



Laporan Hasil  
Survei Kepuasan Layanan  
pada FGD MDA 2024

Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku

**Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan  
pada FGD MDA 2024  
Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku**

# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

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

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

*Monitoring* pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Terdapat Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Namun responden dari SKD mayoritas terbatas kepada yang telah mengakses atau melakukan permintaan data melalui PST dan pelaksanaan SKD dilakukan setahun sekali. Sedangkan relasi dari BPS kepada para *stakeholder* tidak terbatas dengan konsumen pelayanan PST, selain itu agar dapat melakukan evaluasi maupun perbaikan layanan lebih cepat. Sehingga BPS Provinsi Maluku melakukan Survei Kepuasan Layanan (SKL) yang respondennya merupakan

*stakeholder* yang selama ini berhubungan erat dengan BPS Provinsi Maluku. SKL kali ini merupakan SKL pertama yang dilakukan oleh BPS Provinsi Maluku dengan melaksanakannya kepada para *stakeholder* dalam acara FGD (*Focus Group Discussion*) MDA (Maluku Dalam Angka) 2024.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, SKL dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*).

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKL secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari *stakeholder* BPS sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKL sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan BPS Provinsi Maluku kepada para *stakeholder* dan konsumen data.
2. Mengetahui tingkat kepuasan layanan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. Mengetahui tingkat kepuasan layanan dalam periode yang lebih singkat dibandingkan dengan SKD sehingga evaluasi dan perbaikan layanan dapat dilakukan lebih cepat.

### **1.3.1. Konsep dan Definisi**

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

- e. Responden adalah objek SKL atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKL. Responden SKL 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Juli 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan maupun *stakeholder* BPS.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKL.

### 1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses

baik melalui *website* BPS, melalui [pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

Pelayanan Perpustakaan;

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

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

### **1.3.3. Kepuasan Layanan**

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

#### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

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

yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **1.3. Metodologi**

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

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

SKL 2024 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKL 2024 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Juli 2023 sampai dengan waktu pencacahan dan *stakeholder* BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### **1.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian mandiri. Pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

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



### **1.4.3. Metode Analisis Data**

Analisis terhadap hasil Survei Kepuasan Layanan 2024 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik.

#### **a) Analisis Tabulasi Silang**

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

#### **b) Persentase Konsumen yang Puas**

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKL 2024 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKL 2024 adalah 1 – 5, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 3,83. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.1).

### c) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian,

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p><math>w_i</math> = penimbang atribut pelayanan ke-<math>i</math>,</p> $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ <p><math>\bar{y}_i</math> = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-<math>i</math></p> <p><math>i = 1, 2, \dots, 11</math></p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$

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

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

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

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$$

dengan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i

3. Menghitung IKK

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

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

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.

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

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKL 2024

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di BPS Provinsi Maluku yang menjadi responden SKL 2024

**Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di BPS Provinsi Maluku

**Bab 4 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKL 2024 serta saran terhadap pelaksanaan SKL 2024 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di BPS Provinsi Maluku.

## Bab 2

# Segmentasi Konsumen

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

### 2.1. Realisasi Pengumpulan Data

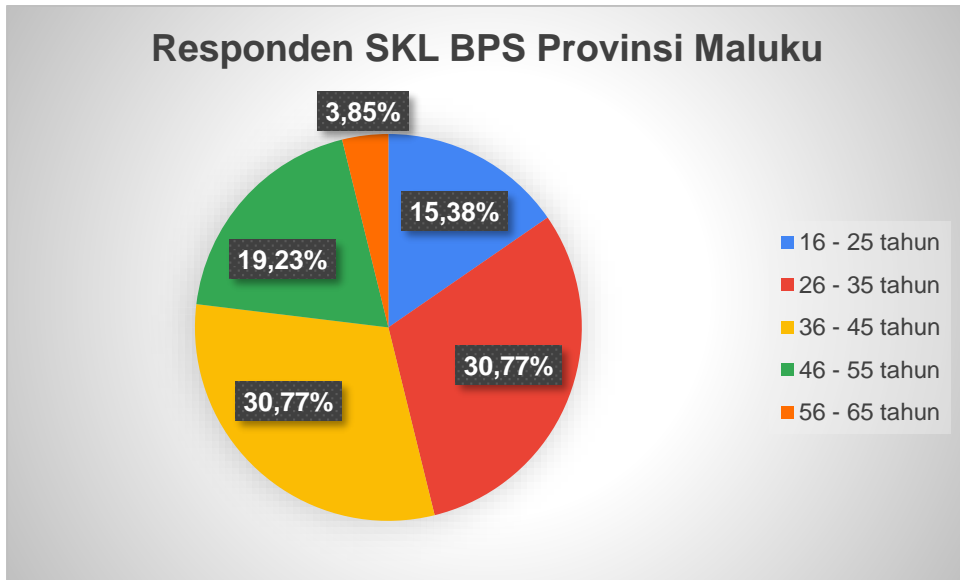
Pelaksanaan SKL 2024 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 26 responden. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu seluruh responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

### 2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

#### Kelompok Umur

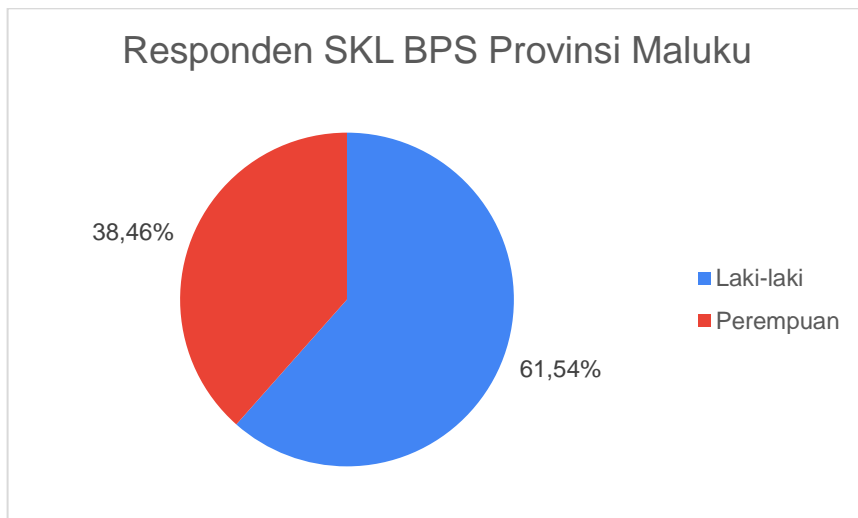
Berdasarkan Gambar 2.1 responden SKL BPS Provinsi Maluku didominasi oleh konsumen berumur 16 – 65 tahun yang terbagi menjadi 5 kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 26-35 tahun dan 36–45 tahun (30,77%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (19,23%), kemudian konsumen berumur 16-25 tahun (15,38%), dan terakhir konsumen berumur 56-65 tahun (3,85%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh factor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.1. Persentase Responden SKL BPS Provinsi Maluku Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

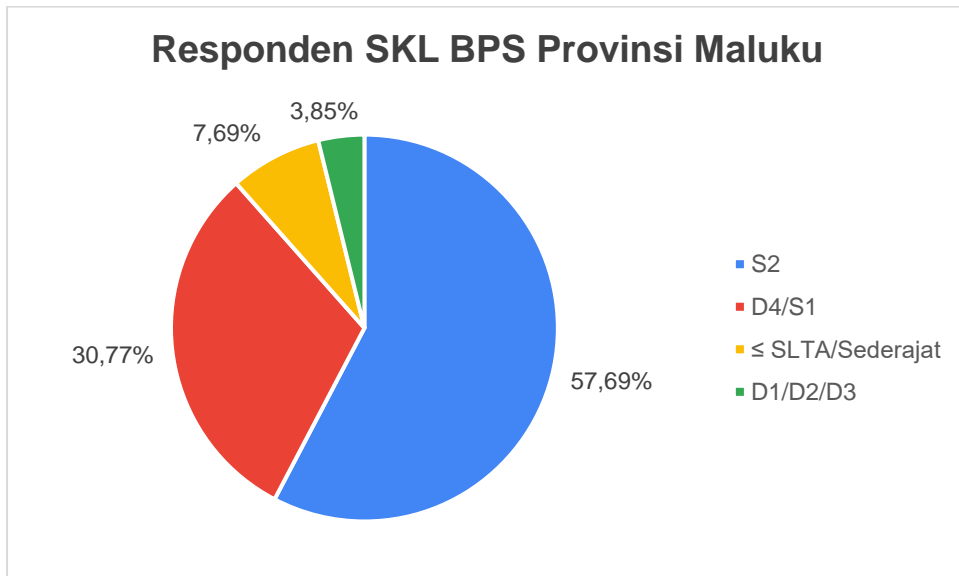
Gambar 2.2 menunjukkan persentase responden SKL BPS Provinsi Maluku menurut jenis kelamin. Persentase Responden laki-laki pada SKL BPS Provinsi Maluku adalah sebesar 61,54%. Sementara itu, 38,46% responden lainnya pada SKL BPS Provinsi Maluku adalah perempuan.



Gambar 2.2. Persentase Responden pada SKL BPS Provinsi Maluku Menurut Jenis Kelamin

## Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKL 2024, karakteristik responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu  $\leq$ SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.3, responden pada SKL BPS Provinsi Maluku didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (57,69%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$ D4/S1(30,77%). Selanjutnya untuk konsumen dengan Pendidikan SLTA/Sederajat dan D1/D2/D3 mencapai 7,69 % dan 3,85%.



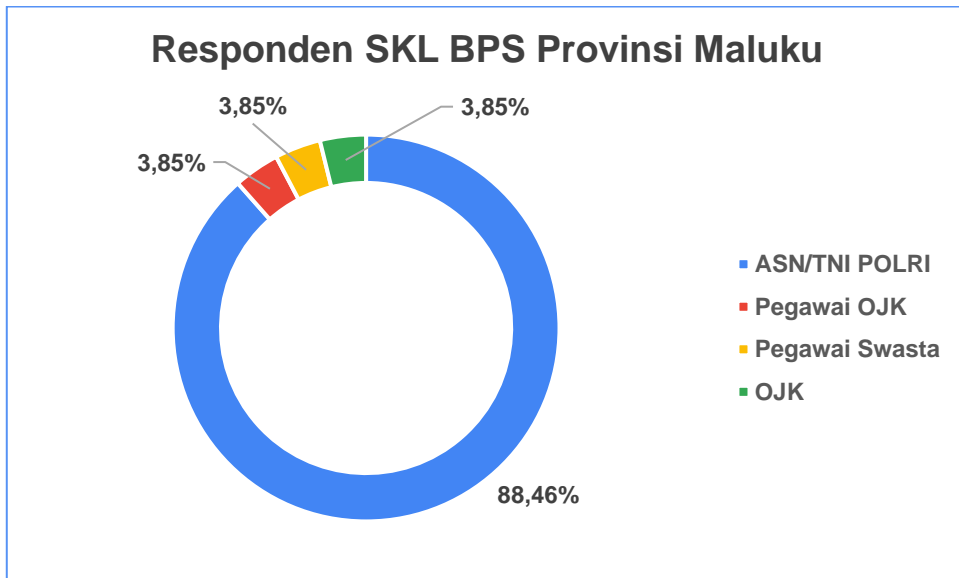
Gambar 2.3. Persentase Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Pekerjaan Utama

Pada SKL 2024, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKL 2024 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan.

Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku adalah ASN/TNI/Polri mencapai 88,46%. Hal ini dikarenakan SKL dilakukan pada saat FGD MDA 2024 yang pesertanya merupakan *Stakeholder* BPS Provinsi Maluku yang berasal dari K/L/D/I terkait.



Gambar 2.4. Persentase Responden pada SKL BPS Provinsi Maluku Menurut Pekerjaan Utama

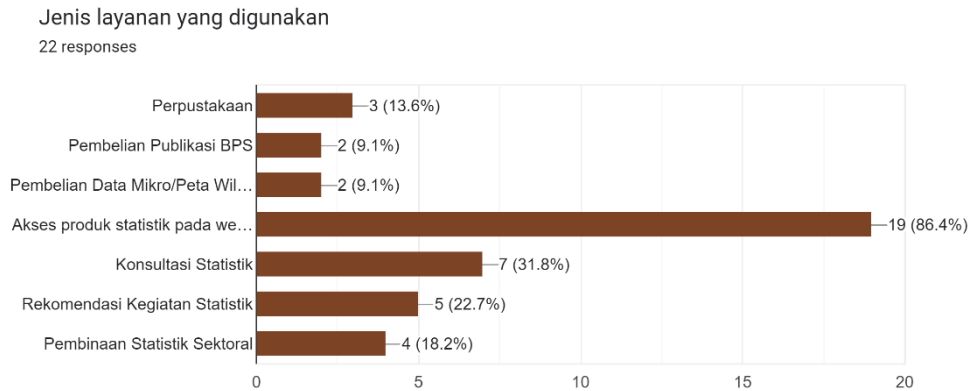
### 2.3. Konsumen Menurut Jenis Layanan

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

Distribusi penggunaan jenis layanan pada SKL BPS Provinsi Maluku oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.5 Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses



Produk Statistik Pada Website BPS, yaitu sebesar 91,67%. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 31,8%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

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

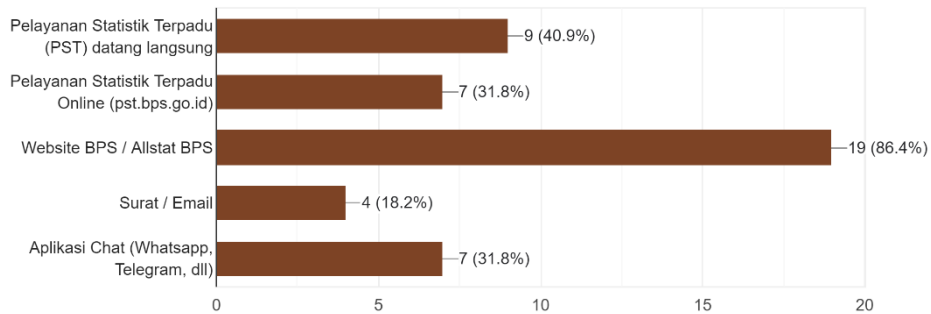
Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKL 2024. Fasilitas tersebut meliputi Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Aplikasi PST Online, datang langsung ke PST, surat/email, aplikasi chat, dan lainnya. Pada pertanyaan ini, responden dapat memilih lebih dari satu fasilitas yang pernah digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

Berdasarkan Gambar 2.6, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku memperoleh layanan melalui Website BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 86,4%. Disusul dengan datang langsung ke PST BPS dengan persentase sebesar 40,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen dari K/L/D/I sudah mengetahui dan sering menggunakan website BPS untuk melakukan pencarian data. Lalu fasilitas kedua yang terbanyak digunakan, PST BPS, hal ini mengindikasikan

bahwa konsumen ingin mengetahui data yang diminta beserta penjelasan lebih lanjut dari petugas PST BPS Provinsi Maluku.

#### Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS

22 responses



Gambar 2.6. Persentase Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku yang pernah menggunakan sarana yang disediakan oleh BPS Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

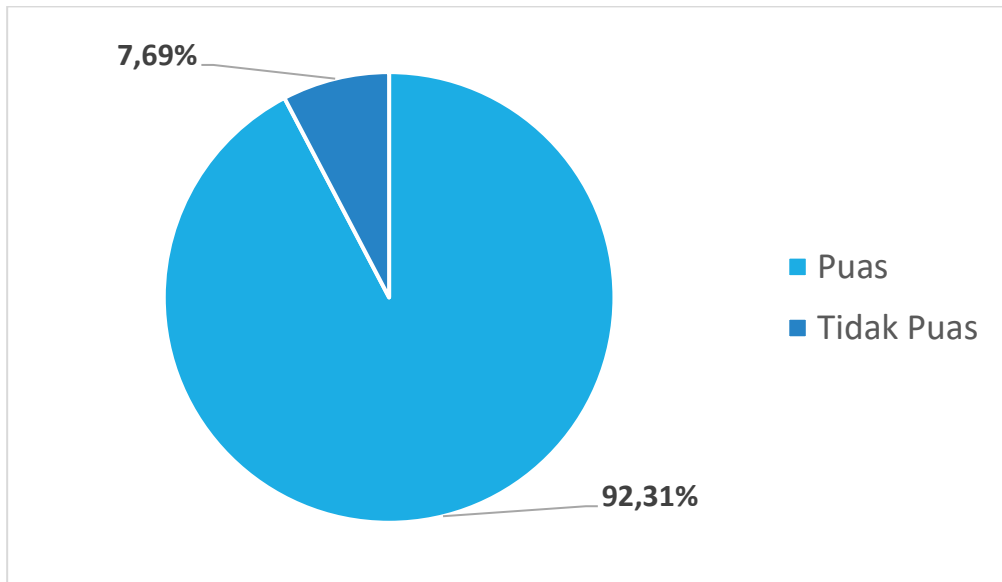
## Bab 3

# Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku terhadap pelayanan BPS Provinsi Maluku secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

### 3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

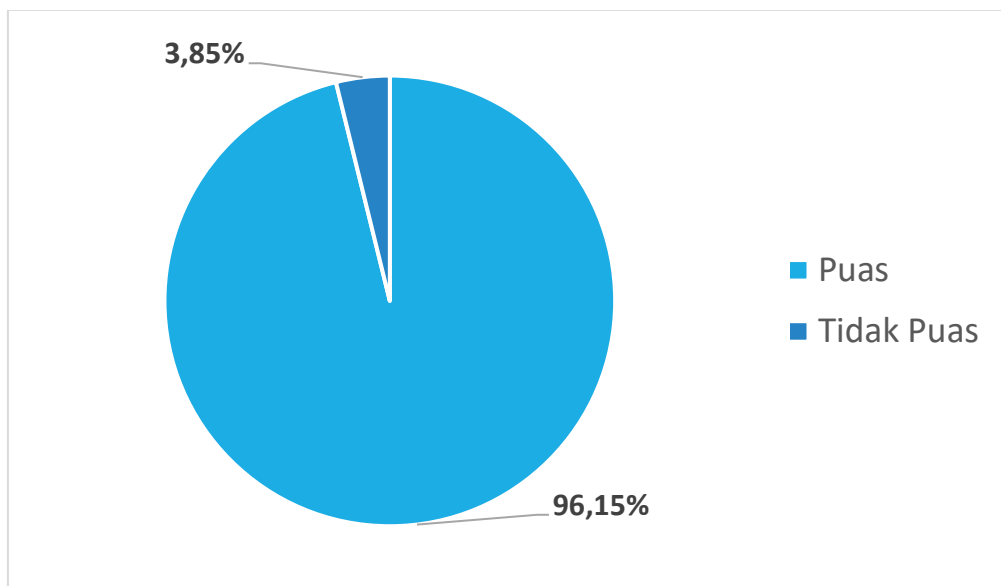
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS pada SKL BPS Provinsi Maluku sebesar 92,31%.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Terhadap Pelayanan

### 3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

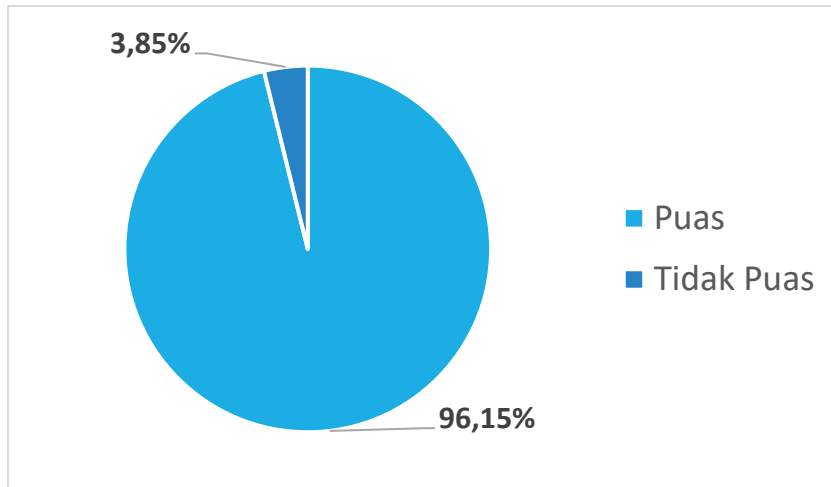
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang, akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku yang puas terhadap akses data sebesar 96,15%, sedangkan 3,85% konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Terhadap Akses Data

### 3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

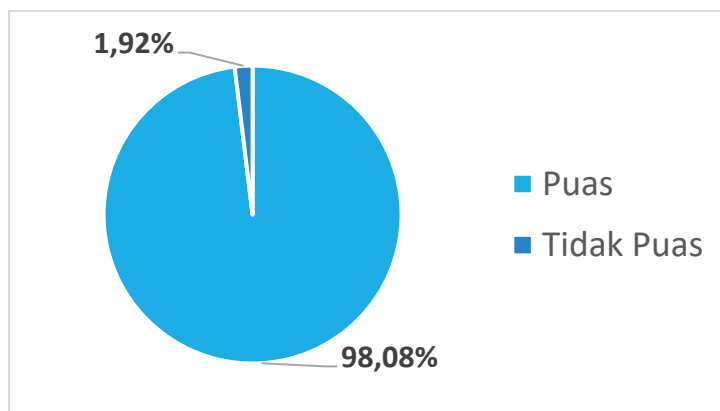
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3, persentase konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 96,15%, sedangkan 3,85% konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Terhadap Sarana dan Prasarana

### 3.4. Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan

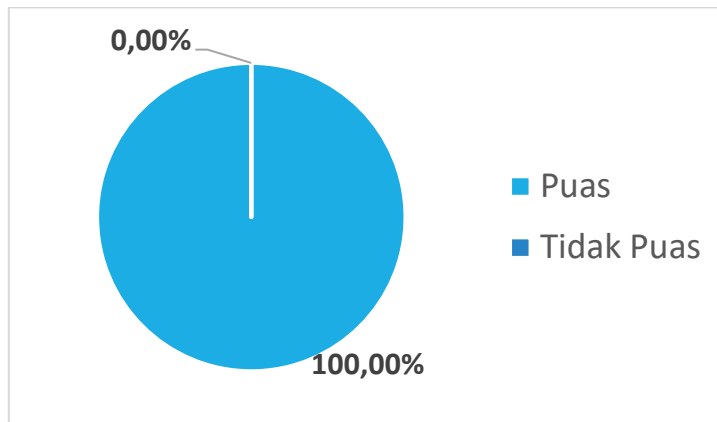
Kepuasan konsumen terhadap kinerja petugas pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap respon petugas pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen yang merasa puas dengan kinerja petugas pelayanan BPS pada SKL BPS Provinsi Maluku sebesar 98,08%.



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan

### 3.5. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bebas Pungli/Calo/Gratifikasi

Kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Bebas Pungli/Calo/Gratifikasi BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap respon petugas pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.5, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS pada SKL BPS Provinsi Maluku sebesar 100,00%.



Gambar 3.5. Persentase Kepuasan Konsumen pada SKL BPS Provinsi Maluku Pelayanan Bebas Pungli/Calo/Gratifikasi

## Bab 4 Penutup

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan rincian pada bab sebelumnya didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

Survei Kepuasan Layanan (SKL) bertujuan untuk mengidentifikasi segmentasi pengguna data BPS, tingkat kepuasan pengguna terhadap data dan pelayanan BPS. Hal ini dimaaksudkan sebagai masukan bagi BPS agar dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik. Hasil SKL 2024 menunjukkan bahwa 92,31 persen konsumen dan *stakeholder* pada SKL BPS Provinsi Maluku merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### 4.2. Rekomendasi

Berdasarkan rincian pada bab sebelumnya dan kesimpulan, terdapat saran dan rekomendasi untuk perbaikan layanan pada BPS Provinsi Maluku antara lain sebagai berikut.

Berdasarkan hasil SKL 2024, data BPS sudah cukup mudah diakses, terlihat dari persentase *stakeholder* yang sudah menggunakan *website* BPS untuk mencari data. Pelayanan melalui online dan media sosial whatsapp yang telah dirintis perlu dimaksimalkan sehingga lebih memudahkan konsumen data dalam mendapatkan datanya.

Prioritas utama yang perlu ditingkatkan yaitu,

1. Kemudahan akses data
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kesesuaian Sarana dan Prasarana

# Lampiran

## Lampiran 1. Aplikasi SKL 2024



### Survei Kepuasan Layanan Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku 2024

Survei Kepuasan Layanan Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku 2024 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi dari stakeholder tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS. Hasil survei digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik.





## Survei Kepuasan Layanan Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku 2024

adit.couzy@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

\* Indicates required question

### Keterangan Responden

Nama Lengkap \*

Your answer

Umur \*

Your answer

Nomor Handphone \*

Your answer

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan \*

- ≤ SLTA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Pekerjaan Utama \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Peneliti/Dosen
- ASN/TNI POLRI
- Pegawai BUMN/BUMD
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Other: \_\_\_\_\_

Nama Instansi \*

Your answer \_\_\_\_\_

Apakah pernah memperoleh layanan BPS? (Publikasi, Konsultasi, Rekomendasi, \*  
Sektoral, dll)

- Ya
- Tidak

## Layanan yang digunakan

Jenis layanan yang digunakan \*

*Boleh pilih lebih dari satu jawaban*

- Perpustakaan
- Pembelian Publikasi BPS
- Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
- Akses produk statistik pada website BPS
- Konsultasi Statistik
- Rekomendasi Kegiatan Statistik
- Pembinaan Statistik Sektoral

Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS \*

*Boleh pilih lebih dari satu jawaban*

- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung
- Pelayanan Statistik Terpadu Online ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id))
- Website BPS / Allstat BPS
- Surat / Email
- Aplikasi Chat (Whatsapp, Telegram, dll)

### Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Anda, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan BPS Provinsi Maluku berikut

Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun elektronik \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Waktu penyelesaian layanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Produk yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Biaya Pelayanan telah sesuai dengan yang ditetapkan \*  
*Gratis, kecuali pembelian data mikro atau peta wilayah kerja statistik*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Data BPS mudah diakses melalui sarana yang ada \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Puas      Sangat Puas

Petugas Pelayanan merespon dengan baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi yang jelas \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Fasilitas pengaduan PST mudah diketahui \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tidak ada penerimaan gratifikasi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

# Survei Kepuasan Layanan Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku 2024

adit.couzy@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

\* Indicates required question

## Kritik dan Saran

Kritik dan Saran \*

Your answer

---

Terima kasih atas partisipasi anda dalam survey ini