26%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Banda Aceh adalah melalui Telepon/Faksimili dan Silastik dengan persentase masing-masing 3,23%.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



## bab 3

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

89,71

## INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) 2020 LAYANAN PST BPS KOTA BANDA ACEH

\***Semakin tinggi** nilai IKK, maka konsumen **semakin puas** dengan pelayanan yang diberikan.

### PRIORITAS PENINGKATAN KINERJA ATRIBUT PELAYANAN

- Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- Data pada website BPS mudah dicari
- Konten pada website BPS mudah diunduh





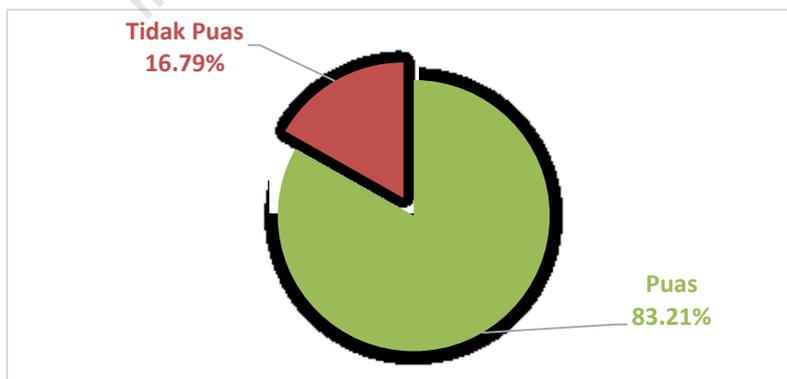
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh terhadap pelayanan PST BPS Kota Banda Aceh 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

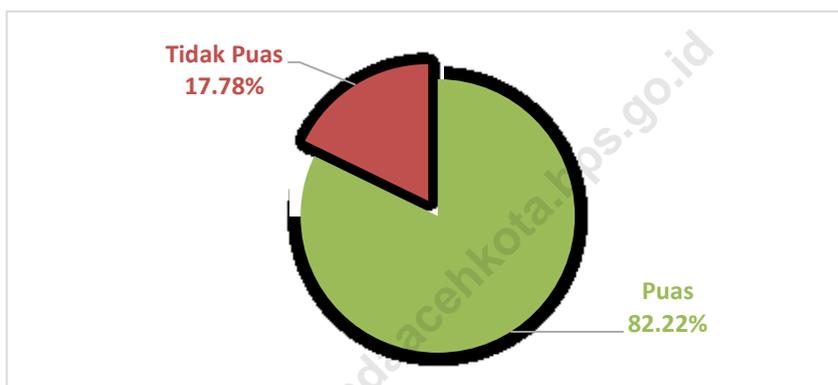
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Banda Aceh sebesar 83,21%.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

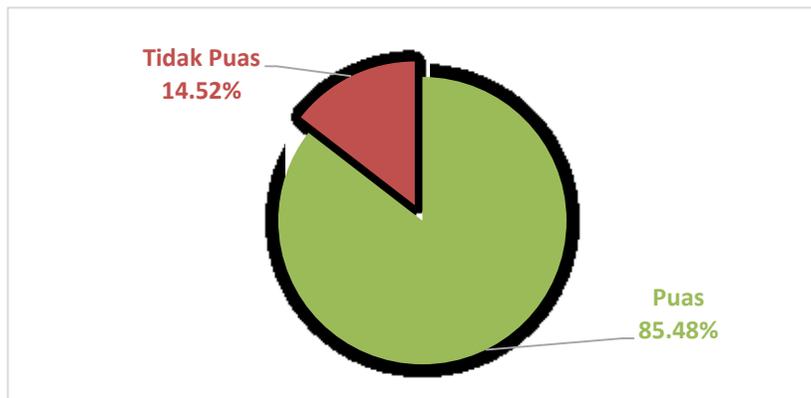
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh yang puas terhadap akses data sebesar 82,22%, sedangkan 17,78% konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh 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 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 85,48%, sedangkan 14,52% konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

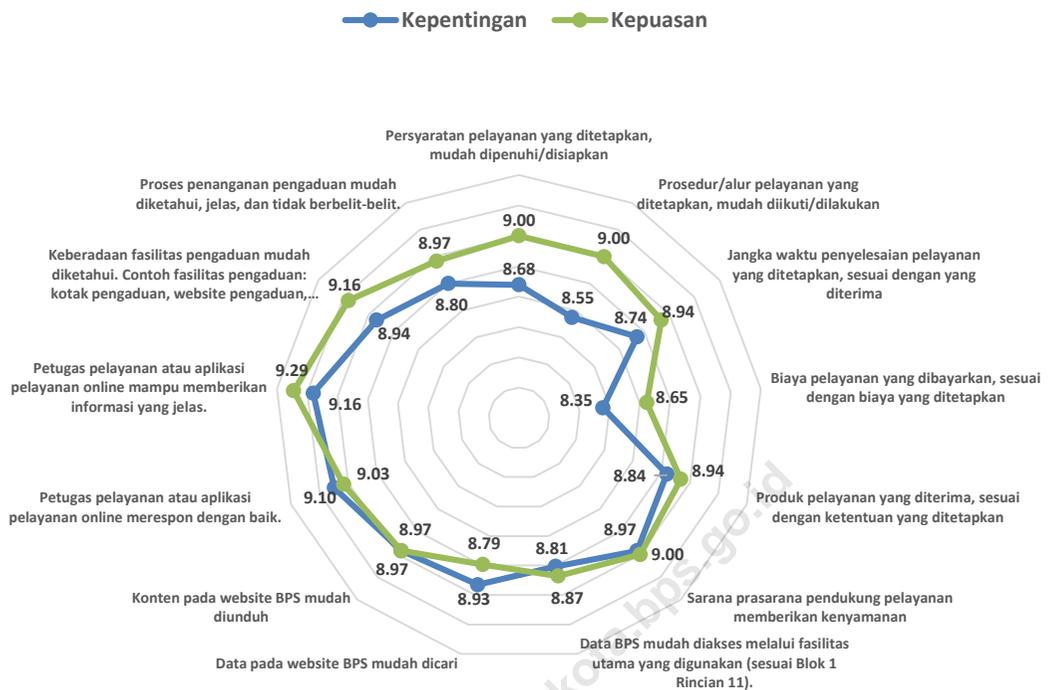


Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh Terhadap Sarana dan Prasarana

### 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 Banda Aceh 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 Banda Aceh. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa ada beberapa atribut pelayanan di PST BPS Kota Banda Aceh memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Gap yang negative tersebut terdapat pada atribut Data pada *website* BPS mudah dicari dan Petugas pelayanan atau aplikasi online merespon dengan baik.



Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Banda Aceh

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,45. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Konten pada *website* BPS mudah diunduh (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Banda Aceh memiliki gap 0,45 sampai -0,14. 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 beberapa atribut pelayanan 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 Banda Aceh

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,68	9,00	0,32
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,55	9,00	0,45
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,74	8,94	0,19
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,35	8,65	0,29
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,84	8,94	0,10
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,97	9,00	0,03
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,81	8,87	0,06
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,93	8,79	-0,14
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,97	8,97	0,00
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,10	9,03	-0,06
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,16	9,29	0,13
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,94	9,16	0,23
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,80	8,97	0,17

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

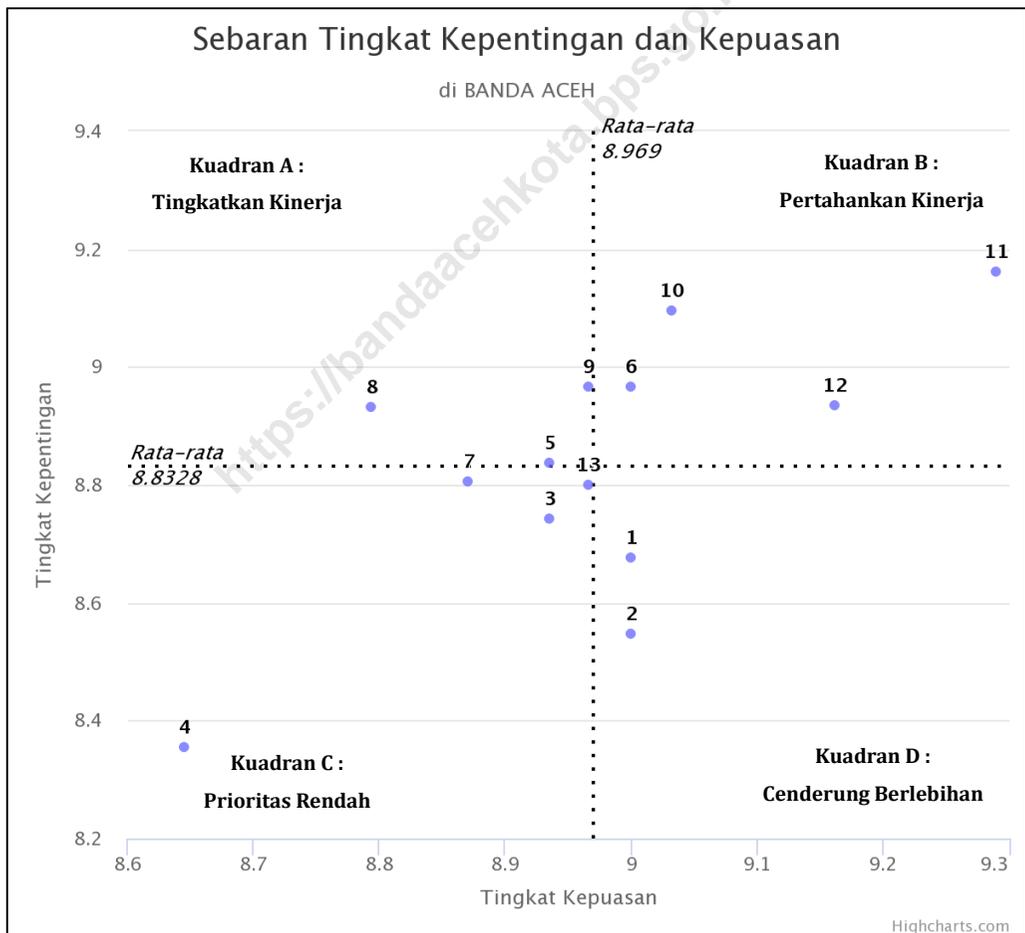
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Banda Aceh. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut

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 Banda Aceh

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,68	9,00	103,72
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,55	9,00	105,28
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,74	8,94	102,21
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,35	8,65	103,47
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,84	8,94	101,09
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,97	9,00	100,36
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,81	8,87	100,73
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,93	8,79	98,46
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,97	8,97	100,00
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,10	9,03	99,29
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,16	9,29	101,41
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,94	9,16	102,53
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,80	8,97	101,89

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian beberapa atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Banda Aceh belum memenuhi harapan konsumen, begitu pula sebaliknya. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan (105,28%), sedangkan atribut Data pada *website* BPS mudah dicari memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (98,46%).



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

Gambar 3.6. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Banda Aceh

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 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
2. Data pada website BPS mudah dicari
3. Konten pada website BPS mudah diunduh

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
4. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan: kotak pengaduan, website pengaduan, dll

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:

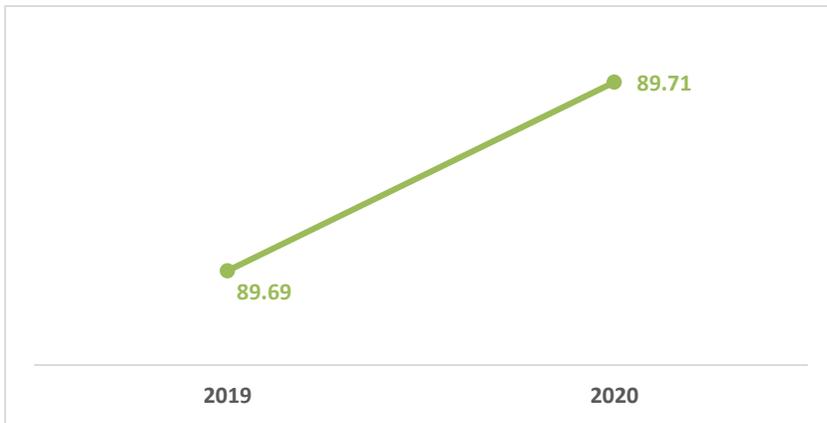
1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

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. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan

### **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 Banda Aceh tahun 2020 sebesar 89,71, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Banda Aceh masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Banda Aceh mengalami kenaikan sebesar 0,2 dari 89,69 pada tahun 2019 menjadi 89,71 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Banda Aceh.



Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Banda Aceh

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

## *bab 4*

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



## INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI





## Bab 4

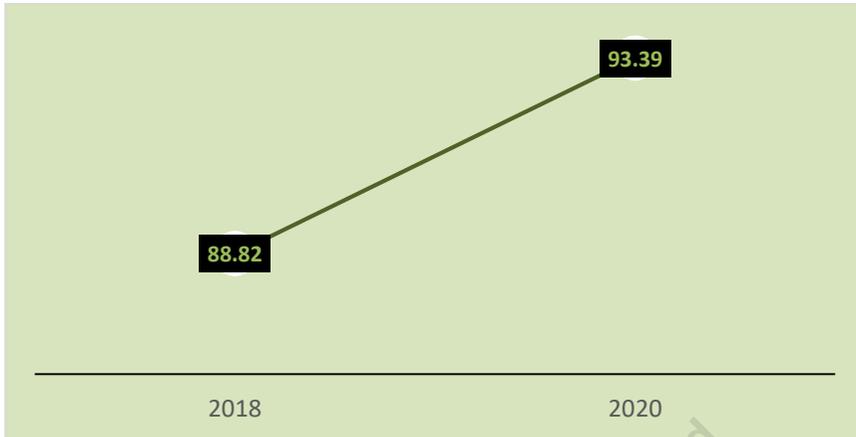
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Banda Aceh mengalami peningkatan dari 88,82 pada tahun 2018 menjadi 93,39 pada tahun 2020. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Banda Aceh.



Gambar 3.6. Indeks Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Banda Aceh Tahun 2018 dan 2020

<https://bandaacehkotabps.go.id>

# *bab 5*

## **ANALISIS KEBUTUHAN DATA**

**Jenis Data yang paling banyak dicari  
menurut :**

**LEVEL DATA**



**KABUPATEN/  
KOTA  
(75,96%)**

**JENIS  
PEROLEHAN DATA**



**DIPEROLEH  
DAN SESUAI  
(87,43%)**

**PERIODE DATA**



**TAHUNAN  
(86,34%)**





## Bab 5

# Analisis Kebutuhan Data

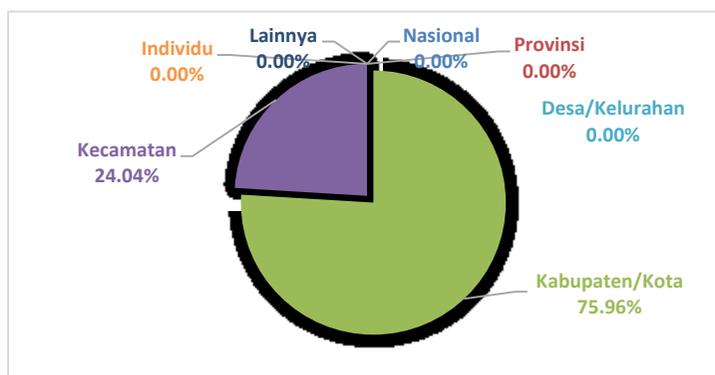
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

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

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

### 5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

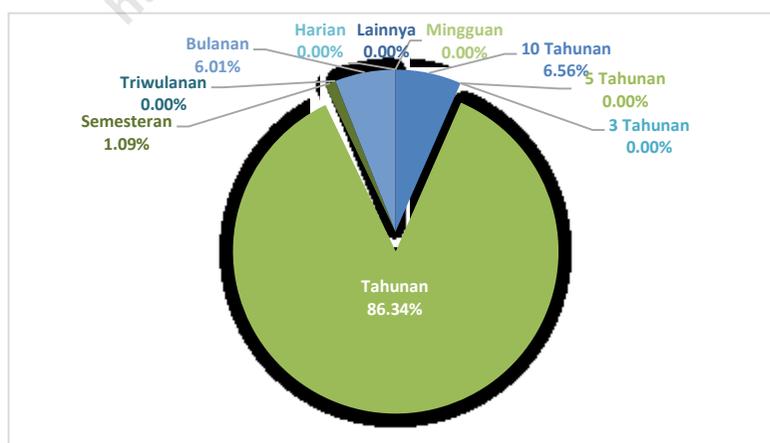
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh. Secara umum, dari 249 orang-data, 75,96% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (24,04%). Sedangkan data level nasional, provinsi dan individu tidak ada yang mencari (0%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



**Gambar 5.1.** Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Level Data

## 5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

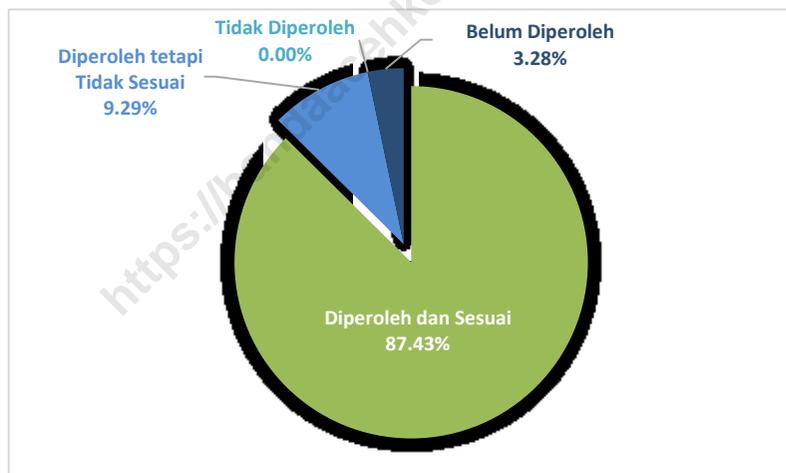
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 86,34%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 6,56%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian dan mingguan, yaitu 0%.



**Gambar 5.2.** Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Periode Data

### 5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Banda Aceh.



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Banda Aceh Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 87,43% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 9,29% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 0% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 3,28% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

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

*bab 6*

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

**86,35%** konsumen **Puas**

terhadap kualitas data



1

**79,52%**

Kelengkapan

**TINGKAT KEPUASAN  
KONSUMEN MENURUT  
ASPEK KUALITAS DATA**

2

**80,32%**

Akurasi

3

**79,92%**

Kemutakhiran

**Sangat Baik**

**91,16**

IKK Terhadap  
Kualitas Data BPS





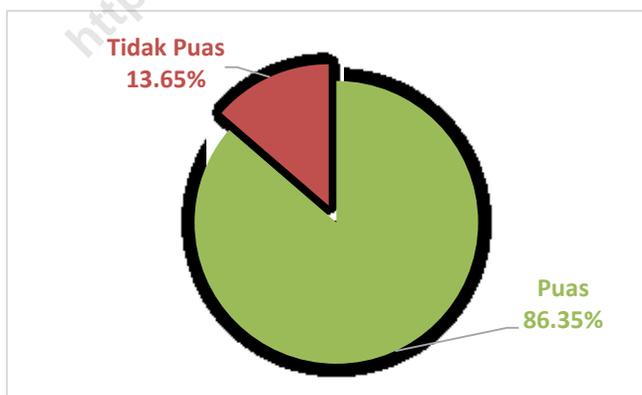
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Banda Aceh. 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 Banda Aceh disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Pusat dengan persentase mencapai 86,35%.

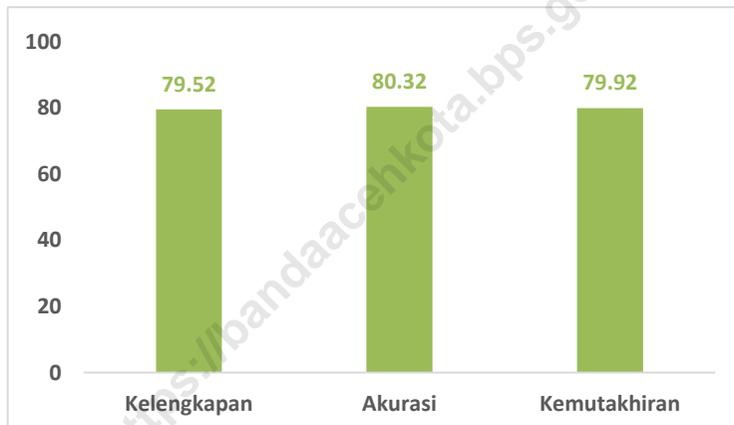


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Banda Aceh

## Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Banda Aceh 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 Banda Aceh.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 79% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Akurasi menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (80,32%).

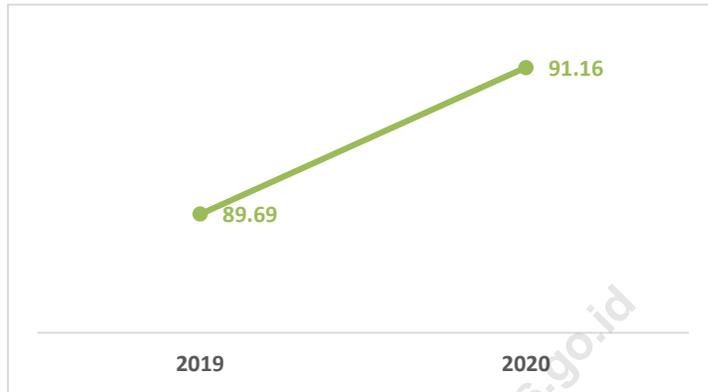


Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat Menurut Aspek Kualitas Data

## 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 Banda Aceh. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Banda Aceh tahun 2020 sebesar 91,16, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Banda Aceh masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 5.5, IKK BPS di PST BPS Kota Banda Aceh mengalami kenaikan sebesar 1,47 dari 89,69 pada tahun 2019 menjadi 91,16 pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa

konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Banda Aceh.



Gambar 6.3. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kota Banda Aceh



bab 7

# KESIMPULAN



## JENIS LAYANAN

DI PST BPS KOTA BANDA ACEH

- PERPUSTAKAAN TERGETAK
- PERPUSTAKAAN DIGITAL
- KONSULTASI DATA STATISTIK
- PENJUALAN PUBLIKASI
- DATA MIKRO/PETA DIGITAL/SOFTCOPY PUBLIKASI
- KONSULTASI & REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

- a. Hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh sangat beragam. Walaupun demikian, mayoritas konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri, yaitu sebesar 70,97%, dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk perencanaan dan evaluasi (100,00%). Tidak hanya itu, sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (90,32%).
- b. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh adalah layanan perpustakaan tercetak (56,41%). Sementara itu, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data BPS adalah PST/Perpustakaan BPS (61,29%).
- c. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (75,96%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (86,43%).
- d. Kepuasan konsumen di PST BPS Kota Banda Aceh terhadap yang dicari menurut aspek kualitas data menunjukkan bahwa 86,35% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing dimensi kualitas data. Adapun aspek kualitas data tersebut adalah kemutakhiran, akurasi dan kelengkapan.
- e. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) di PST BPS Kota Banda Aceh pada tahun 2020 adalah sebesar 91,16.

## 7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- a. Perbaikan atribut pelayanan pada Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- b. Perbaikan atribut pelayanan pada Data pada website BPS mudah dicari.
- c. Perbaikan atribut pelayanan pada Konten pada website BPS mudah diunduh.

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



## 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 Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- 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 Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
BPS Kota Banda Aceh	0	74,19	3,23	9,68	9,68	3,23	0

### Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur
Konsep	:	Kelompok Umur
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$p_i = x_i / y \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p><math>p_i</math> = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i</p> <p><math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p> <p><math>i = 1 (&lt; 16 \text{ th}), 2 (16 - 25 \text{ th}), 3 (26 - 35 \text{ th}), 4 (36 - 45 \text{ th}), 5 (46 - 55 \text{ th}), 6 (56 - 65 \text{ th}), 7 (&gt; 65 \text{ th})</math></p>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wilayah PST BPS</li> <li>2. Kelompok Umur</li> </ol>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen

## Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
BPS Kota Banda Aceh	<b>35,48</b>	<b>64,52</b>

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Kelamin
Rumus	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: $p_i$ = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$ $x_i$ = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$ $y$ = Jumlah seluruh konsumen $i= 1$ (laki-laki), $2$ (perempuan)
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 Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
BPS Kota Banda Aceh	70,97	3,23	16,13	9,68	0

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan
Rumus	:	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: 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 (< 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.

#### Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti/Dosen (%)	PNS/TNI/Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)	Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
BPS Kota Banda Aceh	74,19	0	25,81	0	0	0	0

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST 2. Jenis Pekerjaan Utama
Rumus	:	$pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: 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 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

## Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Kategori Instansi/Institusi									
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/BU MD	Swasta Lainnya	Kategori Instansi Lainnya
BPS Kota Banda Aceh	70,97	0	9,68	0	0	16,13	0	0	0	3,23

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Instansi/institusi yang dimaksud adalah instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan sesuai dengan kelembagaannya.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Kategori Instansi
- Rumus : 
$$pi = xi / y \times 100\%$$
 Dengan: 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/BU MD), 9 (Swasta Lainnya), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori instansi/institusi tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kategori instansi.

### Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
BPS Kota Banda Aceh	45,16	22,58	0	32,26	0

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Konsep : Segmentasi konsumen  
Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.

Uraian : Uraian

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Rumus : 
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
 Dengan:  $p_i$  = Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke- $i$   $x_i$  = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke- $i$   $y$  = Jumlah seluruh konsumen  $i= 1$  (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

## Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					Rekomendasi Kegiatan Statistik
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	
BPS Kota Banda Aceh	0	74,19	3,23	9,68	9,68	3,23

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

## Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Sate er PST	Fasilitas Utama yang Digunakan								
	Webste te BPS	Allsta ts BPS	Silast ik	Sirus a	Romant ik Online	Telepon/Faxi milie	e- Mail/Surat	Datang Langsu ng ke PST	Fasilit as Lainny a
BPS Kota Banda Aceh	32,258	0	3,226	0	0	0	3,226	61,29	0

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
- Rumus : 
$$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$
 Dengan:  $p_i$  = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke- $i$   
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke- $i$   
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i=1$  (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

## Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data BPS	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
BPS Kota Banda Aceh	90,32	9,68

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST
Rumus	:	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan 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

Satker PST	Penggunaan Data BPS Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
	Perencanaan dan Evaluasi (%)
BPS Kota Banda Aceh	100

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

Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya (UU Nomor 4 tahun 2004). Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST

Rumus	<p><math>p = x/y * 100\%</math> Dengan: p = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD</p>
Interpretasi	<p>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.</p>
Manfaat	<p>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.</p>

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

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

Satker PST	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/Kota	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Individu	Lainnya
BPS Kota Banda Aceh	0	0	75,96	24,04	0	0	0

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Level Data
- Konsep : Pencarian data
- Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut level data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Level data adalah tingkatan data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan tingkatan data yang dipublikasikan oleh BPS. Level data terdiri atas Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Individu, Lainnya.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Level Data
- Rumus :  $pi = xi / y \times 100\%$  Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan level data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut level data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka level data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai level data yang dicari oleh konsumen.

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

Sate er PST	Periode Data									
	10 Tahun an	5 Tahun an	3 Tahun an	Tahun an	Semeste ran	Triwula nan	Bulan an	Mingg uan	Hari an	Lainn ya
BPS Kota Ban da Ace h	6,56	0	0	86,34	1,09	0	6,01	0	0	0

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Periode Data
- Konsep : Pencarian data
- Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut periode data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Periode data adalah kurun waktu data yang dibutuhkan/dikonsultasikan oleh responden, bukan kurun waktu data yang dipublikasikan oleh BPS. Periode data terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, lainnya.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Periode Data
- Rumus : 
$$pi = xi / y \times 100\%$$
 Dengan: pi = Persentase pencarian data menurut periode data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut periode data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Sepuluh tahunan), 2 (Lima tahunan), 3 (Tiga tahunan), 4 (Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7 (Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka periode data tersebut semakin banyak dicari di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai periode data yang dicari oleh konsumen.

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

Satker PST	Jenis Perolehan Datanya			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
BPS Kota Banda Aceh	87,43	9,29	0	3,28

- Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
- Konsep : Pencarian data
- Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data
- Rumus :  $pi = xi / y \times 100\%$  Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

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

Satker PST	Puas Terhadap Kualitas Data
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	86,35

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

## Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas Terhadap Kelengkapan Data
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	79,52

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus	:	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kelengkapan data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kelengkapan data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas Terhadap Akurasi Data
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	80,32

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus	:	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas Terhadap Kemutakhiran Data
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	79,92

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Konsumen yang puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66.
Uraian	:	Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.
Ukuran	;	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus	:	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan kemutakhiran data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kemutakhiran data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

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

Satker PST	Puas Terhadap Pelayanan
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	83,21

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

## Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas Terhadap Akses Data
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	82,22

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Uraian	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST
Rumus	:	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

## Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas Terhadap Sarana dan Prasarana
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	85,48

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Konsumen yang puas
Uraian	:	<p>1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai &gt;7,66. 2. Sarana dan Prasarana 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 berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST
Rumus	:	$p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase 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.

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

## Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST	Puas Terhadap Pelayanan
	Puas (%)
BPS Kota Banda Aceh	83,21

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

Manfaat : Mendapatkan informasi kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

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

## Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
	IKK
BPS Kota Banda Aceh	89,71

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Uraian	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD20.
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100
Klasifikasi	:	Wilayah PST
Rumus	:	1. Menghitung Penimbang Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
Interpretasi	:	Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik 4. Nilai IKK 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 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	IKK terhadap Kualitas Data BPS
	IKK
BPS Kota Banda Aceh	91,16

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Indeks kepuasan konsumen
Uraian	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	Skala 100
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Rumus	:	<p>1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/4</p> <p>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')</p> <p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum.</p> <p>3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)</p> <p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</p>
Interpretasi	:	<p>Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:</p> <p>1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik</p> <p>2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik</p> <p>3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik</p> <p>4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik</p>
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

## Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	IPAK Menurut Wilayah PST
	IPAK
BPS Kota Banda Aceh	93,39

Nama Indikator	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	: Indeks persepsi anti korupsi
Uraian	: Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Ukuran	: Indeks
Satuan	: Skala 100
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	: <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.</li> <li>3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100</li> </ol>
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.



Sensus  
Penduduk  
2020

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA BANDA ACEH**

Jln. Laksamana Malahayati Km 6,5 Desa Baet  
Kab.Aceh Besar Telp/Fax: (0651) 8012501  
Email : bps1171@bps.go.id