

LAPORAN TUGAS AKHIR (MAGANG)

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
PEMERINTAHAN ELEKTRONIK (E-Government): STUDI KASUS
PENGUNAAN PORTAL PELAYANAN ONLINE DI BPS PROVINSI D.I.
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Nasrullah Ahmad Fauzan
20311344

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR (MAGANG)

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
PEMERINTAHAN ELEKTRONIK (E-Government): STUDI KASUS
PENGUNAAN PORTAL PELAYANAN ONLINE DI BPS PROVINSI D.I.
YOGYAKARTA**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh:

Nasrullah Ahmad Fauzan

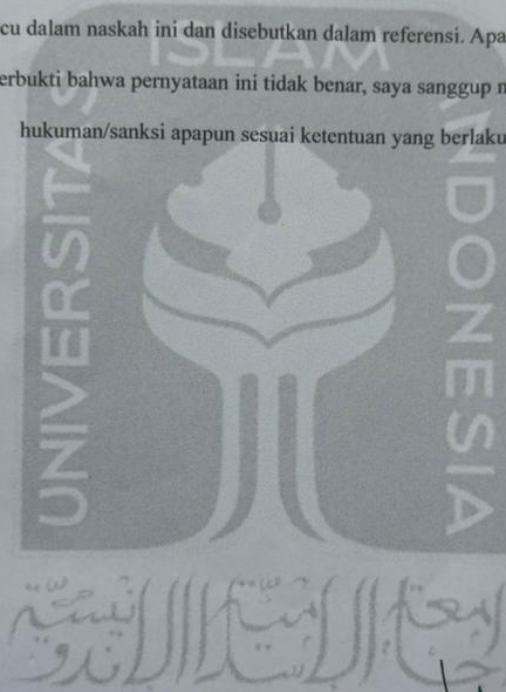
20311344

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”



24 Juni 2023
Penulis,
Nasrullah Ahmad Fauzan

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
PEMERINTAHAN ELEKTRONIK (E-Government): STUDI KASUS
PENGUNAAN PORTAL PELAYANAN ONLINE DI BPS PROVINSI D.I.
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Nama : Nasrullah Ahmad Fauzan

No Mahasiswa : 20311344

Program Studi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal:

Dosen Pembimbing

Murwantō Sigit, Drs., MBA.

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
PEMERINTAHAN ELEKTRONIK (E-Government): STUDI KASUS
PENGUNAAN PORTAL PELAYANAN ONLINE DI BPS PROVINSI D.I.
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Nama : Nasrullah Ahmad Fauzan

No Mahasiswa : 20311344

Program Studi : Manajemen

Tim Penguji:

Murwanto Sigit, Drs., MBA.

Penguji I



Eni nuraeni

Penguji II



Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
PEMERINTAHAN ELEKTRONIK (E-Government): STUDI KASUS
PENGUNAAN PORTAL PELAYANAN ONLINE DI BPS PROVINSI D.I.
YOGYAKARTA**

Oleh: Nasrullah Ahmad Fauzan

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap layanan e-Government yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DIY dan untuk menjelajahi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Melalui analisis komprehensif, studi ini memberikan gambaran tentang efektivitas dan pengalaman pengguna dari inisiatif e-Government di Provinsi DIY. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dan menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DIY. Data wawancara mencakup pandangan, pendapat, dan pengalaman pengguna dengan layanan e-Government, yang dianalisis secara deskriptif untuk memahami kepuasan dan pengalaman pengguna dengan layanan yang disediakan. BPS Provinsi D.I. Yogyakarta beroperasi melalui empat tahap utama kegiatan statistik, memastikan akurasi dan kelengkapan data statistik yang disediakan. Pengguna portal layanan online menghadapi tantangan seperti ketidaklengkapan data dan antarmuka portal yang tidak familiar, meskipun upaya perbaikan, termasuk pengumpulan data inventaris dan integrasi fitur obrolan langsung, telah dimulai. Selain itu, Survei Kepuasan Pelanggan (CSS) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan indeks kepuasan 94,06% untuk kualitas layanan dan 97,14% kepuasan untuk fasilitas yang disediakan oleh BPS Provinsi D.I. Yogyakarta.

Kata kunci: layanan e-Government; kepuasan pelanggan; Badan Pusat Statistik; tantangan pengguna; upaya perbaikan.

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta karunia Nya sehingga tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN PEMERINTAHAN ELEKTRONIK (E-Government): STUDI KASUS PENGGUNAAN PORTAL PELAYANAN ONLINE DI BPS PROVINSI D.I. YOGYAKARTA”** dapat penulis selesaikan dengan baik.

Semua hal ini tentunya tidak lepas dari bantuan serta bimbingan banyak pihak, dengan demikian, tugas akhir yang memerlukan laporan magang dapat penulis selesaikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahat nikmat dan juga Kesehatan sehingga laporan magang ini bisa selesai.
2. Bapak Murwanto Sigit, Drs., M.B.A. Selaku dosen pembimbing yang telah telah meluangkan waktu, tenaga, serta berbagi ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menjalankan program magang dengan lancar.
3. Orang tua penulis yang terus mencurahkan do'a, semangat tanpa henti demi keberhasilan dan kelancaran seluruh proses penulisan laporan akhir ini.

4. BPS Provinsi D.I. Yogyakarta karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mendapatkan pengalaman dan melaksanakan program magang selama 4 bulan.
5. Ibu Ir. Herum Fajarwati, M.M selaku kepala BPS Provinsi D.I. Yogyakarta karena telah memberikan tempat, pengalaman, dan juga ilmu selama program magang.
6. Ibu eni nuraeni selaku pembimbing saya di BPS Provinsi D.I. Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan juga pengalaman selama program magang.
7. Seluruh dosen prodi Manajemen atas segala ilmu dan bimbinganya selama penulis berkuliah di Universitas Islam Indonesia.
8. Pak agung selaku kepala bagian IPDS, serta pak heru, ibu galuh, dan ibu ian selaku Tim DLS yang telah mmberikan *support* dan pengalaman selama program magang.
9. Seluruh pegawai dan karyawan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta yang telah menerima dan membantu saya selama program magang
10. Yessica tifani Oktavia Herawati yang telah sangat membantu penulis dan selalu memberi semangat, dukungan, do'a, serta menemani penulis dalam proses penulisan laporan magang.
11. Terakhir kepada seseorang yang telah memberikan semangat dan berkata akan menemani hingga kelulusan penulis, walau akhirnya ia tidak mampu menemani proses kelulusan penulis hingga akhir.

Penulis sangat menyadari bahwasannya penyusunan laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna serta masih banyak kekurangan yang harus di perbaiki. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima segala bentuk kritik dan saran dalam rangka untuk perbaikan dimasa mendatang. Penulis berharap semoga laporan magang di BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) PROVINSI D.I. YOGYAKARTA dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi semua pihak.

Yogyakarta, 24 Juni 2021

Penulis,

Nasrullah Ahmad Fauzan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN MAGANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Profil Instansi	1
1.1.1 Sejarah	1
1.1.2 Visi dan Misi	3
1.1.3 Tugas, Fungsi, dan Kewenangan BPS	4
1.1.4 Struktur Instansi	5
1.2 Latar Belakang Masalah	8

1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Magang	10
1.5 Manfaat Magang	10
BAB II KAJIAN LITERATUR	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pelayanan Publik	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 E-Government	16
BAB III METODOLOGI	20
3.1 Metode Penelitian	20
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.3 Data Responden Wawancara	22
3.4 Analisis Data	23
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Tahapan Kegiatan Statistik Yang Dilakukan Oleh BPS Provinsi D.I. Yogyakarta	25
4.1.1 Perencanaan Data	25
4.1.2 Pengumpulan Data	26
4.1.3 Pemeriksaan Data	26
4.1.4 Penyebarluasan Data	27

4.2 Hambatan Yang Dihadapi Pengguna Dalam Menggunakan Portal Pelayanan Online	28
4.2.1 Kurang Lengkapnya Data Yang Tersedia Di Portal Pelayanan Online	28
4.2.2 Tampilan Yang Kurang Dikenal Pengguna Portal Layanan	29
4.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Petugas Pelayanan Dan Portal Pelayanan Online Di BPS Provinsi DIY	30
4.3.1 Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Petugas Pelayanan Dan Portal Pelayanan Online	32
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 SIMPULAN	33
5.2 Saran	34
DAFTAR ISI	35
Lampiran	37

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1. 1 Struktur Organisasi</u>	6
<u>Gambar 4. 1 Presentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta Menurut Perolehan</u>	29
<u>Gambar 4. 2 Tampilan Portal Layanan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta</u>	30
<u>Gambar 4. 3 Tingkat Kepuasan Konsumen BPS Provinsi DIY</u>	31

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Surat Keterangan Diterima Magang</u>	37
<u>Lampiran 2 Wawancara</u>	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Instansi

1.1.1 Sejarah

Kegiatan pengumpulan data statistik di Indonesia telah dilakukan sejak masa pemerintahan Hindia Belanda oleh sebuah lembaga yang didirikan oleh Direktur Pertanian, Kerajinan, dan Perdagangan di Bogor pada Februari 1920. Tugas lembaga tersebut adalah mengolah dan mempublikasikan data statistik. Pada 24 September 1924, kegiatan statistik dipindahkan ke Jakarta dengan nama *Centraal Kantoor Voor De Statistiek* (CKS) dan melakukan Sensus Penduduk pertama di Indonesia pada tahun 1930. Selama masa pemerintahan Jepang di Indonesia pada tahun 1942-1945, CKS berubah nama menjadi *Shomubu Chosaisitsu Gunseikanbu* dan fokus pada memenuhi kebutuhan perang/militer.

Setelah Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945, lembaga tersebut dinasionalisasi dengan nama Kantor Penyelidikan Perangkaan Umum Republik Indonesia (KAPPURI) dan dipimpin oleh Mr. Abdul Karim Pringgodigdo. Pada tanggal 12 Juni 1950, lembaga KAPPURI dan CKS digabungkan menjadi Kantor Pusat Statistik (KPS) di bawah tanggung jawab Menteri Kemakmuran.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perekonomian Nomor P/44, KPS bertanggung jawab kepada Menteri Perekonomian. Selanjutnya, melalui SK

Menteri Perekonomian tanggal 24 Desember 1953 Nomor IB.099/M, kegiatan KPS dibagi menjadi dua bagian yaitu Afdeling A (Bagian Riset) dan Afdeling B (Bagian Penyelenggaraan dan Tata Usaha). Berdasarkan Keppres X nomor 172 tanggal 1 Juni 1957, KPS berubah menjadi Biro Pusat Statistik dan langsung bertanggung jawab kepada Perdana Menteri.

Menurut UU No.6/1960 tentang Sensus, Badan Pusat Statistik (BPS) melaksanakan Sensus Penduduk serentak pada tahun 1961. Ini merupakan Sensus Penduduk pertama setelah Indonesia merdeka. Kantor Gubernur dan Kantor Bupati/Walikota bertanggung jawab untuk melaksanakan Sensus Penduduk di tingkat provinsi dan kabupaten/kotamadya, sedangkan bagian khusus dibentuk untuk melaksanakan Sensus Penduduk di tingkat kecamatan. Kemudian, Penyelenggara Sensus di Kantor Gubernur dan Kantor Bupati/Walikota diubah menjadi Kantor Sensus dan Statistik Daerah berdasarkan Keputusan Presidium Kabinet Nomor Aa/C/9 Tahun 1965.

Menurut Peraturan Pemerintah No.16/1968 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja BPS di Pusat dan Daerah serta perubahannya menjadi PP No.6/1980, Kantor Statistik Provinsi dan Kantor Statistik Kabupaten atau Kotamadya adalah perwakilan BPS di daerah. Organisasi BPS diatur kembali pada PP No. 2 Tahun 1992 yang disahkan pada 9 Januari 1992. Kemudian, Kedudukan, Fungsi, Tugas, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja BPS diatur dengan Keputusan Presiden Nomor 6 Tahun 1992.

Pada tanggal 19 Mei 1997, UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik ditetapkan, di mana Biro Pusat Statistik diubah namanya menjadi "Badan Pusat Statistik". Keputusan Presiden No.86 Tahun 1998 tentang Badan Pusat Statistik menetapkan bahwa perwakilan BPS di daerah merupakan Instansi Vertikal dengan nama BPS Provinsi, BPS Kabupaten, dan BPS Kotamadya. Kemudian, pada tanggal 26 Mei 1999, PP Nomor 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik di Indonesia ditetapkan.

BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah berkiprah selama lebih dari 6 dekade sejak tahun 1961 dengan nama kantor sensus Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berdedikasi untuk menyediakan data statistik sebagai dasar pengambilan kebijakan sekaligus mencatat sejarah pembangunan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

BPS Provinsi DIY mencakup wilayah di seluruh Daerah Istimewa Yogyakarta yang terdiri dari 5 kabupaten/kota, 78 Kapanewon/kecamatan dan 438 desa/kelurahan dalam menjalankan tugasnya bps diy didukung oleh, fungsi statistik sosial, fungsi statistik produksi, fungsi statistik distribusi, fungsi neraca wilayah dan analisis, fungsi integrasi pengolahan, fungsi diseminasi statistik, bagian umum.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi yang terdapat pada Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yakni sebagai berikut:

“Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”

dengan memperhatikan fungsi dan kewenangan BPS, visi BPS serta melaksanakan Misi Presiden dan Wakil Presiden yang Ke-1 (Peningkatan Kualitas Manusia Indonesia), Ke-2 (Struktur Ekonomi yang Produktif, Mandiri, dan Berdaya Saing) dan yang Ke-3 Pembangunan yang Merata dan Berkeadilan.

maka BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merumuskan misi sebagai berikut:

- Menyediakan statistik berkualitas yang berstandar nasional dan internasional.
- Membina K/L/D/I melalui Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan.
- Mewujudkan pelayanan prima di bidang statistik untuk terwujudnya Sistem Statistik Nasional.
- Membangun SDM yang unggul dan adaptif berlandaskan nilai profesionalisme, integritas dan Amanah.

1.1.3 Tugas, Fungsi, dan Kewenangan BPS

1. Tugas

- Melaksanakan tugas pemerintahan dibidang statistik sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi

- Pengkajian, penyusunan dan perumusan kebijakan dibidang statistik;
- Pengkoordinasian kegiatan statistik nasional dan regional;

- Penetapan dan penyelenggaraan statistik dasar;
- Penetapan sistem statistik nasional;
- Pembinaan dan fasilitasi terhadap kegiatan instansi pemerintah dibidang kegiatan statistik; dan
- Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, kehumasan, hukum, perlengkapan dan rumah tangga.

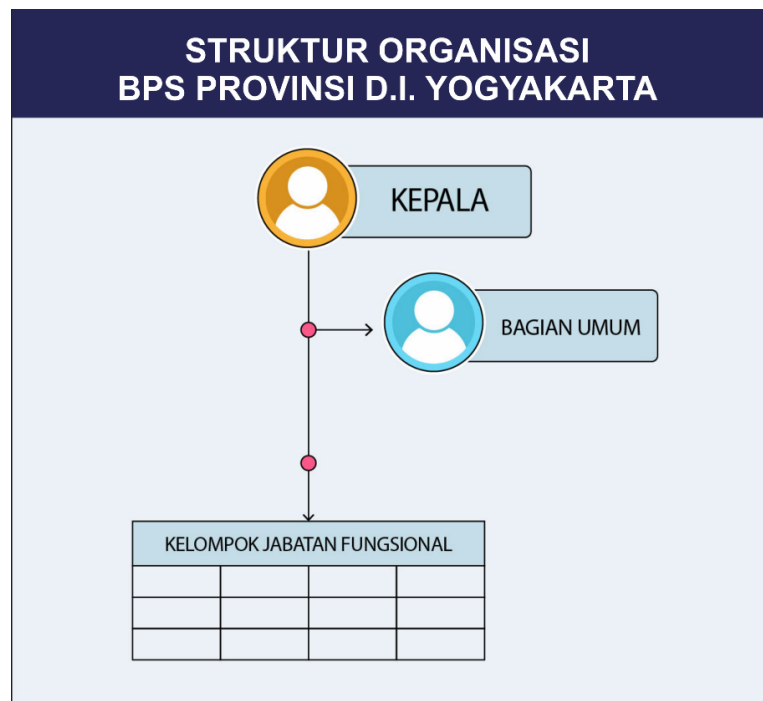
3. Kewenangan

- Penyusunan rencana nasional secara makro di bidangnya;
- Perumusan kebijakan di bidangnya untuk mendukung pembangunan secara makro;
- Penetapan sistem informasi di bidangnya;
- Penetapan dan penyelenggaraan statistik nasional;
- Kewenangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu;
- i. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan tertentu di bidang kegiatan statistik;
- ii. Penyusun pedoman penyelenggaraan survei statistik sektoral.

1.1.4 Struktur Instansi

Struktur Organisasi di BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terdiri Dari:

1. Kepala
2. Bagian Umum
3. Fungsional
 - a) Fungsi statistik sosial
 - b) Fungsi statistik produksi
 - c) Fungsi statistik distribusi
 - d) Fungsi integrasi pengolahan
 - e) Fungsi neraca wilayah dan analisis
 - f) Fungsi diseminasi statistik



Gambar 1. 1

Struktur Organisasi

Sumber: website BPS Provinsi D.I. Yogyakarta

Fungsi statistik sosial mencakup kegiatan sensus penduduk yang dilaksanakan setiap 10 tahun yang berakhiran angka nol dan kegiatan survei utamanya seperti pendataan potensi desa, survei sosial ekonomi nasional, dan survei angkatan kerja nasional.

Fungsi statistik produksi melaksanakan kegiatan sensus pertanian setiap 10 tahun yang berakhiran angka 3 dan kegiatan survei diantaranya kerangka sampel area serta berbagai survei terkait pertanian, industry, pertambangan, energi, dan konstruksi.

Fungsi statistik distribusi menjalankan kegiatan sensus ekonomi setiap 10 tahun yang berakhiran angka 6 dan mengumpulkan data rutin seperti harga dan inflasi, ekspor impor, transportasi, dan pariwisata.

Setiap data yang diperoleh dari responden melalui sensus dan survei tersebut diolah di tabulasi dan dikelola secara terpadu pada fungsi integrasi pengolahan yang didukung infrastruktur teknologi informasi yang andal.

Fungsi neraca wilayah dan analisis menghimpun dan menganalisis data lintas sektor seperti produk domestik regional bruto, inter regional input output, indeks pembangunan manusia, dampak Covid19, dan lainnya.

Pada tahap akhir BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mendesiminasikan puluhan publikasi dan data statistik pembangunan berbagai sektor yang dapat diakses melalui website pada alamat yogyakarta.bps.go.id atau melalui tatap muka dan konsultasi statistik di pelayanan statistik terpadu serta

press rilis berita statistik setiap bulan melalui channel YouTube oleh fungsi diseminasi statistik.

Berbagi aktivitas rutin BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ditunjang oleh bagian umum yang menjalankan fungsi fasilitatif dalam pengelolaan keuangan, barang milik negara, pengadaan barang jasa, dan kegiatan perkantoran sehari-hari, serta pengelolaan insan statistik yang terdiri dari 300 pegawai dan ratusan Mitra statistik terlatih.

Semua insan BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan tugas per statistika kan dengan berlandaskan nilai inti berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, kolaboratif dalam rangka menyediakan data berkualitas.

1.2 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, selain itu pelayanan yang baik dan juga berkualitas akan membuat hubungan serta pandangan masyarakat terhadap sebuah perusahaan menjadi baik, karena pelayanan merupakan wajah perusahaan yang langsung berhubungan dengan masyarakat sehingga menjadi salah satu kegiatan yang krusial.

Bagi aparat pemerintah, pelayanan publik merupakan tugas yang utama sebagai pelayan negara dan juga pelayan masyarakat. Yang mana telah tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4(empat) aspek pelayanan inti aparat terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa

Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperkuat dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada era sekarang yang mana perkembangan berjalan dengan sangat cepat terutama dalam hal teknologi menyebabkan gaya hidup seluruh manusia dipaksa untuk menyesuaikannya agar tidak tertinggal, begitu pula dalam hal teknologi informasi yang mana salah satu contohnya bisa di lihat dengan adanya istilah *e-government* yang mana merupakan pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi oleh Lembaga pemerintahan maupun Lembaga publik agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dan terlaksana dengan lebih efektif dan efisien.

Indonesia sendiri telah memperkenalkan *e-government* sejak tahun 2001 melalui instruksi presiden No.6 Tahun 2001 tentang telematika yang mana di sebutkan bahwasannya aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* serta mempercepat proses demokrasi. Dan BPS (Badan Pusat Statistik) juga termasuk dari salah satu Lembaga Non kementerian yang telah menerapkan *e-government* melalui pengadaan website resmi dengan Alamat bps.go.id yang mana dikelola oleh BPS-RI serta website BPS daerah yang dikelola oleh masing masing wilayahnya.

Website BPS masing-masing daerah terbentuk sekitar tahun 2011 yang mana saat itu masih memiliki tampilan yang belum seragam serta belum adanya standar yang di gunakan dalam pembuatan website, namun pada tahun 2012 BPS pusat akhirnya menetapkan standar bagi seluruh website BPS yang mana harus menyediakan table dinamis yang dapat di simpan serta *Advanced release calender* yang di buat oleh masing-masing daerah.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tahapan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS Provinsi D.I. Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan portal pelayanan online pemerintah di BPS Provinsi D. I. Yogyakarta?
3. Seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap petugas pelayanan dan portal pelayanan online di BPS Provinsi DIY?

1.4 Tujuan Magang

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan/Masyarakat terhadap pelayanan di BPS Provinsi DIY dalam layanan *e-Government*.
2. Mengetahui pengalaman pelanggan/Masyarakat dalam penggunaan layanan e-Government.

1.5 Manfaat Magang

1. Memperkaya kepustakaan dan memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang kepuasan Masyarakat.

2. Dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional di BPS Provinsi DIY terutama dalam layanan *e-Government*.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, berkaitan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan terhadap Masyarakat, maka pelayanan menurut Wasistino (2003:43) adalah, “suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan ataupun pihak swasta kepada Masyarakat, dengan atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan dari Masyarakat.”

Berkaitan dengan konsep pelayanan publik, terdapat dua bagian yaitu penyedia layanan dan juga penerima layanan, menurut Barata (2003:11) penyedia layanan adalah “pihak yang dapat memberikan suatu layanan publik tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan publik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).” Sedangkan penerima layanan publik adalah “unsur pelanggan (customer) atau unsur konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan publik.”

Dalam perspektif Islam, pelayanan publik dianggap sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan dengan integritas, kejujuran, kualitas, dan kepercayaan. Prinsip-prinsip etis yang berasal dari ajaran Islam menjadi dasar bagi pemerintah dan pegawai negeri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melaksanakan tugas sesuai dengan perintah Allah SWT dianggap sebagai ibadah, sementara tindakan yang bertentangan dengan ajaran Islam dianggap sebagai dosa. Umar ibn Khattab, sebagai pemimpin pada masa itu, menjunjung Quran dan Sunnah Nabi sebagai hukum negara, mendirikan pemerintahan demokratis, dan meraih gelar sebagai pembangun bangsa. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik kontemporer masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk perilaku birokrat yang tidak selaras dengan peraturan dan standar yang telah ditetapkan. Meskipun reformasi telah membuka diskusi luas, tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat tetap ada (Putra, 2021).

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwasannya pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan baik dari Lembaga pemerintahan maupun non-pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan juga kepentingan

Masyarakat baik berupa barang, jasa, ataupun pelayanan administratif melalui segala prosedur yang telah di tentukan.

Pelayan publik adalah salah satu indikator yang dapat kita lihat sebagai penilaian terhadap kualitas administrasi pemerintahan dalam memenuhi fungsi dan tugasnya, sehingga baik ataupun buruknya administrasi pelayanan publik maupun pemerintah bisa di tentukan dari seberapa sesuainya pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan dan juga kebutuhan masyarakat.

Berbicara mengenai hal ini, Nurdin (2010:57) juga mengatakan bahwasannya, “di berbagai negara berkembang di dunia termasuk negara Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia kepuasan adalah perasaan puas atau senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan juga dapat diartikan sebagi perasaan puas, senang, dan kelegaan karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Dalam perspektif Islam, kepuasan konsumen sangat berakar dalam konsep mencapai "masalahah," atau manfaat, sejauh mungkin (Adimah dkk., 2022). Prinsip ini menekankan mengkonsumsi barang dan jasa dengan cara yang selaras dengan ajaran Islam, sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Quran dan Hadis Nabi Muhammad. Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, umat Islam percaya bahwa mereka dapat mencapai tingkat konsumsi yang tidak hanya memenuhi

kebutuhan mereka tetapi juga memberikan kepuasan maksimal. Sebagai contoh, dalam Surah Al-Baqarah, ayat 172, Allah mendorong para mukmin untuk mengonsumsi rezeki yang halal dan baik yang Dia berikan dan untuk menyatakan rasa syukur atas nikmat-nikmat ini. Oleh karena itu, dalam Islam, konsep kepuasan konsumen melampaui sekadar kepuasan material untuk mencakup kepuasan spiritual dan ketaatan terhadap petunjuk ilahi dalam praktik konsumsi.

Bagi seluruh Perusahaan baik yang bergerak dalam bidang jasa, perdagangan, industry, dan lain-lain kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang ingin di capai, karena dengan pelanggan yang merasa puas maka akan memberikan banyak manfaat bagi Perusahaan seperti pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan, selain itu juga Ketika pelanggan merasa puas terhadap barang atau jasa yang diberikan maka pelanggan akan merekomendasikan atau menyatakan hal positif tentang Perusahaan kepada orang lain sehingga akan meningkatkan pendapatan Perusahaan, Umar (2005:65) seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.(10)

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DIY merupakan salah satu Lembaga pemerintahan non-kementrian yang bergerak dalam bidang jasa untuk menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan juga Masyarakat, sehingga kepuasan pelanggan atau Masyarakat sesuai dengan pelayanan yang di berikan, kelengkapan, keakuratan, serta kemudahan akses dalam pencarian data.

Menurut supriyatno (2009:318) bahwa, indikator yang senantiasa digunakan oleh Masyarakat untuk mengukur suatu tingkat kepuasan pelanggan masuk dalam lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible*
2. *Empathy*
3. *Responsiveness*
4. *Reliability*
5. *Assurance*

Lima dimensi tersebut biasanya disingkat dengan TERRA, yang mana maksudnya adalah:

1. T (*Tangible*) dalam hal ini merupakan kualitas pelayanan public yang mencakup hal-hal kasat mata seperti penampilan fisik, personel pemberi layanan, ketersediaan sarana dan prasarana, fasilitas yang mendukung, dan segala hal yang dapat di rasakan oleh pelanggan.
2. E (*Empathy*) yaitu kemampuan pemberi layanan ataupun Perusahaan dalam memahami serta merespon kebutuhan atau keinginan pelanggan.
3. R (*responsiveness*) dilihat dari sejauh mana kesanggupan pemberi layanan dalam memberikan respon terhadap permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan secara cepat dan tepat.
4. R (*Reliabilit*) mengacu kepada kemampuan serta keandalan pemberi layanan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan.

5. A (*Assurance*) yaitu kemampuan dari pemberi layanan secara personal ataupun kelembagaan dalam memberikan jaminan atau keyakinan dalam menyediakan layanan.

2.1.3 E-Government

E-Government biasa juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik yang mana merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, transparansi, dan juga efisiensi para penyedia layanan publik (pemerintah) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Sebagaimana yang di definisikan oleh (World Bank, 2012) bahwa *E-Government* sebagai “penggunaan TIK oleh institusi pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan Masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah”. Dan juga menurut (UN ASPA, 2000) *E-Government* merupakan pemanfaatan internet dan *world-wide-web* untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara.

Pada prinsipnya bentuk implementasi *e-Government* dapat dikategorikan menjadi 4 tipe atau kategori (Yildiz, 2007) yaitu G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), G2G (*Government to Government*), G2E (*Government to Employee*).

1. G2C (*Government to Citizen*) merupakan tipe *Government* yang memiliki tujuan sebagai penyedia akses informasi serta layanan yang diperlukan oleh Masyarakat. Tipe ini dikembangkan sebagai wadah interaksi bagi

pemerintah serta Masyarakat dengan memanfaatkan internet dan juga TIK, seperti Website, aplikasi, Email, bahkan WhatsApp. (Indrajit, 2004). Dengan adanya G2C, hubungan atau relasi antara pemerintah dengan warganya semakin dekat. Selain itu G2C dapat memangkas rantai birokrasi yang panjang, menghilangkan praktik korupsi seperti pungutan liar (pungli), meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Contoh atau bentuk dari penerapan G2C yang paling umum dan sederhana adalah setiap Lembaga pemerintahan wajib memiliki website serta email resmi yang mana dapat di akses oleh Masyarakat agar dapat berkomunikasi dengan baik sesuai dengan yang tertuang dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yang mana pembuatan situs atau website pemerintah yang bersifat interaktif merupakan salah satu tahapan dari pengembangan *e-Government* (Instruksi Presiden, 2003).

2. G2B (*Government to Business*) sebagaimana namanya G2B merupakan tipe *government* yang memiliki tujuan sebagai penyedia informasi serta layana bagi kepentingan dunia bisnis, pada tipe ini *Government* biasanya membantu para pelaku usaha atau bisnin dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pemerintah seperti izin usaha, pendaftaran merek, pendaftaran usaha, pelaporan pajak, dan lain-lain.
3. G2G (*Government to Government*) berbeda dengan G2C dan juga G2B yang mana bertujuan sebagai penyedia informasi di luar lingkup pemerintah yaitu kepada Masyarakat dan juga kepentingan bisnis, G2G merupakan tipe *government* yang memiliki tujuan agar antar instansi

pemerintahan dapat bertukar informasi, G2G dapat di kategorikan menjadi dua sifat yaitu horizontal dan juga vertikal.

Menurut (Silalahi, Napitupulu and Patria, 2015) G2G horizontal merupakan relasi yang terjalin antara satu unit pemerintah dengan unit pemerintah lain dalam satu tingkatan, sedangkan G2G vertikal merupakan hubungan yang terjalin antar pemerintah dalam Tingkat yang berbeda contohnya seperti hubungan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

4. G2E (*Government to Employee*) hampir sama dengan G2G yang mana sebagai penyedia informasi antar lingkup pemerintah, G2E juga berperan sebagai penyedia informasi dalam pemerintah namun memiliki tujuan sebagai pendukung dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkup pemerintah seperti membantu komunikasi internal lembaga pemerintah, mengelola gaji dan tunjangan, mengelola pendapatan, hingga dana pension pegawai, contoh dari penerapan G2E yang telah di terapkan yaitu seperti aplikasi siMAYA (administrasi perkantoran maya) yang mana di kembangkan oleh Kementrian Koinfo berdasarkan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No 6 Tahun 2011 mengenai Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah (Permenpan & RB, 2011).

Dari keempat kategori *E-goverenment* di atas, dapat diketahui bahwasannya Badan Pusat Statistik (BPS) lebih relevan atau dapat dikatakan termasuk dalam G2C (*Government to Citizen*), G2G (*Government to Government*) yang mana memberikan layanan informasi serta data statistik

kepada Masyarakat dan juga pertukaran informasi antar instansi pemerintah, namun juga terkadang Badan Pusat Statistik (BPS) bisa masuk ke dalam kategori G2B (*Government to Business*) Ketika menyediakan data terkait ekonomi dan juga statistik bisnis yang biasa di gunakan oleh para pelaku bisnis.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dalam metodenya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang untuk memahami fenomena secara mendalam, kompleksitas konteks, dan interaksi yang terjadi. Melalui metode ini, peneliti dapat mengeksplorasi pandangan, persepsi, dan pengalaman subjek secara detail, yang tidak mungkin terungkap melalui data kuantitatif saja. Dengan menerapkan wawancara, observasi, dan analisis konten, penelitian ini bertujuan untuk menyelami makna yang terkandung dalam pengalaman subjek serta memahami dinamika hubungan antara variabel yang diteliti dengan cara yang holistik dan mendalam.

Teknik analisis data kualitatif melibatkan pengolahan data yang tidak berbentuk numerik dan berfokus pada kualitasnya (Zaluchu, 2021). Semakin rinci penjelasan yang terdapat dalam data, semakin baik kualitas datanya. Teknik analisis data kualitatif menjadi relevan ketika diterapkan pada pengolahan data yang terkait dengan layanan pemerintahan elektronik di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DIY. Data yang terkumpul meliputi tanggapan, pendapat, dan pengalaman pengguna terhadap berbagai fitur dan layanan yang disediakan oleh portal pelayanan online BPS.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi lebih dalam aspek-aspek non-numerik yang tidak terukur secara langsung, seperti kepuasan, persepsi, dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan tersebut. Semakin rinci dan mendalam penjelasan yang terdapat dalam data wawancara atau observasi, semakin baik pemahaman yang dapat diperoleh tentang kualitas layanan pemerintahan elektronik yang disediakan oleh BPS Provinsi DIY. Dengan demikian, analisis kualitatif menjadi instrumen yang kuat dalam menggali dan memahami dimensi-dimensi yang lebih halus dan kompleks dari layanan pemerintahan elektronik, yang tidak selalu dapat diukur dengan angka atau statistik.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dilakukan di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DIY. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden dengan mengajukan pertanyaan yang relevan terkait dengan topik penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung situasi atau fenomena yang terjadi di BPS Provinsi DIY untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang proses atau kegiatan yang sedang berlangsung. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan berbagai jenis dokumen, baik dokumen publik maupun dokumen internal BPS, yang dapat memberikan informasi tambahan dan mendukung analisis data dalam penelitian ini.

1. Metode pengumpulan data pertama yang digunakan adalah wawancara, yang merupakan proses interaktif dimana peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Jain, 2021). Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada responden, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang subjek yang sedang diteliti.
2. Selain wawancara, metode pengumpulan data kedua yang digunakan adalah observasi, yang dilakukan dengan mengamati atau mencatat langsung objek di perusahaan untuk memperoleh data yang diinginkan (Walliman, 2021). Melalui pengamatan langsung, peneliti dapat memperoleh wawasan mendalam tentang situasi atau fenomena yang diamati, dan mendapatkan data yang relevan untuk keperluan penelitian.
3. Metode pengumpulan data ketiga adalah dokumentasi, yang melibatkan pengumpulan dan pemanfaatan berbagai jenis dokumen sebagai sumber informasi (Asdal & Reinertsen, 2021). Dokumen yang dapat digunakan mencakup dokumen publik seperti koran, makalah, dan laporan kantor, serta dokumen pribadi seperti buku harian, surat, dan surel. Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan dokumentasi dengan mengambil foto selama wawancara sebagai bentuk dokumentasi, yang kemudian menjadi catatan penting dalam analisis data.

3.3 Data Responden Wawancara

Data responden wawancara dalam penelitian ini merangkum informasi yang diperoleh dari sejumlah partisipan yang menggunakan portal pelayanan online di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi D.I. Yogyakarta. Responden wawancara berasal dari berbagai latar belakang, termasuk mahasiswa, pegawai swasta, dan masyarakat umum yang aktif berinteraksi dengan layanan yang disediakan oleh BPS melalui platform online. Data yang terkumpul mencakup beragam karakteristik demografis, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, yang memberikan konteks yang penting untuk memahami profil pengguna portal tersebut.

Selain informasi demografis, data responden juga mencakup pandangan, pendapat, dan pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh portal pelayanan online BPS. Melalui wawancara, responden memiliki kesempatan untuk menyampaikan persepsi mereka tentang kelebihan, kekurangan, serta harapan terhadap layanan yang mereka gunakan. Analisis mendalam terhadap data responden wawancara ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pemerintahan elektronik (E-Government) di BPS Provinsi D.I. Yogyakarta.

3.4 Analisis Data

Analisis deskriptif merupakan suatu pendekatan statistik yang digunakan untuk menyajikan dan merangkum data dengan cara yang sistematis. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik dasar dari suatu set data, termasuk kecenderungan sentral, variasi, distribusi, dan pola-pola

umum yang terdapat di dalamnya. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengorganisir data menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami, sehingga memungkinkan untuk melakukan interpretasi yang lebih baik terhadap informasi yang terkandung di dalamnya. Analisis deskriptif juga membantu dalam mengidentifikasi pola-pola yang mungkin muncul dalam data, sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi peneliti dalam memahami fenomena yang diamati.

Meskipun analisis deskriptif tidak memiliki tujuan untuk membuat inferensi atau menguji hipotesis, namun penting untuk memberikan dasar yang kokoh bagi analisis lebih lanjut. Dengan memahami karakteristik dasar dari data, peneliti dapat mempersiapkan diri untuk melakukan analisis yang lebih mendalam dan kompleks di tahap selanjutnya. Oleh karena itu, analisis deskriptif merupakan langkah awal yang penting dalam proses penelitian, karena memberikan landasan yang solid untuk menjelajahi lebih lanjut dan memahami secara menyeluruh makna dan implikasi dari data yang diperoleh.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahapan Kegiatan Statistik Yang Dilakukan Oleh BPS Provinsi D.I. Yogyakarta

Menurut ibu Eni nuraeni selaku salah satu staf di dalam Fungsi Diseminasi Statistik terdapat empat tahapan dan juga delapan fase yang dilakukan hingga akhirnya mendesiminasikan data statistik dan juga mengevaluasinya. Yaitu, Perencanaan Data, Pengumpulan Data, Pemeriksaan Data, Penyebarluasan Data.

4.1.1 Perencanaan Data

A. Identifikasi Kebutuhan (*specify needs*)

- a. Mengidentifikasi kebutuhan
- b. Konsultasi dan konfirmasi kebutuhan
- c. Menentukan tujuan
- d. Identifikasi konsep dan definisi
- e. Memeriksa ketersediaan data
- f. Membuat proposal kegiatan

B. Perancangan (*design*)

- a. Pengajuan rekomendasi dan standar data

- b. Merancang output
- c. Merancang konsep dan devinisi variable
- d. Merancang pengumpulan data
- e. Merancang kerangka sample
- f. Merancang metode pengambilan sampel
- g. Merancang pengolahan dan analisis
- h. Merancang system alur kerja

C. Implementasi Rancangan (*build*)

- a. Membuat instrument pengumpulan data
- b. Membangun komponen proses dan desiminasi
- c. Menguji system, instrument, dan proses bisnis statistic

4.1.2 **Pengumpulan Data**

A. Pengumpulan Data

- a. Membangun kerangka sampel dan pemilihan sampel
- b. Pelatihan petugas
- c. Pengumpulan data

4.1.3 **Pemeriksaan Data**

A. Proses (*process*)

- a. Integrasi data
- b. Penyuntingan (*editing* dan imputasi)
- c. Menghitung penimbang (*weight*)
- d. Melakukan estimasi dan agregat

B. Analisis (*analyze*)

- a. Menyiapkan naskah *output* (tabulasi) dan penyahihan
- b. Interpretasi *output*
- c. Penerapan *disclousure control*

4.1.4 Penyebarluasan Data

A. Diseminasi (*disseminate*)

- a. Sinkronisasi antara data dan metadata
- b. Menghasilkan produk diseminasi
- c. Manajemen rilis produk diseminasi
- d. Mempromosikan produk diseminasi
- e. Manajemen *user support*

B. Evaluasi (*evaluate*)

- a. Mengumpulkan masukan evaluasi
- b. Evaluasi hasil

Akses data berkualitas tinggi sangat penting dalam menyusun kebijakan perencanaan Pembangunan nasional, oleh karena itu dengan proses kegiatan statistik yang berkualitas tinggi maka diharapkan bisa mendapatkan data berkualitas tinggi juga. Oleh karena itu Perpres No. 39 Tahun 2019 mengatur penyelenggaraan kegiatan statistik melalui tatanan Satu Data Indonesia (SDI), yang mana Perpres tersebut menyatakan bahwa komponen SDI mencakup Perencanaan data, pengumpulan data, pemeriksaan data, dan penyebarluasan data.

National Statistical Office (NSO) menggunakan SDI sebagai referensi untuk *Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)* yang mana bertujuan untuk menyediakan suatu rangka kerja yang dapat digunakan dalam penilaian dan perbaikan kualitas proses GSBPM memungkinkan perbandingan kegiatan statistik antara metodologi dan komponennya, ini juga dapat mengintegrasikan data dan meta data standar sebagai template dokumentasi proses , dan harmonisasi infrastruktur penghitungan statistik.

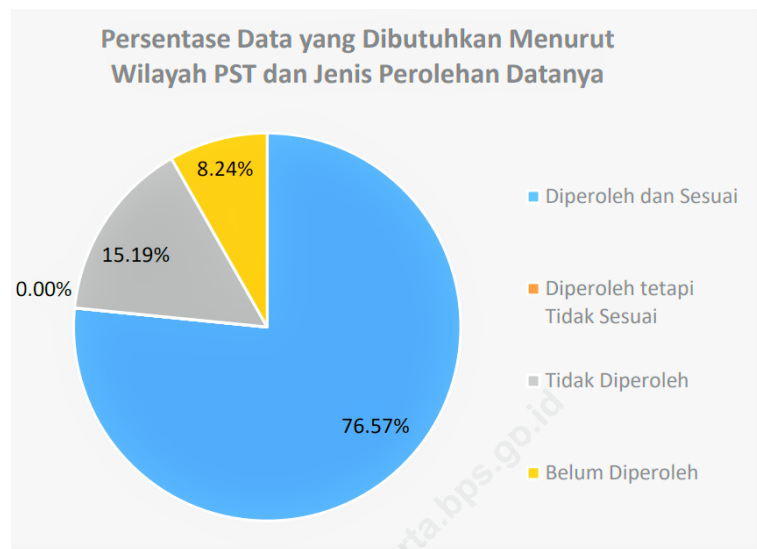
4.2 Hambatan Yang Dihadapi Pengguna Dalam Menggunakan Portal Pelayanan Online

E-Government merupakan salah satu konsep yang di berikan oleh pemerintah untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan publik. meskipun implementasi *E-Goverenment* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya terkadang terdapat beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut.

4.2.1 Kurang Lengkapnya Data Yang Tersedia Di Portal Pelayanan Online

Salah satu hal yang menjadi hambatan dalam portal pelayanan online di BPS Provinsi D.I. Yogyakarta adalah kurang lengkapnya ketersediaan data di dalam portal pelayanan online sehingga membut pengguna merasa kurang puas dikarenakan BPS merupakan salah satu tempat utama dalam pencarian data, dan portal pelayanan online merupakan fasilitas yang sangat diperlukan khususnya bagi mahasiswa yang tidak bisa setiap waktu mengunjungi kantor BPS, namun sejak tahun 2023 hal tersebut terus di perbaiki dengan melakukan pendataan

inventory bahan Pustaka untuk mengetahui publikasi yang belum tersedia di website dan juga melengkapi series data pada fitur table dinamis dan juga statis.



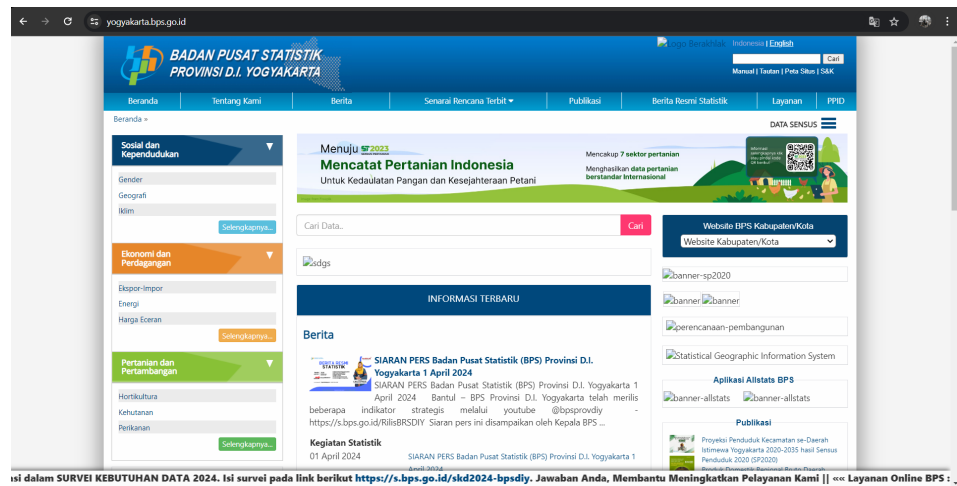
Gambar 4. 1 Presentase Data yang Dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta Menurut Perolehan

Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Badan Pusat Statistik Provinsi DIY

2023

4.2.2 Tampilan Yang Kurang Dikenal Pengguna Portal Layanan

Tampilan dari sebuah portal layanan merupakan suatu hal yang harus di perhatikan bagi penyedia layanan dikarenakan tampilan portal layanan menjadi titik awal dalam interaksi antara pengguna dengan layanan yang disediakan, dan juga dengan tampilan yang menarik dan informatif namun mudah dipahami maka akan membuat para pengguna layanan merasa lebih mudah dalam menggunakan portal layanan tersebut terutama bagi para pengguna yang kurang akrab dengan teknologi digital serta memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna dan meningkatkan kepuasan pelanggan.



**Gambar 4. 2 Tampilan Portal Layanan BPS
Provinsi D.I. Yogyakarta**

Sumber: Yogyakarta.bps.go.id

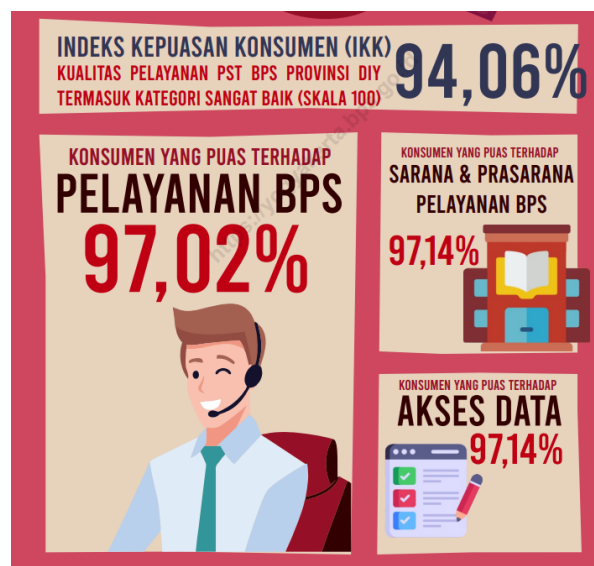
Beberapa responden mengungkapkan bahwa tampilan dari portal layanan yang disediakan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta masih kurang *familiar* dan dalam menghadapi hambatan tersebut pada tahun 2021 yang mana termasuk awal dari perubahan arus layanan dari mayoritas offline menjadi online yang disebabkan oleh pandemi Covid-19, PST BPS Provinsi D.I. Yogyakarta telah melakukan penyesuaian agar dapat lebih mempermudah bagi para pengguna dengan penggunaan fasilitas *live chat* pada *website* BPS Provinsi D.I. Yogyakarta

4.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Petugas Pelayanan Dan Portal Pelayanan Online Di BPS Provinsi DIY

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan yang di lakukan oleh pihak swasta maupun pemerintahan termasuk *E-Goverenment* atau pemerintahan elektronik. Dalam konteks *E-Goverenment* layanan yang diberikan harus mampu untuk memenuhi kebutuhan dan juga

harapan penggunaanya yang mana pada akhirnya akan menciptakan kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui ataupun mengevaluasi Tingkat kepuasan pelanggan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta melakukan sebuah survei yang disebut dengan survei kebutuhan data (SKD) untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik yang mana pada awalnya dilakukan oleh BPS pusat pada tahun 2005, selain untuk mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan SKD juga berfungsi untuk memonitoring pelayanan guna meningkatkan kualitas data dan juga informasi statistik.



Gambar 4. 3

Tingkat Kepuasan Konsumen BPS Provinsi DIY

Sumber: Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Badan Pusat Statistik Provinsi
DIY 2023

Menurut buku “ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 2023” Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas pelayanan PST BPS Provinsi DIY yaitu 94,06%, dan konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan BPS sebesar 97,14%.

4.3.1 Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Petugas Pelayanan Dan Portal Pelayanan Online

Tingkat kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas pelanggan dengan produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu perusahaan atau instansi yang bisa di ukur melalui beberapa metode, contohnya seperti survey kepuasan pelanggan dan juga interaksi langsung atas interaksi pelanggan dengan produk atau layanan tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan seringkali berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan maupun institusi, baik melalui petugas pelayanan secara langsung maupun melalui portal pelayanan online, oleh karena itu demi meningkatkan Tingkat kepuasan pelanggan maka selalu diperlukan evaluasi dan perbaikan oleh penyelenggara layanan baik dari sisi interaksi dengan petugas, kualitas layanan, konsistensi pelayanan, kemudahan akses informasi, dan lain-lain, oleh sebab itu dengan semakin baiknya penyelenggaraan layanan maka akan semakin tinggi pula Tingkat kepuasan pelanggan serta dengan mendapatkan pengalaman yang *positif* maka membuat pengguna akan lebih sering mengakses layanan tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

1. BPS Provinsi D.I. Yogyakarta memiliki empat tahapan utama dalam kegiatan statistik, yaitu Perencanaan Data, Pengumpulan Data, Pemeriksaan Data, dan Penyebarluasan Data. Setiap tahapan ini memiliki serangkaian fase yang harus dilalui untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data statistik yang disediakan.
2. Pengguna portal pelayanan online di BPS Provinsi D.I. Yogyakarta menghadapi beberapa hambatan, termasuk kurangnya kelengkapan data di dalam portal, serta tampilan portal yang kurang dikenal oleh pengguna. Namun, upaya perbaikan telah dilakukan dengan melakukan pendataan inventarisasi bahan pustaka dan penyesuaian dalam tampilan portal, seperti penggunaan fasilitas live chat.
3. Survei kebutuhan data (SKD) dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan sarana/prasarana yang disediakan oleh BPS Provinsi D.I. Yogyakarta. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan sebesar 94,06%, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana pelayanan mencapai 97,14%.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, BPS Provinsi D.I. Yogyakarta dapat fokus pada dua hal utama. Pertama, perbaikan kelengkapan data dalam portal pelayanan online menjadi kunci untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Langkah-langkah seperti pendataan inventarisasi bahan pustaka secara berkala serta peningkatan integrasi data dapat memastikan bahwa pengguna mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap. Kedua, perhatian terhadap tampilan dan user experience portal pelayanan online sangat penting. Mengoptimalkan tampilan portal agar lebih user-friendly, serta menyediakan fitur bantuan seperti live chat, dapat membantu pengguna merasa lebih nyaman dan mudah dalam menggunakan layanan tersebut.

DAFTAR ISI

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta)*. *Muttaqien*, 3(2).
- BPS Prov D.I. Yogyakarta. (2023, January 14). *Profile BPS Provinsi D.I.Yogyakarta* [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=x2mSgnqgHd0>
- BPS. (2016). Ciptakan Inovasi. Diakses pada 10 Maret 2024, dari https://rb.bps.go.id/CIrbbps/index.php/gen_news/generate_berita/63
- HASHTECH STUDIO. (2020, November 18). Pemerintah Kab. Konawe.
<https://ptsp.konawekab.go.id/>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi* (Vol. 1). CV. Indra Prahasta.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., & Jamaludin. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi & Inovasi* (1st ed.). Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran RI Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Profil BPS - Portal PPID BPS RI. (n.d.).
<https://ppid.bps.go.id/app/konten/3400/Profil-BPS.html>
- Profil BPS - Portal PPID BPS RI. (n.d.).
<https://ppid.bps.go.id/app/konten/3400/Profil-BPS.html>

- Putra, N. H. (2021). Administrasi publik dalam perspektif Islam: Kajian pada sistem pemerintahan Umar bin Khattab. *Politica*, 8(2), 17–24.
- Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E., Kusumasanti, I. G. a. N., Rahayu, N. M. W. P., Yasintha, P. N., Sari, N. M. P., Prasetia, I. P. S. D., Maharani, N. N. S., Dewi, N. L. V. C., Supriyanti, N. W., Sari, N. P. M., Erviantono, T., Noak, P. A., Wirantari, I. D. a. P., & Sari, D. (2023). *E-Government dan Pelayanan Publik*. Nilacakra.
- Zaluchu, S. E. (2021). Metode Penelitian di dalam Manuskrip Jurnal Ilmiah Keagamaan. *Jurnal Teologi Berita Hidup*, 3(2), 249–266.
<https://doi.org/10.38189/jtbh.v3i2.93>

Lampiran

Lampiran 1

Surat Keterangan Diterima Magang



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Nomor : B-115/34512/HM.340/02/2023
Lampiran : -
Perihal : Jawab Permohonan Magang

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Kepada Yang Terhormat :
Kepala Program Studi Manajemen
Universitas Islam Indonesia
di
Yogyakarta.

Menindaklanjuti surat Saudara nomor: 298/Ka.ProdiMnj/10/Prodi.Mj/II/2023 tanggal 7 Februari 2023 perihal Permohonan Izin Magang, dengan ini disampaikan pada prinsipnya kami bersedia menerima mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Nasrullah Ahmad Fauzan
NIM : 20311344
Prodi : Manajemen

untuk melaksanakan magang di Kantor BPS Provinsi D.I Yogyakarta selama 1 (satu) bulan pada tanggal **22 Februari s.d. 22 Juni 2023**. Selama berada di lingkungan Kantor BPS Provinsi D.I. Yogyakarta diwajibkan mengenakan Jas Almamater serta mentaati semua peraturan yang berlaku.

Demikian untuk dapat dilaksanakan, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. Kepala BPS Provinsi D.I. Yogyakarta
Kepala Bagian Umum,

Muhammad Lausepa

Lampiran 2

Wawancara

Nama : Asma Fauziah

Pekerjaan : Mahasiswa

Pertanyaan Wawancara	Jawaban
Apa saja hambatan utama yang Anda alami saat menggunakan portal pelayanan online pemerintah di BPS Provinsi D. I. Yogyakarta?	Terdapat beberapa data yang belum tersedia di portal sehingga saya harus mengunjungi kantor BPS atau menghubungi pegawai BPS untuk mendapatkan data tersebut
Bagaimana hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi pengalaman Anda dalam menggunakan portal?	Sebenarnya tidak terlalu berpengaruh karena saya mahasiswa UMY dan dekat dengan kantor BPS, namun mungkin jika data lebih lengkap bisa membuat waktu menjadi lebih efisien
Apakah tingkat kepuasan Anda dengan portal tersebut memengaruhi frekuensi penggunaan Anda?	Tentu saja
Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan portal pelayanan online tersebut secara reguler?	karena portal layanan yang disediakan BPS merupakan salah satu portal yang memiliki data dari berbagai bidang sehingga tidak perlu terlalu banyak membuka website hanya untuk mencari data dari bidang

	yang berbeda
--	--------------

Nama : Faizal As'ad Humam

Pekerjaan : Mahasiswa

Pertanyaan Wawancara	Jawaban
Apa saja hambatan utama yang Anda alami saat menggunakan portal pelayanan online pemerintah di BPS Provinsi D. I. Yogyakarta?	Hambatan utama saya adalah pada fitur portal tersebut yang kurang simple bagi pengguna dan kurang menarik bagi pembaca dari fitur yang di sediakan
Bagaimana hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi pengalaman Anda dalam menggunakan portal?	Membuat saya malas membaca karena desain portal terlalu membosankan
Apakah tingkat kepuasan Anda dengan portal tersebut memengaruhi frekuensi penggunaan Anda?	Tentu saja karena kepuasan pengguna atau pembaca sangat berpengaruh untuk kunjungan portal selanjutnya
Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan portal pelayanan online tersebut secara reguler?	Kebutuhan Ketika ingin mencari data statistic dapat mempermudah mencari informasi terkait data statistic Prov

	D.I. Yogyakarta
--	-----------------

Nama : Brenna

Pekerjaan : Pegawai swasta

Pertanyaan Wawancara	Jawaban
Apa saja hambatan utama yang Anda alami saat menggunakan portal pelayanan online pemerintah di BPS Provinsi D. I. Yogyakarta?	Awal masuk portal membingungkan karna belum pernah menggunakan, terlalu penuh dengan tulisan yang jadi bingung harus klik atau membaca yang mana
Bagaimana hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi pengalaman Anda dalam menggunakan portal?	Karena terlalu banyak tulisan jadi sulit untuk saya buat mencari informasi yang saya inginkan, karena belum pernah menggunakan sebelumnya jadi harus buka satu satu setiap menunya
Apakah tingkat kepuasan Anda dengan portal tersebut memengaruhi frekuensi penggunaan Anda?	iyaa
Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan portal pelayanan online	Untuk mencari informasi seputar kegiatan beberapa jenis pelayanan di

tersebut secara reguler?	jogja yang saya inginkan
--------------------------	--------------------------

Nama : Iin Anggraini

Pekerjaan : Mahasiswa

Pertanyaan Wawancara	Jawaban
Apa saja hambatan utama yang Anda alami saat menggunakan portal pelayanan online pemerintah di BPS Provinsi D. I. Yogyakarta?	Pada saat masuk portal tidak ada panduan, tampilan yang kurang menarik, dan penulisan yang kurang ringkas sehingga membuat adanya kebingungan bagi pengguna
Bagaimana hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi pengalaman Anda dalam menggunakan portal?	Karena tampilan yang digunakan kurang menarik dan kurang ringkas maka menjadi hambatan bagi pengguna untuk mencari informasi yang diinginkan dengan cepat
Apakah tingkat kepuasan Anda dengan portal tersebut memengaruhi frekuensi penggunaan Anda?	Iya karena jika puas dalam menggunakan portal tersebut maka akan semakin sering untuk di akses
Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan portal pelayanan online	Untuk mencari dan mendapatkan informasi layanan yang saya inginkan

tersebut secara reguler?	seputar jogja
--------------------------	---------------

Nama : Yessica Tifani Oktavia Herawati

Pekerjaan : Mahasiswa

Pertanyaan Wawancara	Jawaban
Apa saja hambatan utama yang Anda alami saat menggunakan portal pelayanan online pemerintah di BPS Provinsi D. I. Yogyakarta?	Karena pertama kali menggunakan portal jadi kurang memahami untuk tempat mencari data yang di perlukan karena tampilan yang memuat terlalu banyak informasi
Bagaimana hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi pengalaman Anda dalam menggunakan portal?	Karena informasi di halaman awal yang terlalu banyak namun kurangnya petunjuk untuk mengarahkan ke informasi yang sebenarnya diperlukan membuat saya lumayan lama untuk mencari informasi yang saya perlukan
Apakah tingkat kepuasan Anda dengan portal tersebut memengaruhi frekuensi penggunaan Anda?	Sangat mempengaruhi, karena Ketika saya puas maka saya akan menggunakan layanan tersebut kembali
Apa yang mendorong Anda untuk	Karena walaupun tampilan yang

<p>menggunakan portal pelayanan online tersebut secara reguler?</p>	<p>sedikit membuat saya bingung di awal, tapi jika sudah mengetahui letak letak informasi yang di perlukan portal tersebut bisa di bilang cukup lengkap, selain itu juga terdapat fasilitas untuk menghubungi pegawai yang membuat saya bisa menyelesaikan masalah kebingungan saya dalam menjalankan portal</p>
---	--