

Katalog : 1399013.1374

Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA PADANG PANJANG



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA PADANG PANJANG**

Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA PADANG PANJANG



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Padang Panjang 2019

ISBN: 978-602-1386-63-7

No. Publikasi: 13740.2006

Katalog: 1399013.1374

Ukuran Buku: 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah Halaman: xiv + 50 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Dicetak oleh:

CV Adyta, Padang (Cetakan I)

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

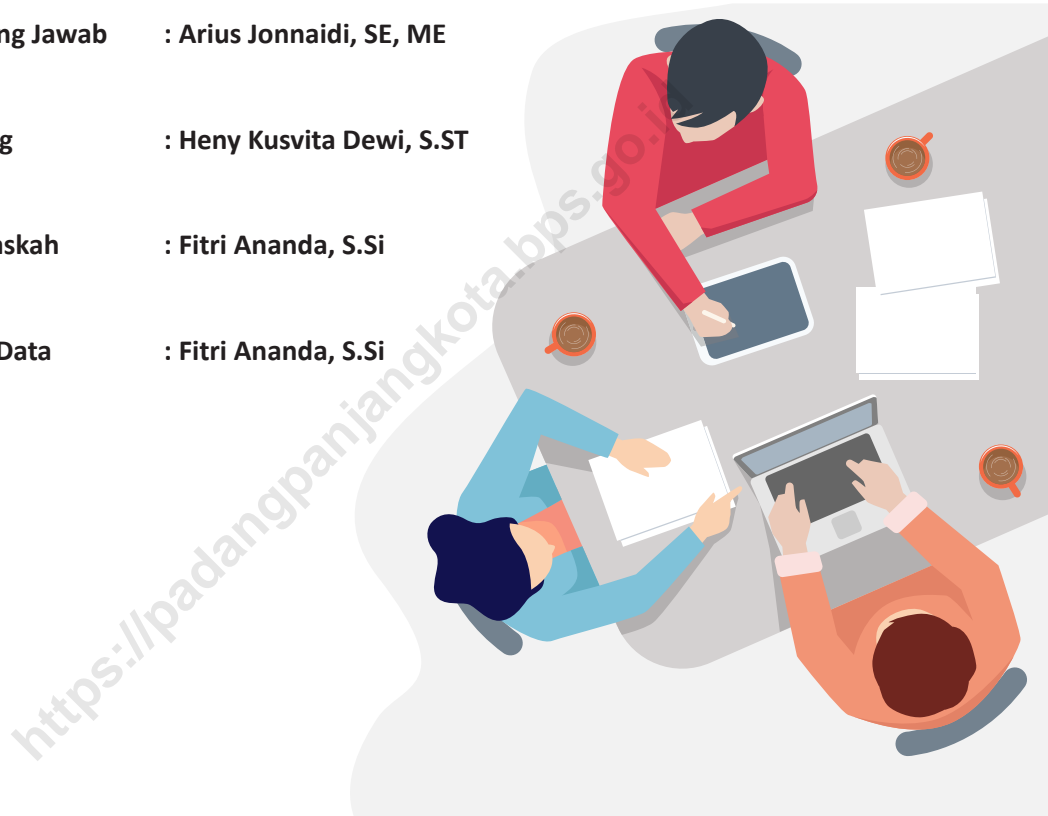
Tim Penyusun

Penanggung Jawab : Arius Jonnaldi, SE, ME

Penyunting : Heny Kusvita Dewi, S.ST

Penulis Naskah : Fitri Ananda, S.Si

Pengolah Data : Fitri Ananda, S.Si





Kata Pengantar

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik senantiasa ingin memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS selalu berusaha memperhatikan kebutuhan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan yang diberikan oleh BPS. Oleh karena itu, diselenggarakanlah Survei Kebutuhan Data (SKD) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS.

Tahun 2019, BPS kembali menyelenggarakan SKD di setiap unit Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Pusat, BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD BPS Kota Padang Panjang 2019 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi karakteristik konsumen, analisis kepuasan kualitas data dan analisis performa unit layanan.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Kota Padang Panjang.

Padang Panjang, Mei 2020
Kepala BPS Kota Padang Panjang

Arius Jonnaldi, SE, ME

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
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 Metodologi Pengumpulan Data.....	7
1.4.2 Metodologi Analisis Data.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	13
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	17
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	17
2.2 Konsumen menurut Karakteristik.....	18
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	21
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	21
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS	22

Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	27
Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan.....	31
4.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	31
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	32
4.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	35
4.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	37
Bab 5 Penutup.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran dan Rekomendasi Hasil SKD 2019.....	42
Daftar Pustaka.....	43
Lampiran.....	45

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

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang.....	34
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang.....	35

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

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	10
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama.....	17
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Kelompok Umur.....	18
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Jenis Kelamin.....	19
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Pendidikan Terakhir yang ditamatkan.....	19
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Pekerjaan Utama.....	20
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	21
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Jenis Layanan.....	22
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	23
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan, Akurasi dan Kemutakhiran Data.....	27
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang.....	32
Gambar 4.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang.....	33
Gambar 4.3	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Atribut Pelayanan.....	33

Gambar 4.4	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang.....	36
Gambar 4.5	IKK di PST BPS Kota Padang Panjang.....	38

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Kuesioner VKD19.....	45
-------------	----------------------	----

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



Bab
01

Pendahuluan

SKD

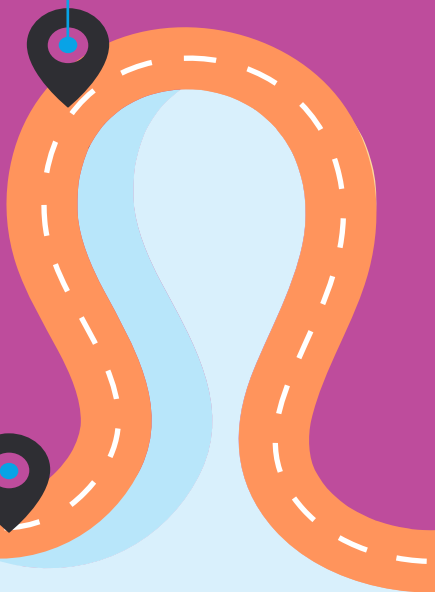
Survei Kebutuhan Data



Tujuan:
mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik



Waktu Pengumpulan:
Februari - Agustus 2019



Metode Pengumpulan:

1. *Online-email*
2. *Online-PST*
3. *Online-Link*
4. *Wawancara*

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik 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, 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 2019 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 2019 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2019 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

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 juga tanpa tatap muka baik melalui telepon, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*.

Fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Pada PST BPS Kota Padang Panjang memiliki enam jenis

layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

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 ketidaksiesuaian 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. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- b. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.
- d. 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. Unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- i. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputan yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- j. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- k. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- l. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

- m. Layanan statistik *online* adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui silastik.bps.go.id.

1.4 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan pada Februari – Agustus 2019. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD19. 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*).

Secara garis besar, ada 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2019, yaitu:

1. *Online-Email*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
2. *Online-PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *form* entri pada *web browser* komputer di unit PST.
3. *Online-Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD19 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

Responden pada SKD 2019 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS Kota Padang Panjang dengan cara tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS Kota Padang Panjang serta tanpa tatap muka baik melalui telepon, *e-mail*, surat, *website*, maupun layanan statistik *online*. Konsumen yang menjadi responden adalah konsumen yang menerima pelayanan pada 1 Januari 2019 sampai periode akhir pencacahan.

Cakupan data dalam SKD 2019 meliputi:

1. Keterangan pencacahan.
2. Keterangan responden, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan

terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, fasilitas utama yang digunakan, dan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama.

3. Pencarian data oleh responden, meliputi jenis data, level data, periode data, perolehan data, sumber data, dan kepuasan terhadap kualitas data.
4. Kepuasan responden terhadap layanan BPS.

1.4.2 Metode Analisis Data

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Kota Padang Panjang. Analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan infografis. Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

- 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*)

Analisis Kesenjangan (*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 penghitungan 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 menentukan urutan prioritas perbaikan pelayanan.

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

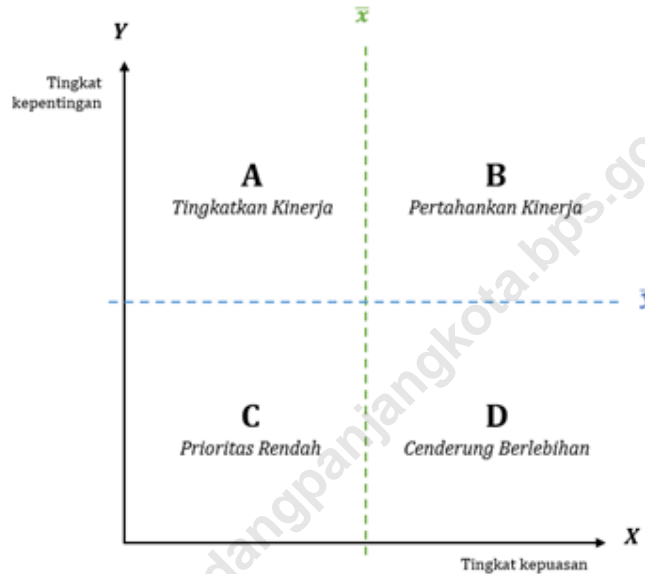
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

2. Diagram *Cartesius*

Diagram *cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang ter-

dapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram *cartesius* dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) , dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A): “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran kedua (kuadran B): “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran ketiga (kuadran C): “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

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

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

- Kuadran keempat (kuadran D): “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok III kuesioner VKD19.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

i = 1, 2, ..., 12

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

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

Rumus IKK':

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

dengan:

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

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

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

Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai IKK dan 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: Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2019, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2019, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang berdasarkan Blok I VKD19.

Bab 3 Analisis Kepuasan Kualitas Data, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Padang Panjang yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan, menyajikan analisis mengenai kepuasan layanan di PST BPS Kota Padang Panjang berdasarkan Blok III VKD19

Bab 5 Penutup, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2020 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Pusat

Lampiran, menyajikan kuesioner SKD 2019

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2019 dilakukan di 514 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 479 PST BPS Kabupaten/Kota. Di Provinsi Sumatera barat, dilaksanakan di BPS Provinsi Sumatera Barat dan 19 BPS Kabupaten/kota yang memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. Dalam SKD 2019, PST BPS Kota Padang Panjang ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 di BPS Kota Padang Panjang berjalan dengan baik. Capaian dokumen yang dicapai 100 persen, yaitu sebanyak 30 responden.

Bab 02

Segmentasi Konsumen

Persentase konsumen menurut jenis kelamin



Persentase Konsumen menurut jenis layanan

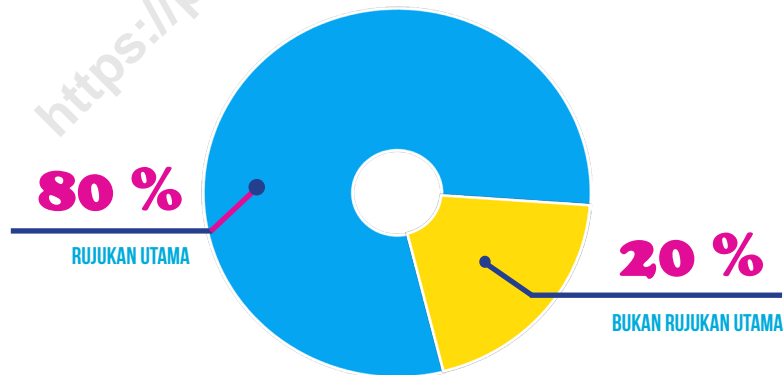


Segmentasi Konsumen

2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang menggunakan data BPS sebagai data rujukan utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 80 persen. Sementara itu, 20 persen konsumen memanfaatkan data BPS bukan sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



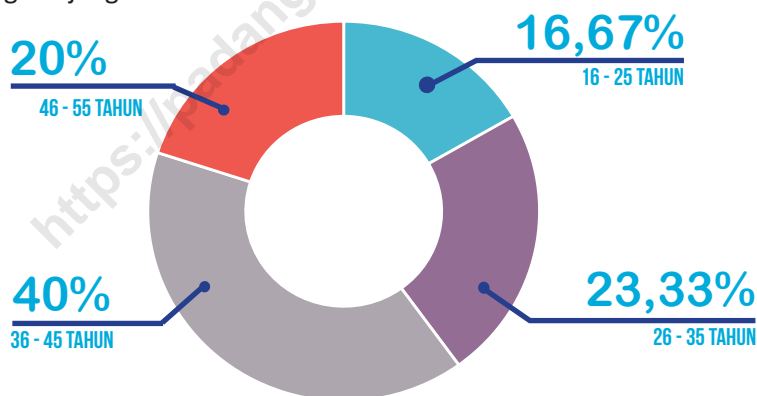
Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Konsumen data atau pengguna layanan PST BPS Kota Padang Panjang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Dalam hal ini karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

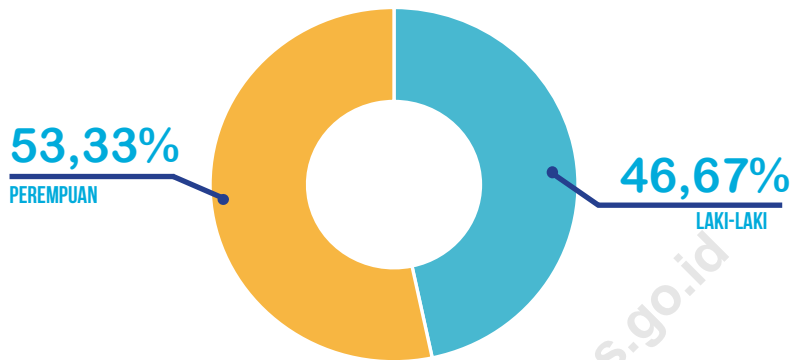
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen data BPS Kota Padang Panjang didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (16,67 persen), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (23,33 persen), konsumen berumur 36-45 tahun (40,00 persen) dan konsumen berumur 46-55 tahun (20,00 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun yang meminta data di PST BPS Kota Padang Panjang.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 53,33%. Sementara itu, 46,67% konsumen PST BPS Kota Padang Panjang adalah laki-laki.

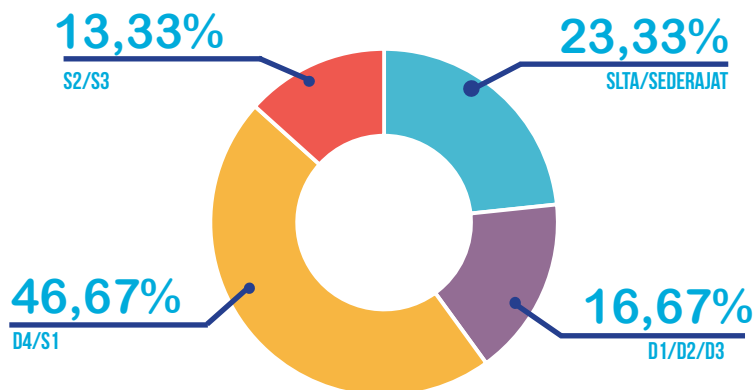


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS Kota Padang Panjang berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2019.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 46,67%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2/S3 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 13,33 persen.

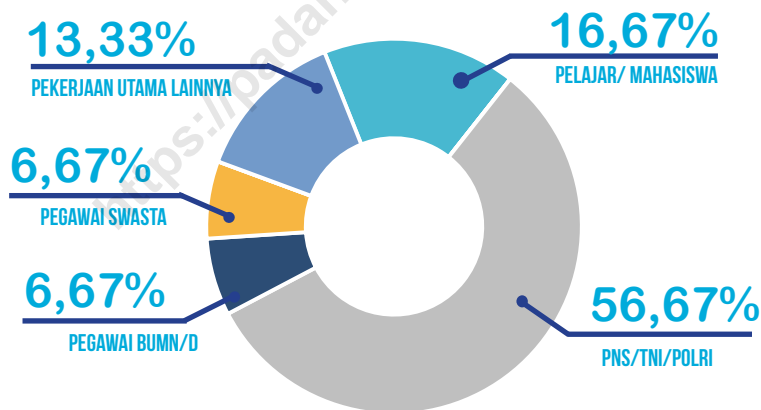


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Pendidikan Terakhir yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebaran data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

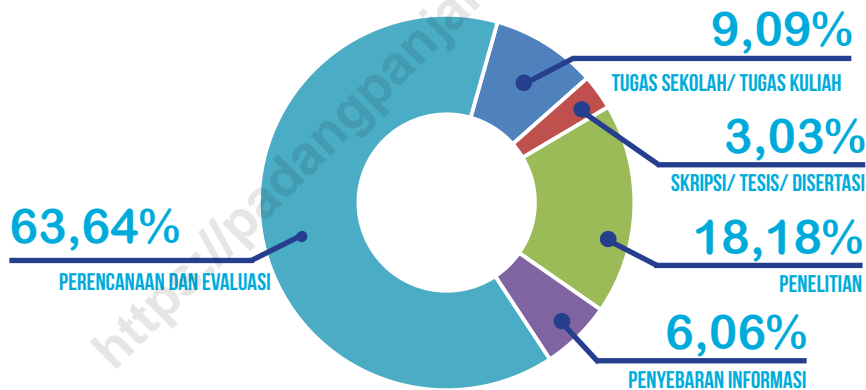
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang adalah PNS/TNI/Polri (56,67 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi tamatan D4/S1. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 16,67 persen. Konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan wiraswasta memiliki persentase sama yaitu sebesar 6,67 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Pekerjaan Utama

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Padang Panjang terdiri atas lima jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan dan evaluasi. Berdasarkan Gambar 2.6, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Padang Panjang adalah untuk perencanaan dan evaluasi (63,64 persen). Penelitian dan tugas sekolah/tugas kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 18,18 persen dan 9,09 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS Kota Padang Panjang sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan evaluasi. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk skripsi/thesis/disertasi, yaitu 3,03 persen.



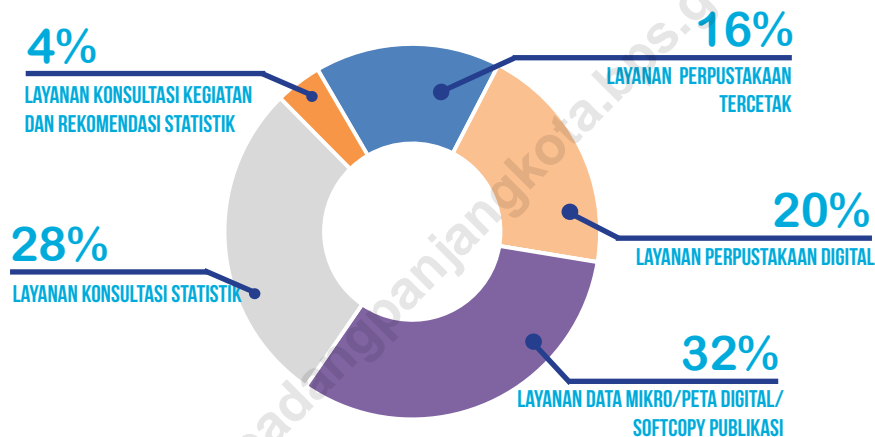
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

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

SEGMENTASI KONSUMEN

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Pusat oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan mikro/peta digital/softcopy publikasi, yaitu 32%. Pada posisi kedua, terdapat layanan konsultasi data statistik dengan persentase sebesar 28%. Sementara itu, layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 4%. Sementara tidak ada pengguna layanan yang menggunakan layanan penjualan buku, persentase 0 %.



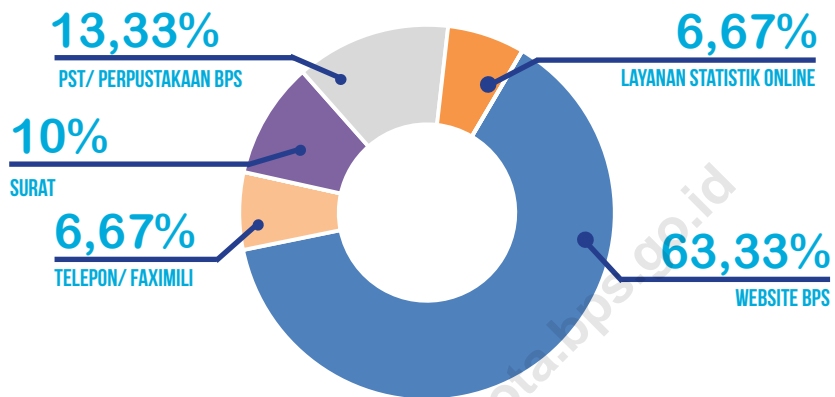
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Jenis Layanan

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website* BPS, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, layanan statistik *online* serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 63,33 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS (13,33 persen). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kota Padang Panjang adalah melalui telepon/faksimili dan layanan statistik *online* (6,67 persen). Sedangkan untuk layanan *email* dan fasilitas lainnya, tidak ada

konsumen yang menggunakannya.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Bab
03

Analisis Kepuasan Kualitas Data



“
100 %
KONSUMEN PUAS TERHADAP
KUALITAS DATA
”



01

KELENGKAPAN DATA

02

AKURASI DATA

03

KEMUTAKHIRAN DATA

PPDA

KCDA



PDRB

KESRA

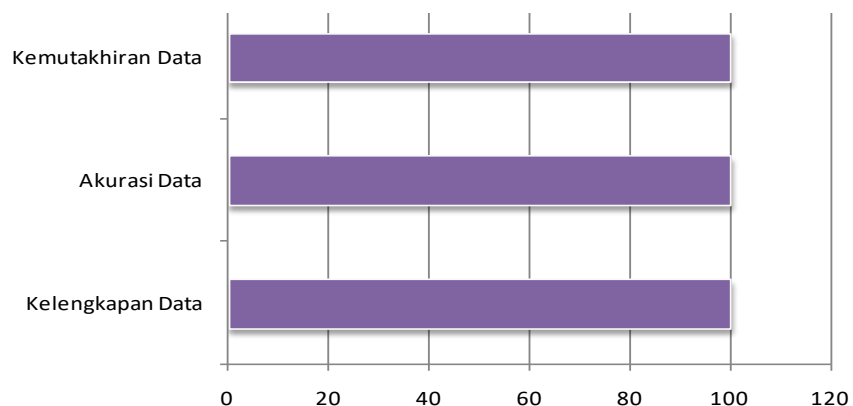
Analisis Kepuasan Kualitas Data

Kepuasan Konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padang Panjang digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS-Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan, data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.
2. Akurasi, data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.
3. Kemutakhiran, data yang dihasilkan oleh BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur IKU BPS. Sementara itu, enam dimensi kualitas yang sesuai dengan BPS-QAF tergambar pada variabel kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Variabel akurasi merupakan variabel irisan yang digunakan dalam IKU dan BPS-QAF. Ketiga variabel atau dimensi tersebut tergambar dari Blok II (kolom 10 hingga kolom 12) kuesioner VKD2019.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan, Akurasi, dan Kemutakhiran Data

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padang Panjang disajikan menurut dimensi kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan masing-masing dimensi dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Padang Panjang. Dalam tiga dimensi tingkat kepuasan kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data semuanya bisa dicapai dengan tingkat persentase optimal yaitu 100 persen.

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

Bab
04

Analisis Kepuasan Layanan



0,16

KEMUDAHAN MEMPEROLEH PUBLIKASI DARI PST / PERPUSTAKAAN BPS

0,10

INFORMASI BIAYA/TARIF PRODUK BPS JELAS

0,00

PELAYANAN SELESAI SESUAI TARGET PENYELESAIAN

0,00

KENYAMANAN SARANA DAN PRASARANA

ANALISIS GAP ATRIBUT PELAYANAN YANG MELEBIHI HARAPAN KONSUMEN



Analisis Kepuasan Layanan

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

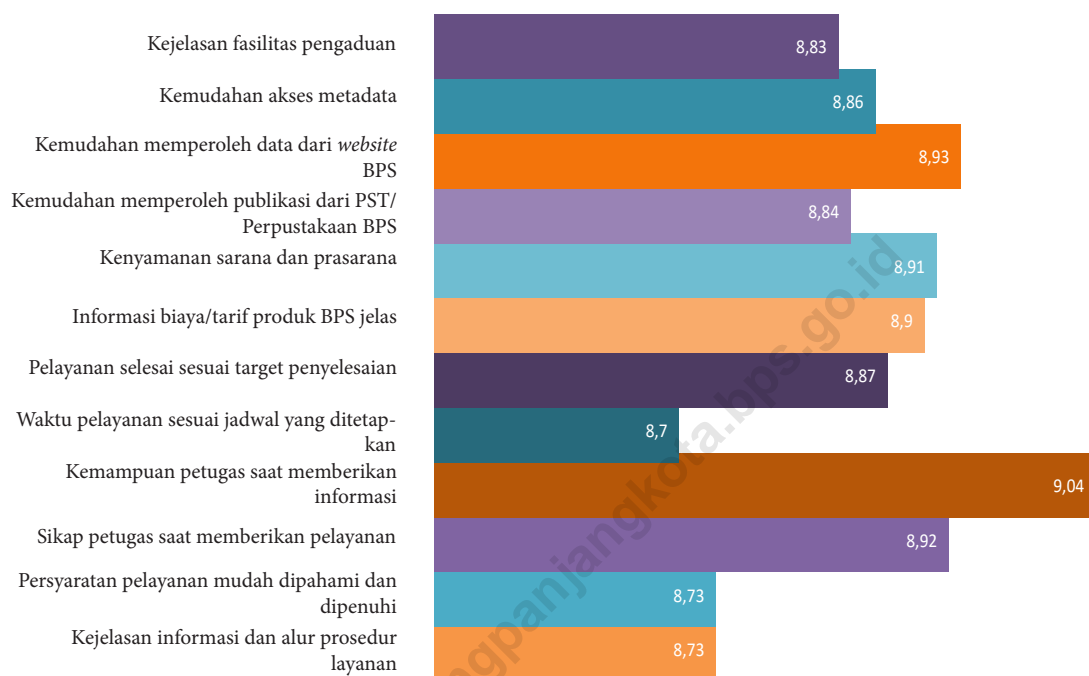
4.1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 sebesar 100 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, maka persentase tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang semakin baik.

Kepuasan konsumen BPS dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Atribut pelayanan yang ditanyakan kepada responden sebanyak 12 item pertanyaan, antara lain: kejelasan fasilitas pengaduan; kemudahan akses metadata; kemudahan memperoleh data dari website BPS; kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS; kenyamanan sarana dan prasarana; informasi biaya/tarif produk BPS yang jelas; pelayanan selesai sesuai target penyelesaian; waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan; kemampuan petugas saat memberikan informasi; sikap petugas saat memberikan pelayanan; persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi; dan kejelasan informasi dan alur prosedur layanan.

Berdasarkan Gambar 4.1, atribut pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada rincian pelayanan sikap petugas saat memberikan informasi dengan indeks sebesar 9,04 dari skala 1 sampai 10. Selain itu, kemudahan memperoleh data dari website BPS, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dan kenyamanan sarana dan prasarana juga mendapat tingkat kepuasan tinggi dari konsumen masing-masing sebesar 8,93; 8,92; 8,91. Sementara itu, pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan sebesar 8,70.

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

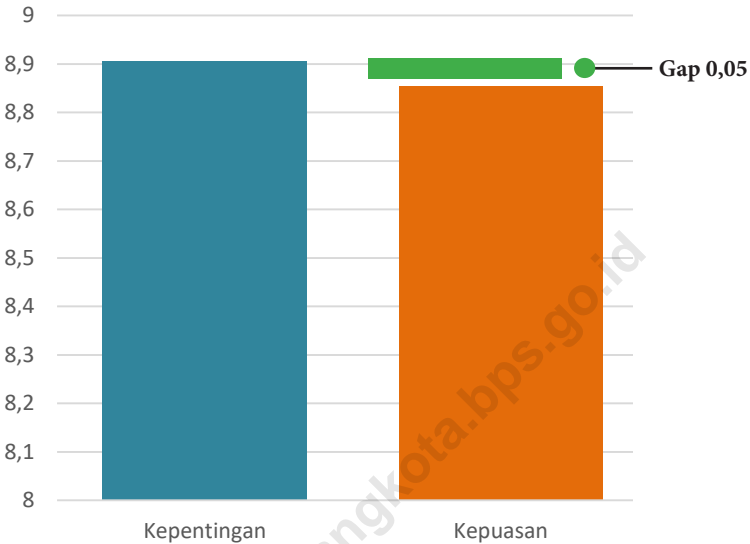


Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang

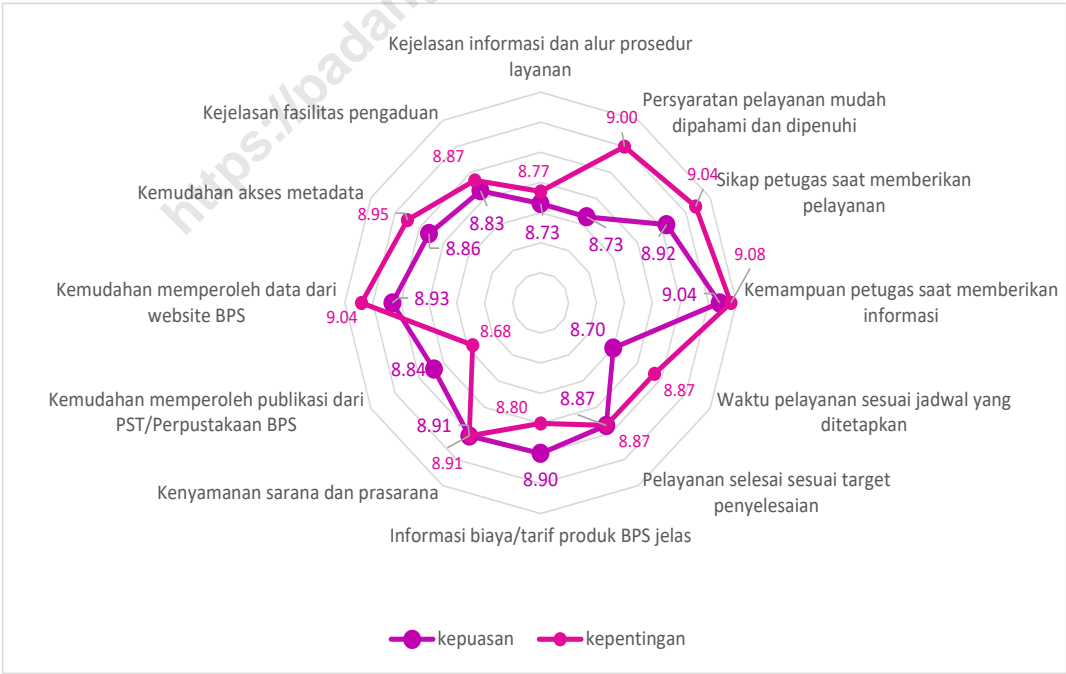
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung 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 *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 4.2, gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS sebesar 0,29. Artinya, pelayanan BPS sudah memuaskan konsumen, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.



Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang



Gambar 4.3 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang Menurut Atribut Layanan

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	<i>Gap</i>
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur layanan	8,73	8,77	-0,04
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,73	9,00	-0,27
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,92	9,04	-0,12
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,04	9,08	-0,04
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,70	8,87	-0,17
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,87	8,87	0,00
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,90	8,80	0,10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,91	8,91	0,00
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,84	8,68	0,16
10	Kemudahan memperoleh data dari <i>website</i> BPS	8,93	9,04	-0,11
11	Kemudahan akses metadata	8,86	8,95	-0,09
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,83	8,87	-0,04

Tabel 4.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,27. Hal itu mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang. Sementara itu, atribut dengan *gap* positif adalah informasi biaya/tarif produk BPS Kota Padang Panjang jelas (0,10), kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS (0,16). Atribut pelayanan selesai sesuai target penyelesaian dan kenyamanan sarana dan prasarana sudah sesuai antara kepentingan dan kepuasan (*gap*=0).

Terdapat delapan atribut pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang dengan *gap* negatif yang berada pada rentang -0,27 sampai -0,04. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Dengan kata lain, masing-masing atribut pelayanan tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik walaupun belum

dapat memenuhi harapan konsumen.

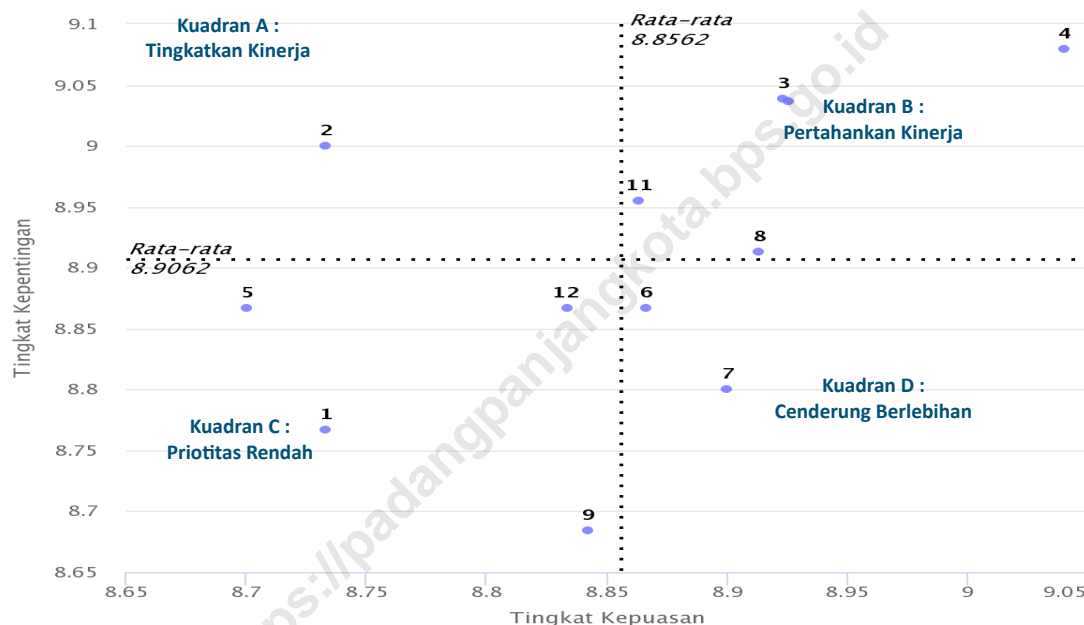
4.3. Importance and Performance Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kota Padang Panjang dapat dianalisis.

Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur layanan	8,73	8,77	99,54
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,73	9,00	97,00
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	8,92	9,04	98,67
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	9,04	9,08	99,56
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	8,70	8,87	98,08
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,87	8,87	100,00
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,90	8,80	101,14
8	Kenyamanan sarana dan prasarana	8,91	8,91	100,00
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	8,84	8,68	101,84
10	Kemudahan memperoleh data dari <i>web-site</i> BPS	8,93	9,04	98,78
11	Kemudahan akses metadata	8,86	8,95	98,99
12	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,83	8,87	99,55

Tabel 4.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut kenyamanan sarana dan prasarana dengan persentase tingkat kesesuaian 96,15 persen. Sedangkan atribut kemudahan akses metadata memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 87,16 persen.



Gambar 4.4 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padang Panjang

Keterangan:

- 1: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 2: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 3: Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- 4: Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- 5: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- 6: Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- 7: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- 8: Kenyamanan sarana dan prasarana
- 9: Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
- 10: Kemudahan memperoleh data dari *website* BPS
- 11: Kemudahan akses metadata
- 12: Kejelasan fasilitas pengaduan

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 4.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Padang Panjang hanya persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.

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 4.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Padang Panjang adalah:

1. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
2. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
3. Kenyamanan sarana dan prasarana
4. Kemudahan memperoleh data dari *website* BPS
5. Kemudahan akses metadata

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 4.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Padang Panjang adalah:

1. Kejelasan Informasi dan alur prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
3. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
4. Kejelasan fasilitas pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 4.4, atribut pelayanan PST BPS Kota Padang Panjang yang termasuk dalam kuadran D adalah :

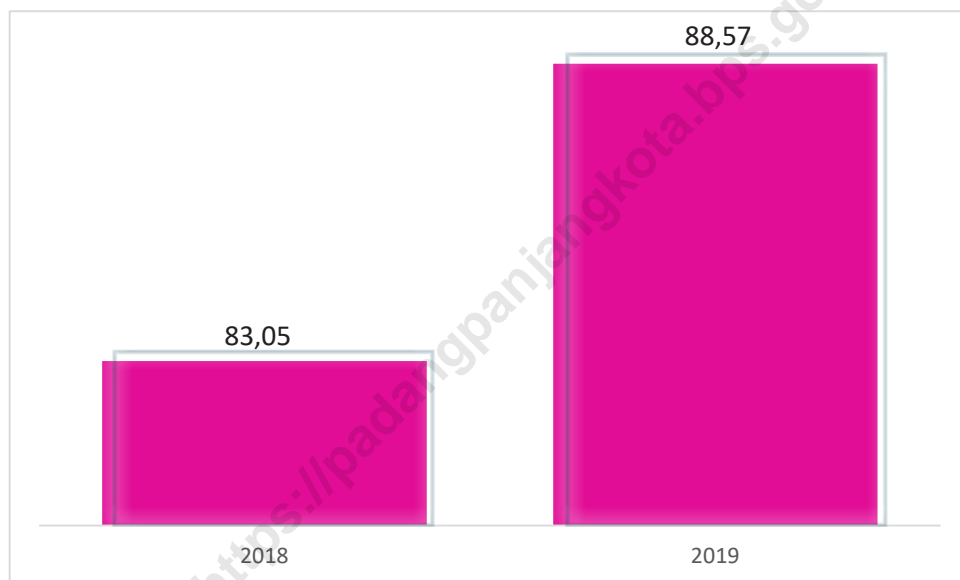
1. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
2. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas

4.4. 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

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Padang Panjang hasil SKD 2019 sebesar 88,57, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Padang Panjang masuk pada kategori Sangat Baik. IKK yang dihasilkan dari Survei Kebutuhan Data (SKD) 2019 dihitung dengan metode berbeda dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2019 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



Gambar 4.5 IKK PST BPS Kota Padang Panjang

Berdasarkan gambar 4.5, IKK BPS di PST BPS Kota Padang Panjang mengalami kenaikan sebesar 5,52 poin dari 83,05 pada tahun 2018 menjadi 88,57 pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen PST BPS Kota Padang Panjang semakin puas dengan pelayanan yang diberikan PST BPS Kota Padang Panjang.

Bab
05

Penutup

Rekomendasi hasil
SKD 2019



Penutup

5.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pencacahan responden SKD 2019 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD19. Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil SKD adalah analisis deskriptif, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2019, dapat diambil kesimpulan:

1. Sebagian besar konsumen di BPS Kota Padang Panjang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama, dengan mayoritas pengguna data adalah PNS/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk tujuan perencanaan dan evaluasi.
2. Konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Pusat adalah layanan data mikro/peta digital/*softcopy* publikasi (32,00 persen) dan layanan konsultasi statistik (28,00 persen). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (63,33 persen).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padang Panjang menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 80,00 persen.
4. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padang Panjang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00 persen dalam tiga dimensi tingkat kepuasan kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data dan kemitakhiran data.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00 persen. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat

kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang sebesar 0,05. Artinya, pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang sudah memuaskan konsumen, namun belum sempurna sesuai dengan harapan konsumen.

6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Padang Panjang adalah 88,57. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Padang Panjang adalah sangat memuaskan.

5.2 Saran dan Rekomendasi Hasil SKD 2019

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) terhadap dua belas atribut pelayanan pada SKD 2019, maka saran dan rekomendasi yang dilakukan:

1. Prioritas utama perbaikan layanan di PST BPS Kota Padang Panjang adalah atribut persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi. Aspek pelayanan lain yang juga perlu perbaikan tapi dengan prioritas rendah yaitu aspek waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, kemudahan memperoleh publikasi dari PST/perpustakaan BPS, dan kejelasan fasilitas pengaduan.
2. Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Padang Panjang adalah sikap petugas saat memberikan pelayanan, kemampuan petugas saat memberikan informasi, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan memperoleh data dari *website* BPS dan kemudahan akses metadata.

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: Department 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

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

Blok III. Kepuasan terhadap Layanan BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?			
Langkah angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:			
Sangat Tidak Penting/Puas			
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
Sangat Penting/Puas			
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	Sikap petugas saat memberikan pelayanan* Petugas ramah-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	Kemampuan petugas saat memberikan informasi Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Kenyamanan sarana dan prasarana Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Kemudahan memperoleh data dari website BPS Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	Kemudahan akses metadata Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	Kejelasan fasilitas pengaduan Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/keluhan mengenai data dan pelayanan BPS.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

Keterangan:
 * Faktor penting untuk layanan yang lebih prima bagi pengguna layanan BPS
 ** Faktor penting untuk registrasi yang telah pernah mengakses layanan BPS

9

Blok IV. Catatan

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

4



Sensus
Penduduk
2020

#MencatatIndonesia

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA PADANG PANJANG**

Jl. Sutan Syahrir No. 2 Biling Bawah
Kota Padang Panjang 27118
Telp. (0752) 83089
e-mail: bps1374@bps.go.id
Website : <https://padangpanjangkota.bps.go.id>

ISBN 978-602-1386-63-7



9 786021 386637