

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA DATA  
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)  
DI BADAN PUSAT STATISTIKPROVINSI SULAWESI BARAT**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**SAIYED ANDI SUPARDI**

**NIM. 500010258**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Data Pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.



**PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Data Pada  
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sulawesi Barat.

Penyusun TAPM: Saiyed Andi Supardi

NIM 500010258

Program Studi Magister Manajemen

Hari/Tanggal Senin / 29 Desember 2014

Menyetujui .

Pembimbing II,

Dr. Th. Darmayanti, MA.  
NIP. 19600410 198903 2 001

Pembimbing I,

Dr. Madris SE., M.Si.  
NIP. 19601231 198811 1 001

Penguji Ahli

Achmad Sobirin, MBA., Ph.D.  
NIP. 19570412 198603 1 002

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Manajemen  
Program Magister Manajemen

Mohamad Nasoha, SE, M.Sc  
NIP. 19781111 200501 1 001

Direktur  
Program Pascasarjana

Sucati, M.Sc. Ph.D.  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN**

**PENGESAHAN**

Nama Saied Andi Supardi  
NIM 500010258  
Program Studi Magister Manajemen  
Judul TAPM Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Data Pada  
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik  
Provinsi Sulawesi Barat

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Tugas Akhir Program Magister (TAPM)  
Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada

Hari/Tanggal Senin, 29 Desember 2014

Waktu 10.00 – 12.00 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

Dr. Sofjan Arifin, M.Si

Penguji Ahli

Achmad Sobirin, MBA., Ph.D

Pembimbing I

Dr. Madris, Si., M.Si

Pembimbing II

Dr. Tri Darmayanti, MA.



## RIWAYAT HIDUP

- Nama : Saiyed Andi Supardi  
 NIM : 500010258  
 Program Studi : Magister Manajemen  
 Tempat/Tanggal Lahir : Selayar/11 November 1969  
 Riwayat Pendidikan : Lulus SD, di SD Inpres Galung Pariangan Selayar pada tahun 1980.  
 Lulus SLTP, di SMPN Pariangan Selayar pada tahun 1983.  
 Lulus SLTA, di SMA Publik Ujung Pandang pada tahun 1986.  
 Lulus SI, di Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Indonesia Yayasan Pendidikan Indonesia (STIPI-YAPI) Pinrang pada tahun 2000.
- Riwayat Pekerjaan : 1 Februari 1991, sebagai Staf BPS Kabuapten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan.  
 26 Februari 1992, Kordinator Statistik Kecamatan (KSK) Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan.  
 26 Desember 2005, staf BPS Kabupaten Mamuju Utara Provinsi Sulawesi Barat.  
 20 Juni 2007, Staf Subbag. Kepegawaian dan Hukum BPS Provinsi Sulawesi Barat.  
 14 April 2008, Kepala Sub. Bagian Kepegawaian dan Hukum BPS Provinsi Sulawesi Barat.  
 30 Oktober 2012, Kepala Seksi Statistik Niaga dan Jasa BPS Provinsi Sulawesi Barat sampai sekarang.

Majene, Desember 2014

Saiyed Andi Supardi  
 NIM.500010258

## ABSTRAK

### ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA DATA PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI BARAT

**Saiyed Andi Supardi**  
[andipardibps@gmail.com](mailto:andipardibps@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari tingkat kepuasan pengguna data di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2014.

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat kuantitatif dengan menggunakan data primer (Survei Agustus-Oktober 2014). Populasi adalah pengunjung atau tamu/pengguna data di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat. Sampel sebesar 62 orang (responden) dengan menggunakan teknik sampel *accidental* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST), analisis data menggunakan regresi linier berganda. Validitas instrumen penelitian menggunakan validitas isi dan uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *alpha* dengan bantuan *SPSS Statistics 15.0* sehingga diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,936 atau 93,6 persen.

Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif menggunakan skala likerts. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan yang diteliti, secara umum terdapat dua unsur dengan kategori sangat baik yaitu ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan, ruang tunggu, tempat informasi dan keramahan petugas selama pelayanan. sedangkan unsur yang termasuk dalam kategori baik masing-masing kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya, kemudahan mendapatkan *softcopy hardcopy* publikasi, kejelasan informasi tentang tersedianya data yang diperlukan, kepercayaan terhadap independensi data BPS, ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data, keyakinan terhadap kualitas data BPS, kepedulian petugas terhadap keluhan konsumen selama pelayanan, upaya pemberian pelayanan yang optimal. Sementara 6 unsur lainnya dinyatakan tidak signifikan yaitu kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan, kemutakhiran data yang disajikan, penjelasan tentang konsep dan definisi, kecepatan petugas pelayanan, penguasaan materi layanan dan kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi.

**Kata kunci :** *Kepuasan pengguna data, kualitas pelayanan, birokrasi berkualitas.*

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF DETERMINANTS OF USER SATISFACTION DATA AT THE SERVICE OF INTEGRATED STATISTICS (PST) AT THE CENTRAL BUREAU OF STATISTICS OF WEST SULAWESI PROVINCE

**Saiyed Andi Supardi**  
[andipardibps@gmail.com](mailto:andipardibps@gmail.com)

Graduate Studis Program  
Indonesia Open University

This research aims to know the quality of service from the level of user satisfaction data at the service of Integrated Statistics (PST) the Central Bureau of Statistics of West Sulawesi province by 2014.

This research is quantitative in nature research using primary data (survey August-October 2014). The population was guest/visitor or user data in an integrated Statistical Service (PST) the Central Bureau of statistics of the Province of West Sulawesi. A sample of 62 people (respondents) and accidental i.e. samples using a technique the technique of determining the sample based on Integrated Statistical fluke service (PST), data analysis using multiple linear regression. The validity of the research instrument using the contents and validity of test reliability was calculated using the formula alpha with the help of SPSS Statistics determination coefficient obtained so 15.0 (R Square) of 0,936 or 93,6%.

The data obtained were analyzed with descriptive quantitative analysis techniques using a likerts scale. The results showed that of the 16 elements of the service are examined, in general there are two items by categories very good i.e. physical facilities availability of office space, cleanliness of the room, waiting room, where information officer hospitality during service. While the elements are included in the category of good ease of communication each good phone or email and other means of communication, the ease of obtaining hardcopy softcopy publication, the clarity of information about the availability of the necessary data, confidence in the independence of the BPS data, timeliness of publishing books/publications/data, data quality assurance of BPS, concern consumer complaints against officers during the service, the optimal service delivery efforts. While 6 other elements may not stated that the completeness and accuracy of the resulting data, the currency data is presented, an explanation of the concept and definition of service, attendant, speed mastery of material and services in common services without discrimination.

**Keyword:** user satisfaction data, quality of service, quality of the bureaucracy.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Subhanuhu Wata'ala, karena atas karunia dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tulisan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam bidang Ilmu Manajemen setelah menyelesaikan studi pada program sarjana, program studi Sosial Ekonomi Pertanian, Yayasan Pendidikan Indonesia.

Penulis menilai tulisan ini cukup komprehensif, khususnya dalam model estimasi kualitas pelayanan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan menggunakan model *regresi berganda*. Meskipun demikian sangat disadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan kehilangan karena berbagai keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu kritik dan saran sangat dihargai dan semoga mendapat manfaat bagi para pembaca dan peneliti di masa datang.

Dengan selesainya tulisan ini, tentu tidak terlepas dari bimbingan, motivasi dan akumulasi perjalanan akademik penulis mulai saat belajar baca-tulis oleh Sang guru di bangku sekolah dasar (SD) sampai ilmu manajemen oleh Dosen yang memiliki kemampuan akademik sangat baik dan terpelajar di kursi pendidikan tinggi, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkan penulis menghaturkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas budi baik semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan tesis ini, terkhusus kepada :

Dr. Madris, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, Universitas Hasanuddin (Unhas) dengan kepiawaian, kecerdasan, wawasan berpikir, dan kearifan beliau sebagai ilmuwan sehingga dalam proses pembimbingan hampir tidak ada kendala yang dihadapi. Keterbukaan beliau menjadikan tidak ada batas waktu, ruang dan jarak dalam proses pembimbingan, semua berjalan dengan baik dan lancar serta tetap dalam proses dan koridor akademik yang terjaga, mendorong penulis untuk secepatnya selesai.

Dr. Tri Darmayanti, MA., selaku Dosen Pembimbing II, Universitas Terbuka (UT) dengan kesibukan beliau di awal-awal pembimbingan, tetapi beliau tetap meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan jarak jauh tanpa hambatan atau halangan yang berarti. Dengan demikian sebagai penulis tentunya sangat mengerti kesibukan beliau sebagai seorang ahli dalam bidang Ilmu Manajemen.

~~Maya Maria, SE, MM,~~ selaku Ketua Bidang Program Magister Manajemen di Universitas Terbuka (UT). disadari bahwa beliau sangatlah sibuk dengan berbagai rutinitas di Kampus Universitas Terbuka (UT) di Jakarta, akan tetapi disela-sela kesibukan beliau tetap menyempatkan waktunya untuk memberikan bantuan informasi dan bimbingan moril yang sangat berguna, mulai saat di awal perkuliahan hingga selesainya karya ilmiah ini.

Bapak dan Ibu Dosen dan segenap pengelolah Perguruan Tinggi Universitas Terbuka baik Pusat maupun Daerah (UPBJJ Majene) yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang tidak pernah surut dari waktu ke waktu memberi bimbingan, saran, masukan, arahan serta semangat hingga proses perkuliahan dan penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Segenap unsur pimpinan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia dan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat, yang telah berkenan memberikan dukungan dalam bentuk izin belajar serta bimbingannya, terkhusus kepada Bidang Statistik Distribusi Bapak Drs. Syihabuddin, MAP., yang selalu memberikan dorongan, rekan-rekan sekantor yang telah turut memberikan sumbangan pikiran yang amat sangat berharga dalam proses perkuliahan hingga selesainya penulisan karya tulis ini. Tak lupa kepada rekan-rekan khususnya Ibu Hera dan Ibu Dortje, petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat yang dengan sabar dan hati yang tulus berkenan membantu dalam proses pengumpulan data.

Kedua orang tua-ku, Alm. Ayahanda, Saiyed Patta Radeng Krg Cappa dan almarhumah, Ibunda Sitti Andi, tanteku Almarhumah Andi Cahaya Krg Cawang, serta keluarga besarnya yang telah berupaya membesarkan dan memberikan sentuhan kasih sayang serta didikan, mulai sejak kecil hingga dapat melanjutkan pendidikan ditingkat menengah, dan Alhamdulillah akhirnya dapat menyelesaikan studi di Universitas Terbuka (UT). Semua itu tidak dapat dipungkiri bahwa peran mereka sangat besar sepanjang sejarah hidupku.

Kedua mertuaku, Hamzah dan Ratnawati, serta adik-adik iparku beserta keluarga besarnya khususnya Hj. Erna Rahmatia dan Rosmayani, SE., yang telah memberikan inspirasi baru dalam kehidupan penulis hingga tetap eksis dalam menjalani kehidupan perkuliahan.

Istriku tercinta Nuraelis Hamzah, dengan sabar dan tulus serta tidak henti-hentinya memanjatkan doa keridhoan Allah Subhanuhu Wata'ala, agar senantiasa diberikan ketabahan, kelapangan hati dan jiwa serta kesehatan baik lahir maupun bathin, dalam menempuh proses perkuliahan hingga tulisan ini terselesaikan. Anak-anakku tersayang buah hati kami berdua, Andi Muhammad Ikhsan S. Alwi, Andi Muhammad Fhadlan S. Alwi dan Andi Muhammad Abidzar S. Alwi merupakan penyemangat dalam menjalani hari-hariku selama perkuliahan berlangsung sampai karya tulis ini terselesaikan.

Akhirnya semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu per satu dalam tulisan ini, penulis mohon maaf dan mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan, doa, motivasi, dan kerjasamanya. Semoga semua yang telah diberikan kepada penulis bernilai ibadah disisi Allah Subhanuhu Wata'ala dan mendapat karunia, kelapangan kehidupan baik di dunia terlebih akhirat. *Amin Ya Rabbil Alamin.*

Mamuju, 29 Desember 2014.

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP PENELITI .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori dan Konsep .....	6
1. Pelayanan Statistik Terpadu (PST) .....	6
2. Kepuasan .....	9
3. Pelayanan.....	10

4. Pelayanan Publik .....	14
5. Kualitas Jasa .....	17
6. Jenis Pelayanan Publik .....	18
7. Pedoman Pelayanan Publik .....	22
8. Kualitas Pelayanan Publik .....	25
9. Pelayanan Birokrasi Berkualitas .....	29
10. Pemasaran .....	32
11. Manajemen Kinerja .....	34
12. Kepemimpinan .....	35
13. Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) .....	36
14. Tugas dan Fungsi Badan Pusat Statistik (BPS) .....	39
15. Penelitian Terdahulu .....	41
B. Kerangka Konseptual .....	43
1. Hipotesis .....	45
C. Definisi Operasional .....	46
<b>BAB. III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	48
B. Populasi dan Sampel .....	48
1. Teknik Pengambilan Sampel .....	49
2. Teknik Pengambilan Data .....	49
C. Instrumen Penelitian .....	50
D. Prosedur Pengolahan Data .....	53
E. Metode Analisis Data .....	53
1. Analisis Deskriptif .....	54

2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
3. Hasil Analisis Hubungan Kausal Antara Variabel ....	55
a. Normalitas.....	55
b. Heteroskedastisitas .....	56
c. Non Multikolinieritas .....	56
d. Uji Validitas Model ( <i>F-test</i> ) .....	57
e. Uji Pengaruh Secara Parsial ( <i>t-test</i> ).....	57
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	58
B. Hasil .....	61
1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	61
a. Validitas .....	62
b. Realiability .....	63
2. Gambaran Deskriptif Data Penelitian .....	65
a. Ketersediaan Sarana ( <i>Tangibles</i> ).....	65
b. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	69
c. Kesigapan ( <i>Resonsiveness</i> ).....	73
d. Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	78
e. Perhatian ( <i>Empathy</i> ) .....	83
f. Kepuasan Pengguna Data.....	87
C. Pembahasan .....	96
1. Pengaruh Ketersediaan Sarana Terhadap Kepuasan .....	97
2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan .....	98
3. Pengaruh Kesigapan Terhadap Kepuasan .....	100

4. Pengaruh Kepastian Terhadap Kepuasan .....	101
5. Pengaruh Perhatian Terhadap Kepuasan .....	102
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Variabel dan Indikator untuk Mengevaluasi Kualitas .....	46
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Individu .....	59
Tabel 4.3. Distribusi Responden Menurut Karakteristik Individu Lainnya..	61
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel .....	62
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliability .....	64
Tabel 4.6. Ketersediaan Sarana ( <i>Tangibles</i> ) Ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan, tunggu, tempat informasi .....	66
Tabel 4.7. Rata-Rata Nilai Variabel Ketersediaan Sarana Menurut Item Indikator atau Pernyataan .....	67
Tabel 4.8. Kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya .....	68
Tabel 4.9. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> , <i>hardcopy</i> publikasi .....	69
Tabel 4.10. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) Kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan .....	70
Tabel 4.11. Rata-Rata Nilai Variabel Kehandalan Menurut Item Indikator atau Pernyataan .....	71
Tabel 4.12. Kemutakhiran data yang disajikan .....	72
Tabel 4.13. Penjelasan tentang konsep dan definisi.....	72
Tabel 4.14. Kesigapan ( <i>Responsiveness</i> ) Kecepatan Petugas Pelayanan .....	74
Tabel 4.15. Rata-Rata Nilai Variabel Kesigapan Menurut Item Indikator atau Pernyataan .....	75
Tabel.4.16. Penguasaan Materi Pelayanan.....	75

Tabel 4.17. Kesamaan Pelayanan Tanpa Diskriminasi.....	77
Tabel 4.18. Kepastian ( <i>Assurance</i> ) Kejelasan informasi tentang tersedianya data yang diperlukan .....	78
Tabel 4.19. Rata-Rata Nilai Variabel Kepastian Menurut Item Indikator atau Pernyataan .....	79
Tabel 4.20. Kepercayaan terhadap independensi data BPS .....	80
Tabel 4.21. Ketepatan waktu penerbitan buku/ Publikasi/data .....	81
Tabel 4.22. Keyakinan terhadap kualitas data BPS .....	82
Tabel 4.23. Perhatian ( <i>Empathy</i> ) Keramahan Petugas Selama Pelayanan ....	84
Tabel 4.24. Rata-Rata Nilai Variabel Perhatian Menurut Item Indikator atau Pernyataan .....	85
Tabel 4.25. Kepedulian Petugas Terhadap Keluhan Konsumen Selama Pelayanan .....	85
Tabel 4.26. Upaya Pemberian Pelayanan yang Optimal .....	87
Tabel 4.27. Kepuasan Pengguna Data Kenyamanan dan Ketenangan Selama Pelayanan Berlangsung di PST .....	87
Tabel 4.28. Rata-Rata Nilai Variabel Kepuasan Menurut Item Indikator atau Pernyataan .....	88
Tabel 4.29. Kepuasan Pengguna Data Selama Menjalin Hubungan Dengan Petugas Pelayanan .....	89
Tabel 4.30. Kesesuaian Data yang Dibutuhkan dengan Data yang Disajikan	90
Tabel 4.31. Terpenuhinya Harapan Pengguna Data Setelah Berkunjung ke PST .....	91

**Tabel 4.32. Kesesuaian Pelayanan yang Ditawarkan Dengan Harapan**

Pengguna Data ..... 92

**Tabel 4.33. Hasil Analisis Hubungan Antara variabel..... 93**



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1. Segi Tiga Pelayanan.....	20
Gambar 2.2. Proses Pelayanan .....	21
Gambar 2.3. Skema Kerangka Konseptual .....	44



## LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi.....	115
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 3	Data Responden Pelayanan Statistik Terpadu (PST).....	120
Lampiran 4	Hasil Analisis Hubungan Antar variabel.....	123



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Persoalan pelayanan yang berkualitas dalam pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan salah satu bentuk upaya Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan data yang terpusat pada satu *Subject Matter* (unit kerja bisnis) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna data (Konsumen). Peningkatan kepuasan bagi pengguna data (konsumen) tersebut merupakan wujud perubahan paradigma dan tata kelola manajemen Pelayanan Statistik Terpadu (PST) menuju ke arah yang lebih baik. Proses pelayanan tersebut dilakukan melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dan diseminasikan oleh seksi diseminasi dan layanan Statistik pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.

Organisasi atau instansi pemerintah dewasa ini tengah berbenah diri menghadapi era globalisasi dengan menata masa depan organisasi yang lebih baik untuk kemandirian Negara Kesatuan Republik Indonesia. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat merupakan perwakilan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (BPS-RI) di daerah yang berkedudukan di wilayah Provinsi, Sebagai lembaga pemerintah non departemen (LPND), Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat wajib mengimplementasikan amanat Undang-Undang no. 16 tahun 1997 tentang Statistik merupakan dasar pelaksanaan kegiatan statistik, *Core Values* (nilai inti) merupakan Kode Etik yang wajib dijunjung tinggi segenap

insan BPS dan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) batasan operasional yang wajib diikuti dalam pelaksanaan kegiatan statistik di lapang, agar produk BPS mempunyai nilai dan kualitas yang baik.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat untuk menjalankan visi misinya wajib melaksanakan:

1. Undang-Undang (UU) no. 16 tahun 1997 tentang Statistik, sebagai dasar konsitusi pelaksaan tugas-tugas statistik yang dibebankan oleh negara.
2. Reformasi Birokrasi dimana dalam UU no.17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005 – 2025.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan oleh Pemerintah Republik Indonesia,

Hasil Analisis Survei Kebutuhan Data tahun 2011, Badan Pusat Statistik Republik Indonesia telah menyimpulkan pada Bab V kesimpulan halaman 52 point 7 bahwa terdapat kesenjangan antara aspek harapan dan kinerja pada setiap faktor kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik Republik Indonesia dan 33 BPS Provinsi termasuk Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat. Dalam analisis tersebut permasalahan kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut:

1. Sebesar 71 persen lokus memiliki kesenjangan terbesar pada faktor penyediaan sarana. Hal ini disebabkan keterbatasan fasititas seperti komputer yang disediakan bagi pengguna data (konsumen) untuk mengakses website dan tersediaan mesin fotocopi yang merupakan salah satu fasilitas penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan berkualitas pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

2. Sementara 26 persen lokus yang memiliki kesenjangan terbesar pada faktor keandalan yaitu, BPS RI, Sumatera Selatan, DKI Jakarta, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, Maluku Utara dan Papua Barat.
3. Terdapat 3 persen lokus yang memiliki kesenjangan terbesar pada faktor kepastian yaitu Kalimantan Selatan, hal ini disebabkan publikasi yang tersedia telah melewati jadual terbit merupakan salah satu penyebab terjadinya kesenjangan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dan permasalahan kualitas pelayanan di 33 provinsi di seluruh Indonesia termasuk Provinsi Sulawesi Barat, maka menarik dilakukan penelitian mengenai faktor penentu kepuasan layanan khususnya di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat pada pusat informasi data yaitu Pelayanan Statistik Terpadu (PST), variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ketersediaan sarana berpengaruh terhadap kepuasan pengguna data di Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna data di Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
3. Apakah kesigapan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna data di Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.

4. Apakah jaminan/kepastian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna data di Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
5. Apakah perhatian (keempatian) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna data di Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.

Setelah ditelaah permasalahan dengan berkonsentrasi pada kepuasan pengguna data (konsumen data) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat, maka dapat dirumuskan judul yang merupakan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Universitas Terbuka. Judul yang diajukan adalah: **“Analisis faktor penentu kepuasan pengguna data pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat”**

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan adalah untuk :

1. Mengetahui apakah faktor ketersediaan sarana berpengaruh terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
2. Mengetahui apakah faktor kehandalan berpengaruh terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
3. Mengetahui apakah faktor kesigapan berpengaruh terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
4. Mengetahui apakah faktor kepastian berpengaruh terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
5. Mengetahui apakah faktor perhatian berpengaruh terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Sarana informasi tentang pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST). khususnya Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat dan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia pada umumnya.
2. Sebagai salah satu bahan informasi dalam pengambilan kebijakan demi peningkatan kualitas Pelayanan terhadap pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
3. Sarana informasi untuk eksternal Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat, agar lebih bersinergi dalam hal penyiapan data berkualitas untuk membangun Negara Kesatuan Republik ke arah yang lebih baik.
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST), sehingga dapat tercipta layanan yang akuntabel dan transparan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori dan Konsep

##### 1. Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pusat pelayanan yang didasarkan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan, dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan lainnya dan bersifat silo, penyatuan tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna data (konsumen). Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi BPS secara umum telah melakukan program layanan yang merupakan inisiatif yang mudah dan cepat dicapai, dengan mengawali suatu program besar dan sulit (*quick wins*). Program *quick wins* BPS yang lain adalah *Advance Release Calendar* (ARC) dan *website*.

Pelayanan data statistik awalnya dilakukan secara terpisah atau sendiri-sendiri (silo) oleh masing-masing *Subject Matter* (unit organisasi bisnis), baik di pusat maupun di daerah, untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat kemudian dialihkan melalui satu pusat pelayanan yang di sebut Pelayanan Statistik Terpadu (PST), proses kegiatan pelayanan dilakukan secara terintegrasi oleh Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) di setiap BPS Provinsi di seluruh Indonesia. Mekanisme pelayanan telah ditetapkan pada pusat pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Barat, dan dapat pula diakses melalui (<http://sulbar.bps.go.id/?r=site/page&view=pst>), jika dilihat dari jenis pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: (1). Perpustakaan Tercetak, Pelayanan pustaka

tercetak merupakan layanan yang diberikan kepada konsumen data atau pengguna dengan cara mengakses buku publikasi berupa *hardcopy* secara langsung pada ruang khusus (baca). (2). Pustaka Digital, Layanan perpustakaan digital adalah layanan yang disediakan bagi pengunjung untuk mengakses koleksi pustaka dengan cara mengakses buku publikasi berupa *softcopy* secara langsung pada ruang khusus melalui fasilitas komputer. Koleksi pustaka pada layanan perpustakaan digital tersimpan dalam format pdf. (3). Permintaan Data Mikro, Layanan statistik yang diberikan oleh BPS, tidak hanya berupa statistik yang telah di release melalui publikasi atau press release, tetapi juga berupa data mikro/raw data yang memuat keterangan individu. Penyediaan data mikro dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada peneliti, akademisi, dan pengguna data lainnya baik dari instansi pemerintah, swasta, lembaga pendidikan maupun lembaga penelitian untuk membuat kajian yang lebih rinci. (4). Konsultasi dan Rekomendasi Statistik, Pelayanan ini merupakan pemberian penjelasan tentang metodologi dan cara penghitungan berbagai indikator statistik. Sedangkan pelayanan rekomendasi adalah pelayanan yang diberikan kepada instansi pemerintah yang akan menyelenggarakan kegiatan survei. (5). Penjualan Publikasi Statistik, Penjualan publikasi tersebut dilakukan sesuai dengan PP No. 54 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, terdiri dari publikasi hasil sensus, survei, kompilasi statistik seperti Daerah Dalam Angka (DDA). Penjualan publikasi tersebut dapat berupa *hardcopy/softcopy* dan produk statistik lainnya meliputi peta digital dan data mikro.

Manajemen perubahan Menurut Creasey (2007), adalah proses, alat dan teknik untuk mengelola orang-orang didalam konteks perubahan untuk mencapai

hasil bisnis yang diperlukan. Manajemen perubahan menggabungkan alat organisasi yang dapat digunakan untuk membantu individu atau orang-orang didalamnya untuk melakukan perubahan (transisi) yang sukses sebagai realisasi dari perubahan organisasi tersebut. Manajemen perubahan pelayanan dapat pula didefinisikan suatu proses pengalihan pelayanan yang dilakukan melalui pendekatan sistimatis dengan mengarahkan orang-orang sesuai keahlian tertentu untuk memberikan pelayanan berkualitas terhadap pengguna data (konsumen) sesuai tujuan organisasi. PST yang diterapkan di BPS Provinsi Sulawesi Barat adalah untuk memudahkan pengguna data (konsumen) interaksi melalui proses pelayanan dengan mengedepankan etika dan keramah tamahan.

Sistem layanan mulai pengunjung datang, sampai pengunjung pulang ditetapkan sebagai berikut : (1). Pengguna data wajib memperhatikan tata tertib, sistem atau alur pelayanan, mulai memasuki ruangan, menyampaikan maksud dan tujuan serta menyampaikan pilihan layanan data yang diinginkan. (2). Menjaga ketertiban dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan. Dari tata tertib di atas, pengunjung (pengguna data) yang berpakaian dan bersikap tidak sopan atau tidak mematuhi aturan yang berlaku, petugas pelayanan berhak menegur atau meminta keluar dari ruang pelayanan. Dasar hukum pelaksanaan antara lain: UU Republik Indonesia nomor 16 tahun 1997 tentang Statistik, dan UU Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Jadual atau waktu pelayanan ditetapkan 5 (lima) hari kerja dengan ketentuan: Senin – Kamis Pukul 08.00 – 12.00 wita, 13.00 – 15.30 wita sedangkan untuk hari jumat ditetapkan pukul 08.00 – 11.30 wita, 13.00 – 15.30 wita. Biaya pelayanan selama dalam proses pelayanan tidak dipungut biaya (tidak berbayar).

Untuk menghimpun keluhan dari pengunjung (pengguna data), oleh BPS Provinsi Sulawesi Barat menyiapkan pengelolaan keluhan, pengaduan, apresiasi dapat disampaikan melalui kotak saran dan pengaduan atau melalui website: [www.pengaduan.bps.go.id](http://www.pengaduan.bps.go.id).

## 2. Kepuasan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (1997) Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakannya. Bila kinerjanya dibawah harapannya, maka pelanggan akan kecewa, sedangkan bila pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan maka dia akan puas. Selanjutnya jika kinerja melebihi dari harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang dan gembira. Selanjutnya kepuasan adalah terjalinnya hubungan keharmonisan antara organisasi dan pengguna data, memberikan prinsip-prinsip dasar pelayanan yang baik sehingga tercipta loyalitas pengguna data, dan dapat membentuk image untuk merekomendasikan dari mulut ke mulut yang menguntungkan organisasi, reputasi organisasi menjadi baik dimata pengguna data. (Tjiptono, 2004).

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2003) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan

produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen. Sementara Kasmir (2006), berpendapat bahwa dampak dari sikap berpura-pura atau jengkel, emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi menjadi tidak sempurna dan akhirnya konsumen dikecewakan. Pengertian dari sikap tersebut adalah cara-cara tenaga pelayanan melayani konsumennya dari awal hingga akhir.

Kepuasan Pengguna data dapat disimpulkan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang jika dibanding dengan kinerja yang di hasilkan, baik berupa kesenangan ataupun kekecewaan yang ditimbulkan akibat interaksi antara pengguna data dengan pemberi pelayanan. Apabila layanan yang diharapkan oleh pengguna tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas, dan jika layanan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka pengguna data akan sangat puas atas layanan yang diterimanya.

### **3. Pelayanan**

Setiap organisasi akan mengedepankan pelayanan terhadap konsumen yang disebut pelayanan publik, layanan prima merupakan faktor penting dalam menjalankan misi organisasi, sekaligus harapan bagi para konsumen yang membutuhkan layanan prima. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia disegala bidang kehidupan (Sinambela, 2010).

Menurut Moenir, 2006); Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan merupakan adanya proses keseimbangan antara harapan dan kinerja untuk mendapatkan kepuasan diantara kedua belah pihak, baik sebagai mahluk pribadi maupun sebagai mahluk sosial. Dalam konteks pelayanan data yang berkualitas dapat diartikan bahwa, terjadinya interaksi antara pemberi layanan dan pengguna data (konsumen) dengan memaksimalkan kemampuan yang dimiliki untuk menghasilkan pelayanan prima sehingga menghasilkan kepuasan yang diharapkan oleh pengguna data (konsumen).

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2007), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Pelayanan merupakan interaksi seseorang atau kelompok baik langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan pemberian jasa dengan mengedepankan etika dan keramah tamahan, sehingga menimbulkan pemenuhan kebutuhan yang diharapkan antara pemberi layanan dan penerima pelayanan. Pelayanan prima

merupakan faktor terpenting dalam suatu proses pelayanan dalam suatu organisasi.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2000), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005), yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kasmir (Harbani Pasolong, 2007), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson (Harbani Pasolong, 2007) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya

bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani, 2007).

Pelayanan yang baik di perpustakaan adalah perolehan kepuasan pengguna data yang merupakan harapan keberhasilan dari suatu pelayanan perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk mengukur kinerja perpustakaan (Purnomowati 2000). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dan kenyataan yang diterima (Sutardji dan Maulidyah 2006). Dwijati (2006) mengemukakan, suatu perpustakaan dapat dikatakan baik jika memiliki beberapa kriteria, antara lain: (1) koleksi yang relevan; (2) tenaga yang berkualitas dan profesional; (3) sistem pelayanan yang cepat dan tepat; serta (4) sarana dan prasarana yang memadai. Selanjutnya, perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.

Pelayanan akan memperoleh kualitas yang baik jika adanya kesetaraan antara harapan yang dirasakan oleh pengguna data dan informasi, dengan kinerja pelayanan yang diberikan dalam suatu proses interaksi antara pengguna dan pelayanan di suatu perpustakaan. Perpustakaan yang berkualitas jika memiliki petugas pelayanan yang mampu memberikan layanan cepat dan tepat tanpa

diskriminasi, profesional dalam memberikan penjelasan tentang konsep dan definisi serta metode dari koleksi data dan informasi yang diinginkan oleh pengguna, serta sarana dan prasarana yang mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna data dan informasi yang dapat dimanfaatkan secara optimal.

#### **4. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik erat kaitannya dengan pelayanan informasi khususnya perpustakaan di Indonesia, layanan perpustakaan dengan keberadaan berbagai informasi pada pusat koleksi deposit bahan pustaka oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dibuka sejak tahun 1990 sangat membantu masyarakat yang membutuhkan layanan akan informasi, layanan ini memberikan akses kepada masyarakat untuk menggunakan koleksi dari dan oleh masyarakat secara cepat, akurat dan bermutu. Pelayanan publik tersebut kemudian diikuti pelayanan lain dalam bentuk perpustakaan oleh instansi pemerintah berdasarkan Kepmenpan sebagaimana dijelaskan sebelumnya yang merujuk pada pelayanan publik. Layanan pusat deposit bahan pustaka di Perpustakaan Nasional RI untuk menjawab tuntutan perkembangan teknologi yang demikian cepat, pelayanan publik yang beragam baik dari jenis maupun mutunya, menuntut Perpustakaan Nasional RI dan penyelenggara pelayanan di instansi Pemerintah lainnya termasuk di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat untuk selalu menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan data dan informasi bagi masyarakat dengan baik.

Menurut Sutarno NS (2006) dalam buku Manajemen Perpustakaan, menyebutkan bahwa layanan atau *to service*, di sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan

kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang. Meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Layanan perpustakaan yang baik adalah yang dapat memenuhi kebutuhan, selera, minat dan keinginan pemustaka.

Dalam hal layanan umum (publik) yang dilakukan oleh siapapun, merupakan tiga bentuk layanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Menurut Moenir (2008) bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu: Layanan dengan lisan, Layanan melalui tulisan, dan Layanan dengan perbuatan. Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

BPS Provinsi Sulawesi Barat telah melaksanakan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana telah dijelaskan dalam Kepmen tersebut di atas, yaitu melakukan segala kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan, sekaligus mengimplementasikan

peraturan perundang-undangan sebagaimana dijelaskan di atas. Sebagai Instansi Pemerintah dalam sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, wajib menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Kepmenpan No. 63 tahun 2003 Secara garis besar jenis-jenis layanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

- 1. Kelompok pelayanan administratif.** Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.
- 2. Kelompok pelayanan barang.** Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.
- 3. Kelompok pelayanan jasa.** Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

## 5. Kualitas Jasa

Jasa adalah setiap aktivitas atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak nyata (*intangible*), dan tidak dihasilkan dari kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan dan juga tidak dapat dikaitkan dengan sesuatu produk fisik. Kelompok pelayanan jasa jika dilihat dari sisi pengelolaan kualitas jasa oleh perusahaan atau instansi penyedia jasa akan menang jika memberikan penyajian secara konsisten dengan kualitas yang tinggi dibanding dengan pesaing dan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Harapan pelanggan ini dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komunikasi dari mulut ke mulut, dan periklanan. Setelah penerima jasa, pelanggan membandingkan jasa yang dirasakan (*perceived service*) dengan jasa yang diharapkan (*expected service*). Jika jasa yang dirasakan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan kehilangan minat kepada penyaji. Jika jasa yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan berupaya untuk menggunakan penyaji tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam Wahyuni Sri Astuti, (2012). Memformulasikan suatu model kualitas jasa yang menggambarkan tuntutan utama untuk menyajikan jasa berkualitas tinggi. Model yang dimaksud mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan penyajian yang tidak sukses. Lima kesenjangan dalam model dalam kualitas jasa (*gap model*) adalah sebagai berikut: (1). Kesenjangan pertama, yaitu antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen dimana manajemen tidak selalu merasa benar tentang apa yang diinginkan pelanggan. (2). Kesenjangan kedua, yaitu antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen merasa benar dalam persepsi

keinginan konsumen, tetapi tidak menetapkan satu standar kinerja yang khusus. (3). Kesenjangan ketiga, antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyajian jasa. Personil mungkin kurang terlatih, tidak berkemampuan atau tidak berkeinginan untuk memenuhi standar. (4). Kesenjangan keempat, yaitu antara penyajian jasa dengan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perwakilan perusahaan dan iklan. Komunikasi eksternal justru mendistorsi harapan konsumen. (5). Kesenjangan kelima, yaitu antara jasa yang dirasakan (*perceived service*) dengan jasa yang diharapkan. Kesenjangan yang terjadi jika konsumen merasa tidak benar dalam menerima jasa, misalnya dokter tetap mengunjungi pasien untuk menunjukkan perhatian, tetapi pasien mempersepsi hal ini sebagai indikasi sesuatu yang salah benar-benar terjadi.

#### 6. Jenis Layanan Publik

Jenis layanan publik merupakan ragam layanan dari berbagai dimensi dan sudut pandang atau cara untuk memberikan kepuasan terhadap harapan dan keinginan para pengguna jasa pelayanan. Layanan publik dapat dilihat dari berbagai dimensi dan sudut pandang ataupun cara menyampaikan pelayanan, menurut Ahmad Batinggi (1999) terdapat tiga jenis layanan yang dapat dilakukan oleh siapapun, yaitu :

**a, Layanan dengan lisan.** Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan antara lain: 1), Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang

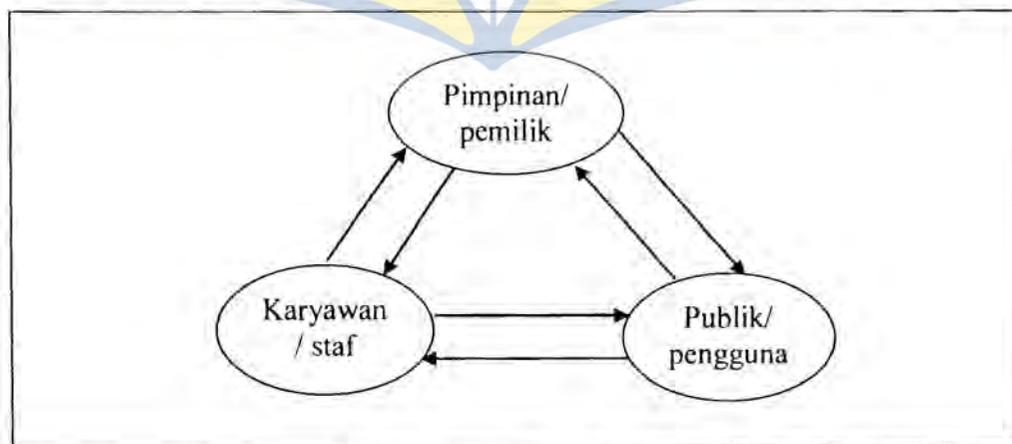
tugasnya. 2), Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. 3), Bertingkah laku sopan dan ramah.

**b. Layanan dengan tulisan.** Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas baik di Perusahaan Swasta maupun di Instansi Pemerintah maupun di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik daerah (BUMD) . Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu : 1), Berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. 2), Berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu : a), Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan, b), Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas, c), Mampulancar urusan dan menghemat waktu serta tenaga bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan. d), Menuntun orang ke arah yang tepat.

**c. Layanan dengan perbuatan.** Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan surat menyurat atau tulisan yang disebabkan oleh faktor jarak.

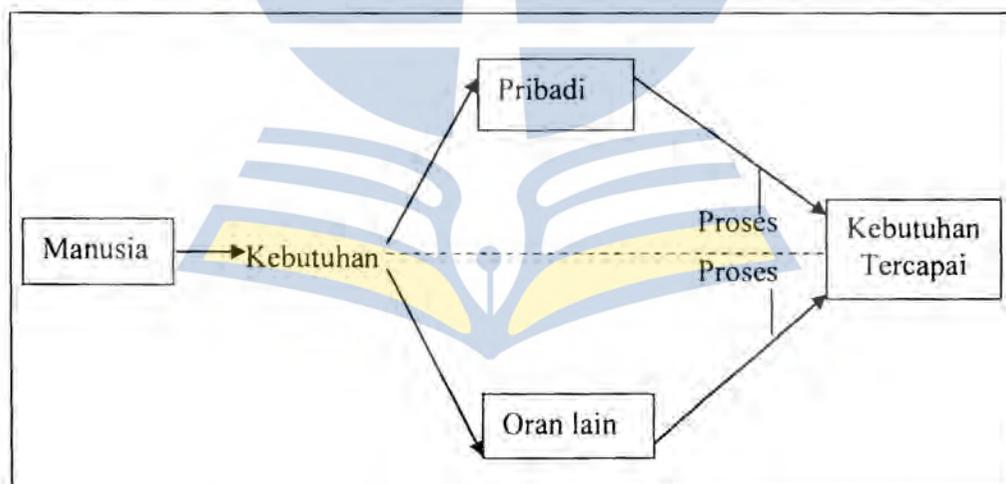
Pelayanan membentuk segitiga emas yang saling berkaitan dan menguntungkan, pimpinan atau pemilik sebagai penjamin kelangsungan organisasi agar eksis di pasar dan mengharapkan manfaat atau laba (*profit*) bagi organisasi sedangkan karyawan sebagai pelaksana. Sementara pelanggan (konsumen) mengharapkan kepuasan dari uang yang telah ia belanjakan/bayarkan. Tjiptono (1997), Dari pendapat di atas menunjukkan pelayanan berdimensi antara pimpinan, petugas pelayanan dan pengguna data saling memberikan dukungan yang bersifat menguntungkan terhadap pelayanan publik, sehingga implementasi pelayanan dari dimensi pelayanan segitiga emas dapat di rasakan oleh berbagai pihak dan dapat mendorong tingkat kepuasan bagi pengguna data.

PST merupakan proses memberikan layanan berkualitas kepada pengguna data (konsumen), dengan menggunakan jenis pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. Kualitas pelayanan prima merupakan implementasi manajemen pelayanan baik unsur pimpinan, petugas pelayanan dan pengguna data (konsumen). Interaksi ketiganya tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi.



Gambar: 2.1 Segi Tiga Pelayanan  
(Sumber :Tjiptono, 1997)

Pada tatanan masyarakat modern telah mengalami suatu perubahan pola pelayanan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan moderen, paradigma perubahan ini dapat mengurangi nilai-nilai kemanusiaan dalam proses pelayanan, nilai-nilai kemanusiaan dapat dinilai jika ada interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima pelayanan. Dapat dikatakan terjadi proses pelayanan baik konvensional ataupun moderen jika adanya kebutuhan timbal balik antara pelayan dan penerima layanan, yang satu membutuhkan untuk pemenuhan kebutuhannya akan produk jasa, sementara penyedia jasa mengharapkan imbalan dari jasa yang diberikan, dengan demikian terjadi interaksi imbal balik yang saling mengharapkan kepuasan satu sama lainnya. kemudian diterapkan menjadi sebuah proses pelayanan yang bersifat saling membutuhkan dan menguntungkan hingga menghasilkan output yaitu pelayanan prima.



Gambar : 2.2 Proses Pelayanan

Sumber : Moenir, 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia

Dalam beberapa hal penerapan pelayanan umum pada instansi pemerintah termasuk pelayanan data di BPS Provinsi Sulawesi Barat, Gambar. 2.2 merupakan bagian dari implementasi kebijakan pemerintah yang harus diberikan kepada

konsumen atau pengguna data dengan sebaik-baiknya, sementara disisi lain untuk memahami langkah-langkah yang harus ditempuh dalam upaya memberikan pelayanan berkualitas telah digambarkan dalam rangka paradigma pelayanan. Ciri pokok pelayanan yaitu tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau kelompok dan peralatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

## **7. Pedoman Pelayanan Publik**

Di era moderen saat ini dimana pelayanan menjadi masalah yang serius dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, kualitas pelayanan haruslah didukung sumber daya yang handal dan regulasi yang mengatur proses pelayanan tersebut. Sehingga pemerintah mengeluarkan suatu sistem pelayanan yang disebut pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 memiliki standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1). Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (2). Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. (3). Biaya Pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. (4). Produk Pelayanan; Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (5). Sarana dan Prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. (6). Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik; Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2008) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, dimana dalam buku tersebut menyebutkan faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah :

**1. Faktor kesadaran.** Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

**2. Faktor aturan.** Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

**3. Faktor organisasi.** Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

**4. Faktor pendapatan.** Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya maupun masyarakat sekelilingnya, agar dapat meningkatkan taraf hidup keluarga dan masyarakat.

**5. Faktor kemampuan dan keterampilan.** Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang "kecakapan" selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

**6. Faktor sarana pelayanan.** Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga

berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain: (a). Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, (b.) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa. (c). Kualitas produk yang lebih baik, (d). Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin. (e). Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, (f). Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

#### **8. Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb.

Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). (Sinambela, 2010). Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah  $Q = MATCH$  (*Meets Agreed Terms and Changes*). Menurut *the American Society of Quality Control* (Purnama N, 2006: kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz (Sampara Lukman 2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007) adalah sebagai berikut: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas sebagai standar yang harus di penuhi oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Harbani (2007), " *the extent to which products meet the requirement of people who use them*". Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer*

*satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Purnama N, (2006), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman et al. (Purnama N, 2006), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Demikian pula yang dikemukakan Tjiptono (2002), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat/konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo. Sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2005), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui "*consumer behaviour*" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, menikmati, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-

keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas atau kinerja suatu pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007)

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen Purnama N, (2006). Sedangkan Zeithaml (Rakhmat, 2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithaml mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan

yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 9. Pelayanan birokrasi berkualitas

Pelayanan birokrasi berkualitas merupakan upaya peningkatan kinerja pelayanan setiap organisasi, baik langsung maupun tidak langsung, baik melalui dimensi layanan lisan, tulisan ataupun perbuatan untuk memperoleh kepuasan dan kesesuaian harapan pengguna layanan, dengan mengedepankan etika dan kearifan lokal tanpa mempertimbangkan unsur suku, agama dan ras serta kedekatan atau kekerabatan dengan pemberi layanan.

Dapat dikatakan layanan berkualitas jika memiliki ciri dan karakteristik sebagaimana di jelaskan Sinambela (2010), pelayanan birokrasi berkualitas didefinisikan melalui ciri-ciri berikut: (1). Pelayanan yang bersifat anti birokratis; (2). Distribusi pelayanan; (3). Desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Menurut Gasper (1997), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut :

1. Kepastian waktu pelayanan adalah ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.
2. Akurasi pelayanan adalah akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan merupakan pemberian pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang

menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

4. Tanggung jawab merupakan pertanggung jawaban dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan merupakan kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

7. Pelayanan pribadi yang berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk-petunjuk.

8. Variasi model pelayanan yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan merupakan sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

Sedangkan peningkatan kualitas layanan dari sisi kepuasan dengan kriteria pokok dapat dilihat pendapat Gonroos (Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan terhadap kualitas jasa, ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu :

1. *Professionalism and skill*, kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistim operational, dan sumbangan fisik memiliki

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitude and behavioral*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and flecsibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, sistim operasionalnya dirancang sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reliability and trustworhtiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistimnya.

5. *Recovery*, pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya. Dalam IWA 4 (*International workshop Agreement 4*), yang mengadopsi sistim manajemen mutu ISO-9001:2005 (Syukri AF, 2009), terdapat delapan prinsip manajemen mutu, yaitu : a. Fokus kepada pelanggan (*costumer focus*). b. Kepemimpinan (*Leadership*). c. Partisipasi setiap orang (*Involvement of people*). d. Pendekatan proses (*Process approach*). e. Pendekatan sistim pada manajemen (*System approach to management*). f. Perbaikan berkelanjutan (*Continual improvement*). g. Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan

(*Factual approach to decision making*). h. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (*Supplier mutually beneficial relationship*).

Untuk melakukan penentu atau mengevaluasi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Wahyuni Sri Astuti (2012), menyatakan ada lima penentu kualitas jasa yaitu:

1. **Tangibles (ketersediaan sarana)**, kualitas pelayanan berupa tampilan fasilitas fisik perkantoran, peralatan atau perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Reliability (kehandalan)**, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. **Responsiveness (daya tanggap) atau kesigapan**, yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance (jaminan/kepastian)**, mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. **Empathy (perhatian)**, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 10. Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong, (2004), *marketing* adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik

produk dan nilai dengan orang lain. Sementara pendapat Rafi Mohamed (2003), *marketing* adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi, dan distribusi ide, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan kebutuhan individu dan organisasi.

Pendapat di atas dapat pula di definisikan bahwa, *marketing* adalah merupakan upaya tata kelolah individu atau kelompok dalam suatu proses perencanaan, pelaksanaan konsepsi serta penyampaian pesan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. (anonim).

Konsep pemasaran menurut Kotler dan Armstrong, (2008), adalah pencapaian tujuan organisasi tergantung pada pengetahuan akan kebutuhan dan keinginan target pasar dan memberikan kepuasan yang diinginkan dengan lebih baik dari pada pesaing. Dalam pemasaran terdapat lima konsep alternatif yang mendasari langkah-langkah organisasi dalam merancang dan melaksanakan strategi pemasaran mereka :

(1). Konsep produksi, berpendapat bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dan harganya terjangkau. Karena itu manajemen harus berfokus pada peningkatan efisiensi produksi dan distribusi.

(2). Konsep produk, mengatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan fitur inovatif yang terbaik. Berdasarkan konsep ini strategi pemasaran berfokus pada perbaikan produk yang berkelanjutan. (a).

Konsep penjualan, banyak perusahaan mengikuti konsep penjualan, yang menyatakan bahwa konsumen tidak akan membeli produk perusahaan kecuali jika produk itu dijual dalam skala penjualan dan usaha promosi yang besar. Konsep ini biasanya dipraktikkan pada barang yang tidak dicari barang-barang yang tidak

terpikir akan dibeli oleh konsumen dalam keadaan normal, seperti asuransi atau donor darah. (b). Konsep pemasaran, menyatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi tergantung pada pengetahuan akan kebutuhan dan keinginan target pasar dan memberikan kepuasan yang diinginkan dengan lebih baik daripada pesaing. Berdasarkan konsep ini, focus dan nilai pelanggan adalah jalan menuju penjualan dan keuntungan. (c). Konsep pemasaran berwawasan sosial, mempertanyakan apakah konsep pemasaran murni sudah memperhatikan kemungkinan konflik antara keinginan jangka pendek konsumen dan kesejahteraan jangka panjang konsumen.

## 11. Manajemen kinerja

Kinerja berasal dari kata *ito performi* yang artinya melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu dalam praktek manajemen sumber daya manusia banyak terminologi yang muncul dengan kata kinerja yaitu evaluasi kinerja (*performance evaluation*), dikenal juga dengan istilah penilaian kinerja (*performance appraisal, performance rating, performance asesment, employe evaluation, rating, efficiency rating, service rating*) pada dasarnya merupakan proses yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi *job performance*.

Pelaksanaan PST di BPS Provinsi Sulawesi Barat erat kaitannya dengan manajemen kinerja yaitu untuk meyakinkan bahwa segala aktivitas karyawan dan hasilnya sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam rangka mengimplementasikan manajemen kinerja di PST BPS Provinsi Sulawesi Barat, menurut Sobirin Achmad (2014), secara umum dapat dijelaskan bahwa dalam sistem manajemen

kinerja terdapat tiga langkah yaitu : merencanakan kinerja, mengelolah kinerja, dan memberikan umpan balik kinerja.

## 12. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan atau kekuasaan untuk mempengaruhi ataupun mengarahkan seseorang, kelompok atau orang lain, baik dalam mengerjakan sesuatu atau tidak mengerjakan sesuatu. Ada beberapa pendapat menurut para ahli sebagai berikut: Menurut Moejiono, (2002); Kepemimpinan atau leadership merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu social, sebab prinsip-prinsip dan rumusnya diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia. Moejiono (2002) memandang bahwa leadership tersebut sebenarnya sebagai akibat pengaruh satu arah, karena pemimpin mungkin memiliki kualitas-kualitas tertentu yang membedakan dirinya dengan pengikutnya. Lanjut Moejiono, (2002). Para ahli teori sukarela (*compliance induction theorist*) cenderung memandang leadership sebagai pemaksaan atau pendesakan pengaruh secara tidak langsung dan sebagai sarana untuk membentuk kelompok sesuai dengan keinginan pemimpin.

Menurut Tead, Terry, Hoyt (Kartono, 2003) Kepemimpinan yaitu kegiatan atau seni mempengaruhi orang lain agar mau bekerjasama yang didasarkan pada kemampuan orang tersebut untuk membimbing orang lain dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan kelompok. Menurut Kartono, (2003). Kepemimpinan yaitu bentuk dominasi yang didasarkan atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu yang berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya, dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi yang khusus.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa : “Kepemimpinan merupakan kemampuan mengkombinasikan sifat-sifat genetik seseorang, serta kearifan sosial masyarakat menjadi suatu seni, untuk mengajak atau mengarahkan orang lain, bawahan atau kelompok, dalam melakukan sesuatu berdasarkan kemampuan dan keahlian mereka untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Anonim)”.

### 13. Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Kualitas pelayanan pengguna data dan informasi pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan terjadinya keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan pengguna data atas terpenuhinya kebutuhan data dan informasi yang diharapkan, dapat menunjukkan peran Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dalam memenuhi kebutuhan data dan informasi menjadi maksimal atau telah terwujud. Kebutuhan pengguna data dan informasi, jika dikaitkan dengan lingkungan sosial masyarakat menjadi mendorong timbulnya kebutuhan data dan informasi, khususnya yang berkaitan dengan seseorang atau kelompok masyarakat yang dihadapkan pada berbagai media penampung informasi (sumber-sumber informasi), maka banyak kebutuhan yang dapat dikemukakan, antara lain seperti yang dikemukakan oleh Yusup, (1995) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan kognitif adalah kebutuhan yang berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat atau menambah informasi, pengetahuan, dan pemahaman seseorang akan lingkungannya. Kebutuhan ini didasarkan pada hasrat seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Hal ini memang benar bahwa orang menurut pandangan psikologi kognitif mempunyai

kecenderungan untuk mengerti dan mengasai lingkungannya. Di samping itu, kebutuhan ini juga dapat memberikan kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang.

2. Kebutuhan afektif adalah kebutuhan yang berkaitan dengan penguatan estetis, hal yang dapat menyenangkan, dan pengalaman-pengalaman emosional. Berbagai media, baik media cetak maupun media elektronik, sering dijadikan alat untuk mengejar kesenangan dan hiburan. Orang membeli radio, televisi, menonton film, dan membaca buku-buku bacaan ringan dengan tujuan untuk mencari hiburan.
3. Kebutuhan integrasi personal adalah kebutuhan yang sering dikaitkan dengan penguatan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas, dan status individu. Kebutuhan-kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.
4. Kebutuhan integrasi sosial adalah kebutuhan yang dikaitkan dengan penguatan hubungan dengan keluarga, teman, dan orang lain di dunia. Kebutuhan ini didasari oleh hasrat seseorang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain.
5. Kebutuhan berkhayal adalah Kebutuhan yang dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan ketegangan, dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (*diversion*).

PST merupakan pelayanan data hasil produk BPS Provinsi Sulawesi Barat yang berbasis perpustakaan, Menurut Haryono (1998) "Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan

yang diberikan kepada perpustakaan”. Sedangkan pendapat Sutardji dan Maulidyah (2006); Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pemustaka terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pemustaka terhadap jasa perpustakaan yang tersedia.

Kualitas dan kuantitas pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan, setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan pelanggan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang dilakukan setiap organisasi tercermin pendapat dari Sinambela, (2010) : (1). Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2). Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3). Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4). Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5). Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (6). Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk mendukung kualitas layanan di atas, diperlukan upaya pelayanan yang optimal dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan mampu menyajikan produk Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat berupa hasil sensus dan survei kepada publik dengan cepat, mudah dan terarah sesuai dengan harapan pengguna data (konsumen). Kenyamanan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dapat ditinjau dari segi fasilitas ruangan, ketersediaan data yang dibutuhkan dan sumber daya manusia yang cukup menjadi penopang kinerja petugas pelayanan, merupakan tanggungjawab Kepala Bidang Intergrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.

Kepuasan pengguna data atau konsumen data pada PST di BPS Provinsi Sulawesi Barat adalah: (a). Kenyamanan dan ketenangan selama pelayanan berlangsung, (b). Kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan (interaksi) dengan petugas pelayanan, (c). Kesesuaian data yang dibutuhkan oleh pengguna data (konsumen) dengan data yang disajikan oleh Pelayanan Statistik Terpadu (PST), (d). Terpenuhinya harapan (kepuasan) pengguna data (konsumen) terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST), (e). Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan oleh petugas pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dengan harapan pengguna data.

#### **14. Tugas dan Fungsi Badan Pusat Statistik (BPS)**

Kewenangan Badan Pusat Statistik (BPS) telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden RI (Keppres) Nomor 103 Tahun 2001. Dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya seperti tercantum di bawah ini, BPS juga dibatasi oleh 10 prinsip etika perstatistikan yang tercantum dalam *United Nations Fundamental Principles of Official Statistics*.

**Tugas :** Melaksanakan tugas pemerintahan di bidang kegiatan statistik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan

**Fungsi :** (a). Pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional di bidang kegiatan statistik; (b). Penyelenggaraan statistik dasar; (c). Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BPS; (d). Fasilitasi pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah di bidang kegiatan statistik; dan (e). Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, hukum, persandian, perlengkapan, dan rumah tangga.

**Kewenangan:** (a). Penyusunan rencana nasional secara makro di bidangnya; (b). Perumusan kebijakan di bidangnya untuk mendukung pembangunan secara makro; (c). Penetapan sistem informasi di bidangnya; (d). Penetapan dan penyelenggaraan statistik nasional; (e). Kewenangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu: Perumusan dan pelaksanaan kebijakan tertentu di bidang kegiatan statistik; dan Penyusun pedoman penyelenggaraan survei statistik sektoral.

Sementara visi misi BPS Provinsi Sulawesi Barat adalah :

**Visi** adalah : Pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

**Misi** adalah : (1). Memperkuat landasan konstitusional dan operasional lembaga statistik untuk penyelenggaraan statistik yang efektif dan efisien. (2). Menciptakan insan statistik yang kompeten dan profesional, didukung pemanfaatan teknologi informasi mutakhir untuk kemajuan perstatistikan Indonesia. (3). Meningkatkan penerapan standar klasifikasi, konsep dan definisi, pengukuran, dan kode etik statistik yang bersifat universal dalam setiap penyelenggaraan statistik.

- (4). Meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak. Dan
- (5). Meningkatkan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi kegiatan statistik yang diselenggarakan pemerintah dan swasta, dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN) yang efektif dan efisien.

Sejalan dengan pendapat Sobirin Achmad (2014), visi misi organisasi dibuat berdasarkan tujuan dibangunnya sebuah organisasi, harapan-harapan anggotanya, dan nilai-nilai yang dikembangkan. Tujuan yang telah ditetapkan menghasilkan pemahaman tentang apa yang akan dicapai serta bagaimana cara bekerja yang mendukung tercapainya sasaran tersebut. Pada prinsipnya tujuan dari atas ke unit terbawah, dari yang bersifat umum ke khusus. Misalnya dalam sebuah universitas, tujuan yang harus disusun pertama kali adalah tujuan universitas yang bersifat lebih umum. Tujuan universitas diturunkan dalam tujuan fakultas yang lebih khusus, kemudian dari fakultas diturunkan sebagai tujuan jurusan atau program studi yang lebih khusus lagi, dan seterusnya ke unit di bawah program studi. Tujuan akan diteruskan dengan sasaran kerja.

#### **15. Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu yang memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagaimana dilakukan oleh Parasuraman (Kotler 1997) dalam penelitian mereka meneliti kualitas jasa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil risetnya ditemukan lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari hasil riset tersebut menunjukkan bahwa *reliability* merupakan faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, menyusul *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Indahsari (2006) bertujuan mengetahui kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanan pasar swalayan ADA Semarang, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *esponsiveness*, *assurance*, *empathy* dalam menanggapi persaingan usaha retail di Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah: penyebaran kuesioner, interpretasi data dengan arithmetic mean dan one sample t-test, skala pengukuran adalah skala linkert. Dari penelitian ini didapatkan: konsumen merasa puas pada kelima dimensi pelayanan, meskipun tingkat kepuasan masing-masing berbeda, dimensi yang paling memuaskan adalah dimensi *reliability*.

Fajar (2001) melakukan penelitian *service quality* pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Wonogiri, penelitian tersebut menggunakan lima dimensi service quality dengan kesimpulan bahwa, hasil analisis menunjukkan pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Wonogiri variabel-variabel secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel *reability* dan *assurance*.

Anindita (2012) melakukan penelitian pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69 kota semarang, dengan analisis kepuasan pelanggan pada Alfamart Tembalang dari dimensi pelayanan. Variabel *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy* dan *Assurance* untuk variabel bebas, dan kepuasan pelanggan untuk variaabel terikat. Kesimpulan Variabel *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy* dan *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelangan.

Aryani dan Rosinta (2010), pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Variabel bebas *Tangible*.

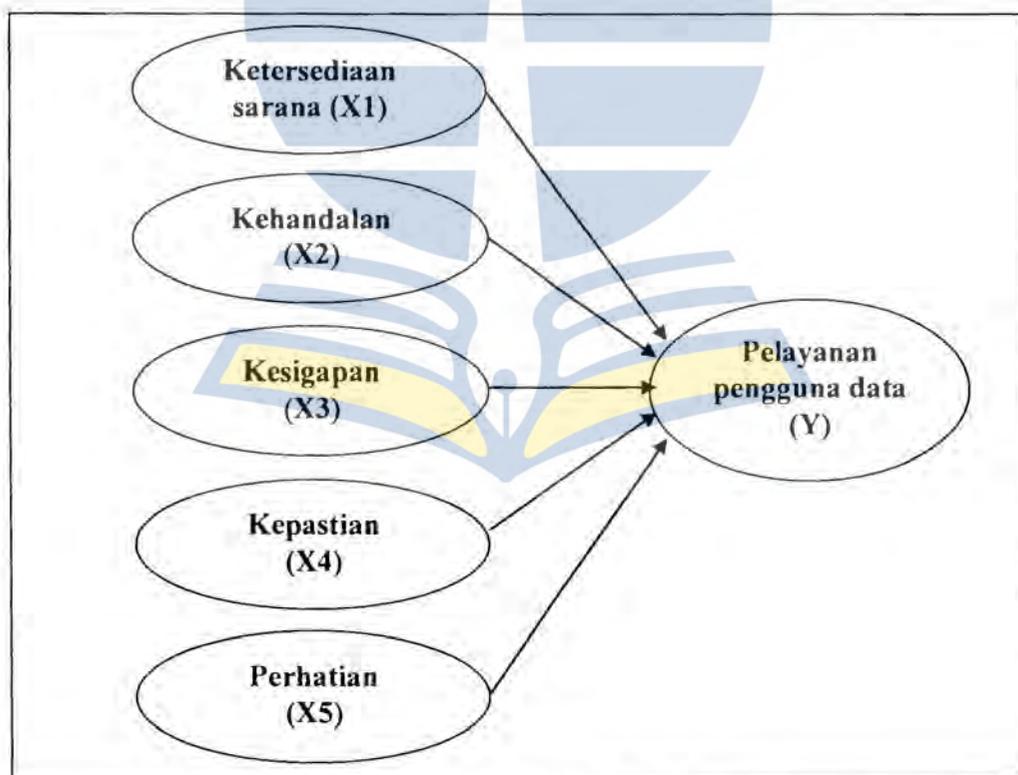
*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, Moderator yaitu kepuasan pelanggan dan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan *KFC* terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI, hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9 persen variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel kualitas layanan.

## **B. Kerangka Konseptual**

Pemilihan lokus penelitian pada BPS Provinsi Sulawesi Barat, adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna data, terutama ketersediaan sarana, produk layanan dan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang handal sebagai pelaku pelayanan publik. BPS Provinsi Sulawesi Barat merupakan lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang diberi mandat berdasarkan Undang-Undang no. 16 tahun 1997 tentang Statistik, Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan oleh Pemerintah Republik Indonesia, dan Undang-Undang no.17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025. Hasil Analisis Survei Kebutuhan Data tahun 2011 menunjukkan, telah terjadi kesenjangan antara aspek harapan dan kinerja pada kualitas pelayanan di BPS Provinsi seluruh Indonesia termasuk BPS Provinsi Sulawesi Barat. Terdapat 71 persen kesenjangan terbesar pada faktor ketersediaan sarana, 26 persen faktor kehandalan dan 3 persen faktor kepastian. Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna data (konsumen data)

yang merupakan pengunjung (tamu) di PST, diperlukan ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan handal, ketersediaan sarana yang memadai dan kelengkapan serta kualitas data yang baik merupakan harapan para pengguna data khususnya di wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Ketersediaan sarana tersebut di atas, akan menjadi faktor penentu keberhasilan proses pelayanan menuju pelayanan prima dan harapan akan memperoleh kepuasan bagi pengguna data.

Berdasarkan latar belakang di atas, pemberian layanan jasa kepada pengguna data (konsumen data) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST), diduga tidak memberikan kepuasan sesuai harapan pengguna data. Hal tersebut di gambarkan pada skema kerangka konseptual, Gambar. 2.3 sebagai berikut :



Gambar. 2.3  
Skema Kerangka Konseptual

Skema Kerangka Konseptual menjelaskan ada pengaruh secara parsial variabel independen yakni Ketersediaan Sarana (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Kesigapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*) dan Perhatian (*Empathy*) terhadap variabel dependennya Kepuasan Pengguna Data, lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

1. Ketersediaan sarana (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna data (Y) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
2. Keandalan (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna data (Y) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
3. Kesigapan (X3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna data (Y) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
4. Kepastian (X4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna data (Y) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
5. Perhatian (X5) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna data (Y) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat.

#### 1. Hipotesis

Berdasarkan penjelasan Gambar 2.3 pada skema kerangka konseptual yang dikemukakan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. **Ketersediaan sarana** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
2. **Kehandalan** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
3. **Kesigapan** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
4. **Kepastian** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.
5. **Perhatian** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.

### C. Definisi Operasional

Berdasarkan skema kerangka konseptual di atas, maka disusun definisi operasional dengan beberapa variabel independen (X) dan dependen (Y). Adapun indikator (pernyataan) dari masing-masing variabel tersebut adalah untuk mengukur atau mengevaluasi penentu kualitas pelayanan data untuk memperoleh atau menghasilkan kepuasan bagi pengguna data (konsumen) atau pengunjung (tamu) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat, variabel dan indikator atau pernyataan dapat di uraian sebagai berikut:

Tabel.2.1  
Variabel dan indikator untuk mengevaluasi kualitas.

Variabel	Indikator	No. Item	Kategori Skala Likerts	Kode
<b>Ketersediaan Sarana (Tangibles)</b>	1. Ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan, ruang tunggu, tempat informasi. 2. Kemudahan komunikasi baik	1	STB-SB 1-5	X1.1

	telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya.	2		X1.2
	3. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy, hardcopy</i> publikasi.	3		X1.3
<b>Kehandalan (Reliability)</b>	1. Kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan.	4	STB-SB 1-5	X2.4
	2. Kemutakhiran data yang disajikan.	5		X2.5
	3. Penjelasan tentang konsep dan definisi.	6		X2.6
<b>Kesigapan (Responsiveness)</b>	1. Kecepatan petugas pelayanan.	7	STB-SB 1-5	X2.7
	2. Penguasaan materi layanan.	8		X2.8
	3. Kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi.	9		X2.9
<b>Kepastian (Assurance)</b>	1. Kejelasan informasi tentang tersedianya data yang diperlukan.	10	STB-SB 1-5	X3.10
	2. Kepercayaan terhadap independensi BPS.	11		X3.11
	3. Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi atau data.	12		X3.12
	4. Keyakinan terhadap kualitas data BPS.	13		X3.13
<b>Perhatian (Empathy)</b>	1. Keramahan petugas selama pelayanan.	14	STB-SB 1-5	X4.14
	2. Kepedulian petugas terhadap keluhan konsumen selama pelayanan.	15		X4.15
	3. Upaya pemberian pelayanan yang optimal.	16		X4.16
<b>Kepuasan</b>	1. Kenyamanan dan ketenangan selama pelayanan berlangsung di PST.	17	STB-SB 1-5	Y1
	2. Kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan dengan petugas pelayanan.	18		Y2
	3. Kesesuaian data yang dibutuhkan dengan data yang disajikan.	19		Y3
	4. Terpenuhinya harapan pengguna data setelah berkunjung ke PST.	20		Y4
	5. Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pengguna data.	21		Y5

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif yaitu salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan maupun tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen wawancara atau alat bantu pengumpulan data, dengan unit analisis adalah pengguna data atau konsumen data yang merupakan pengunjung atau tamu pada pusat PST terhitung mulai Agustus 2014 sampai dengan Oktober 2014

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi yang dijadikan responden pada objek penelitian ini adalah pengguna data (konsumen data) atau tamu yang berkunjung dan telah tercatat pada buku tamu di tempat pusat PST BPS Provinsi Sulawesi Barat.

Sampel yang dijadikan objek penelitian ini adalah seluruh pengguna data (konsumen data) yang berkunjung ke tempat PST dalam kurung waktu tertentu yakni 3 (tiga) bulan berturut-turut dalam setahun, jumlah sampel yang menjadi target wawancara sebanyak 62 orang responden. Dari 62 orang responden tersebut berasal dari dalam dan luar wilayah Sulawesi Barat dengan berbagai macam latar belakang, strata sosial dan tingkat pendidikan ditamatkan yang berbeda-beda pula, umur, tempat berdomisili, pekerjaan, serta kepentingan dan tujuan pengumpulan data yang dikumpulkan oleh para responden baik sebagai bahan perencanaan, evaluasi, studi, maupun pengendalian dan konfirmasi.

## 1. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik sampel *accidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya yang menjadi objek penelitian ini adalah semua pengguna data yang kebetulan berkunjung ke tempat PST di BPS Provinsi Sulawesi Barat selama kurung waktu 3 (tiga) bulan selama setahun sebagaimana disebutkan di atas, terhitung mulai 1 Agustus 2014 sampai dengan 31 Oktober 2014.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kuesioner, adalah teknik pengumpulan data primer ditempuh dengan menggunakan kuesioner berupa daftar pernyataan yang telah disusun berkenaan dengan PST pada BPS Provinsi Sulawesi Barat.
- b. Wawancara, yaitu tata cara atau proses memperoleh keterangan atau informasi dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan responden, dengan menggunakan kuesioner yang dirancang khusus mengenai PST pada BPS Provinsi Sulawesi Barat.
- c. Observasi, adalah observasi yang akan dilakukan digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi melalui pengamatan secara langsung terhadap tamu atau pengguna data (Konsumen) di tempat PST BPS Provinsi Sulawesi Barat.
- d. Telaah Dokumen adalah kombinasi antara pustaka atau buku-buku yang relevan dengan topik penelitian ini dengan publikasi BPS RI dalam buku Analisis Survei Kebutuhan Data tahun 2011 dan kuesioner Reformasi Birokrasi (RB) Mandiri tahun 2014.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi di dalam sebuah penelitian. Penelitian dilaksanakan pada PST BPS Provinsi Sulawesi Barat, kuesioner atau angket yang dimaksud memuat data dan informasi sebagai berikut:

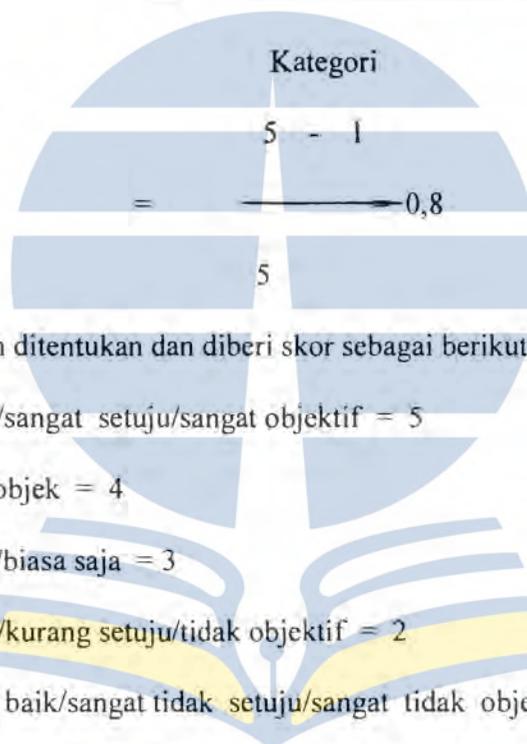
1. Identitas responden yang merupakan pengguna data (konsumen).
2. Pedoman wawancara yaitu susunan pernyataan yang akan diajukan kepada sumber informan dalam penelitian ini.
3. Pedoman observasi yaitu daftar objek atau sasaran yang akan di observasi.
4. Indikator adalah pernyataan yang berisikan informasi sesuai dengan variabel yang akan diteliti pada lembar kuesioner.

Susunan informasi dalam penelitian ini merupakan sarana untuk menggali data dan informasi berupa tanggapan atau penilaian dari para pengguna data terhadap kepuasan layanan PST yang dirasakannya, baik kepuasan tentang kersediaan sarana, kelengkapan produk layanan, dan kemampuan petugas pelayanan. Penyusunan kuesioner dalam bentuk daftar pernyataan ini merupakan indikator yang dipertanyakan melalui wawancara langsung kepada responden, satu indikator terdapat satu pernyataan kemudian dikemas dalam sebuah instrumen penelitian berupa kuesioner penelitian.

Dari hasil wawancara diketahui persepsi dan penilaian responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan masing-masing responden. Selanjutnya indikator atau pernyataan tersebut disajikan dalam bentuk gradasi, mulai dari sangat positif sampai sangat negatif dengan menggunakan Skala Likerts.

Untuk mengukur interval atau skala dapat dilakukan dengan cara melihat skor tertinggi dengan menggunakan rumus Sutrisno (2004).

$$\text{Interval Kategori} = \frac{\text{Jarak Pengukuran (r)}}{\text{Jumlah Interval} \times (\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah})}$$



Dengan demikian ditentukan dan diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat baik/sangat setuju/sangat objektif = 5
2. Baik/setuju/objek = 4
3. Cukup baik /biasa saja = 3
4. Kurang baik/kurang setuju/tidak objektif = 2
5. Sangat tidak baik/sangat tidak setuju/sangat tidak objektif = 1

Berdasarkan skor di atas, maka ditentukan interval atau perbandingan sebagai berikut :

- a. 4,21 - 5,00 Sangat Baik (SB)
- b. 3,41 - 4,20 Baik (B)
- c. 2,61 - 3,40 Cukup Baik (CB)
- d. 1,81 - 2,60 Tidak Baik (TB)
- e. 1,00 - 1,80 Sangat Tidak Baik (STB)

Berdasarkan interval di atas, selanjutnya menentukan jumlah skor/bobot yaitu nilai setiap kategori (tertinggi hingga terendah) dikalikan dengan masing-masing frekuensinya yang merupakan jawaban responden, kemudian selanjutnya hasil jawaban responden (frekuensi) ditabulasi dibagikan dengan total frekuensi (N) dikali 100 persen. sebagaimana formula berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

P = Prosentase  
f = Frekuensi  
N = Jumlah Responden

Selanjutnya untuk melihat tingkat kepuasan pengguna data dapat membandingkan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diketahui berdasarkan gambaran tentang kondisi keputusan pengguna data di PST BPS Provinsi Sulawesi Barat, sementara skor ideal adalah tingkat perolehan nilai (skor) pada indikator atau pernyataan penelitian masuk dalam rentang kategori sangat puas, puas, sedang, tidak puas dan sangat tidak puas. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing indikator atau pernyataan disetiap variabel penelitian ini digunakan rentang kriteria penelitian sebagai berikut :

1. 4,21 – 5,00 = Sangat Puas
2. 3,41 – 4,20 = Puas
3. 2,61 – 3,40 = Sedang
4. 1,81 – 2,60 = Tidak Puas
5. 1,00 – 1,80 = Sangat tidak Puas

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara langsung kepada responden yang merupakan pengunjung atau tamu di PST pada BPS Provinsi Sulawesi Barat. Instrumen wawancara tersebut menggunakan kuesioner dengan memuat indikator atau pernyataan yang diajukan kepada setiap tamu yang datang. Kuesioner tersebut diharapkan mampu menjadi alat pengukur pengaruh anatar variabel bebas *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna data. Sebelum kuesioner digunakan diperlukan uji tingkat *validitas* (ketepatan) dan *reliabilitas* (konsistensi) dari instrumen atau kuesioner penelitian yang digunakan. Selanjutnya dilakukan tabulasi dan transpormasi data untuk dianalisis dengan menggunakan software *SPSS 15,0*. Dari hasil analisis tersbut diketahui tingkat validitas dan realibilitasnya serta hasil analisis hubungan antar variabel sebagaimana pada Tabel.4.27.

#### E. Metode Analisis Data

Data responden diolah menggunakan *software SPSS 15,0*, selanjutnya dilakukan analisis data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis *regresi linier* berganda model *enter*. Pengujian menggunakan Model *Enter* adalah salah satu metode pengolahan data dengan cara memasukkan semua variabel independen secara keseluruhan dalam memprediksi model persamaan *regresi*. Melalui SPSS, selain model *enter* juga terdapat model lain salah satunya adalah model *backward*, cara kerja model ini secara otomatis akan menghilangkan satu persatu variabel independen yang kurang signifikan dalam memprediksi model persamaan *regresi*. Akan tetapi

penelitian ini tidak mengacu pada teknik pemilihan model, sehingga tetap digunakan model *enter* atau model 1 (satu). Dengan model *enter* tersebut akan ditentukan prediksi model persamaan regresi berdasarkan dari hasil analisis hubungan antar variabel tersebut.

### 1. Analisis Deskriptif

Deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data atau informasi dalam penelitian yang telah dilakukan. Analisis deskriptif penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden pengguna data (konsumen) yang merupakan tamu atau pengunjung di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat. Analisis deskriptif tersebut akan dibahas pada bab berikutnya.

### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis regresi linier berganda dengan variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pengguna data, dan terdapat 5 (lima) variabel independen yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Tangibles* (ketersediaan sarana), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan), *Assurance* (kepastian/jaminan) dan *Empathy* (perhatian).

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan model *enter*, secara umum model dari *regresi linier* berganda pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \mu$$

dimana:

$Y$  = Kepuasan pengguna data atau konsumen data

$X_1$  = Ketersediaan sarana

$X_2$  = Keandalan

$X_3$  = Kesigapan

$X_4$  = Kepastian

$X_5$  = Perhatian

$B_0$  = intercept

$B_1$  = Pengaruh ketersediaan sarana ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ )

$B_2$  = Pengaruh keandalan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ )

$B_3$  = Pengaruh kesigapan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ )

$B_4$  = Pengaruh kepastian ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ )

$B_5$  = Pengaruh perhatian ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ )

$\mu$  = error term

### 3. Hasil Analisis Hubungan Klausul antar variabel

#### a. Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual terdistribusi secara normal. *Normality* merupakan nilai sisaan (*error*) dari fungsi ini, harus menyebar normal dengan rata-rata 0 dan varians konstan. Berdasarkan uji normalitas, dilakukan analisa melalui *output SPSS versi 15.0.* pada grafik *P-P plot of regression*

*standardized residual* memperlihatkan bahwa, sebaran datanya berada disekitar garis lurus (garis diagonal) dengan arah mengikuti garis diagonal. Sebaran data tersebut terdapat korelasi yang kuat antara *expected cumulative probability* dengan *observed cumulative probability*. Dari indikator P-P plot tersebut dapat disimpulkan data yang digunakan adalah normal. grafik *P-P plot of regression standardized residual* terlampir.

#### b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pendeteksian heteroskedastisitas ini menggunakan program *SPSS 15.0*, dan dapat dengan melihat plot antara kuadrat sisaan ( $e^2$ ) dengan nilai perkiraan dari Y. Apabila scatter plot nya tidak menunjukkan suatu pola tertentu disimpulkan tidak terjadi *heteroskedastisitas*, dengan kata lain jika dilihat pada histogram Grafik 1 sebagaimana terlampir, terdapat data yang mengikuti atau mendekati distribusi normal yakni distribusi data dengan berbentuk lonceng, maka dapat dikatakan asumsi *homoskedastisitas* terpenuhi.

#### c. Non Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah suatu hubungan linear yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian kualitas data dalam analisis regresi berganda. Asumsi *multikolinieritas* menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas adalah gejala

korelasi antara variabel independen. Dengan demikian dilakukan mengujian *multikolinieritas* untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas (independen). Hasil uji *multikolinearitas* dalam penelitian ini dapat diamati melalui hasil estimasi nilai-nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada output SPSS 15.0, dimana variabel bebas nilai-nilai tersebut berada dibawah atau lebih kecil dari angka 10, dengan masing-masing toleransi  $> 0,10$  (Montgomery DC & Peck EA. 1991 (Yuliani Setia Dewi. 2010.) sehingga mengindikasikan tidak adanya multikolinieritas. Tabel VIF dapat dilihat pada Tabel. 30 terlampir.

**d. Uji validitas Model (*F-test*)**

Uji F dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Bila F hitung lebih besar dari F tabel ( $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ) serta tingkat signifikannya  $< 0,05$ , maka hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, digunakan statistik uji F. Tabel. 29 terlampir.

**e. Uji Pengaruh Secara Parsial (*t-test*)**

Model ini untuk melihat variabel bebas (independen) mana yang berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen), untuk itu digunakan uji yang digunakan adalah statistik uji t. Dari hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0 tersebut dapat dilihat pada tabel. 30 terlampir,

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Obyek Penelitian

Gambaran umum karakteristik pengunjung atau tamu yang dijadikan responden pada penelitian ini, menggunakan analisis deskriptif yang merupakan data hasil wawancara dan data primer yang diperoleh tanpa diadakan pengujian hipotesis. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden yaitu pengunjung/tamu merupakan pengguna data pada Pusat Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat. Dalam penelitian ini karakteristik responden meliputi: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan yang ditamatkan, tempat berdomisili, pekerjaan, dan tujuan atau kegunaan data yang dikumpulkan.

Dari hasil wawancara diketahui dari 62 responden pengguna data terdapat 70,96 persen laki-laki dan selebihnya 29,04 persen adalah perempuan. Dilhat dari struktur umur responden yang menikmati pelayanan di PST nampak umur (<29) tahun yang mendominasi sebesar 41,94 persen, menyusul umur (30-39) tahun, sementara yang paling sedikit adalah umur (>50) tahun atau 4,84 persen. Tingkat pendidikan (*knowledge*) berperan penting terhadap kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional maupun kecerdasan spiritual dalam proses pelayanan. Pengguna data (konsumen data) di PST di dominasi kaum muda yaitu (<29) tahun, umur yang produktif tersebut berbagai macam latar belakang pendidikan, jurusan dan perguruan tinggi baik perguruan negeri maupun swasta. Jika dilihat dari pendidikan yang ditamatkan responden, didominasi umur D.IV dan S1

sebesar 70,97 persen, menyusul responden yang berpendidikan DI/Sarjana Muda/DIII, sedangkan responden berpendidikan S3 nihil, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada (Tabel.4.2)

Tabel 4.2  
Distribusi Responden Berdasarkan  
Karakteristik Individu

Karakteristik	Jumlah	Persentase
1. Jenis Kelamin (n = 62)		
Laki-laki	44	70,96
Perempuan	18	29,04
2. Umur (n = 62)		
(< 29)	26	41,94
(30 – 39)	20	32,26
(40 – 49)	13	20,97
(> 50)	3	4,84
3. Pendidikan (n = 62)		
<=SMA/Sederajat	7	11,29
DI/Sarjana Muda/ DIII	3	4,84
DIV/SI	44	70,97
S2	8	12,90
S3.	0	00,00
4. Total	62	100,00

Sumber : Data Primer 2014

Karakteristik lain responden pengguna data yang dimaksud adalah pekerjaan, tempat domisili dan kegunaan atau tujuan data yang diminati responden. Ketiga karakteristik tersebut sangat erat kaitannya dengan minat dan kebutuhan responden. Kebutuhan data responden bermacam-macam seperti kebutuhan perencanaan, evaluasi, studi dan kebutuhan lainnya.

Pada Tabel berikut memperlihatkan kebutuhan data didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau TNI dan POLRI sebesar 48,39 persen, Pegawai Swasta yang terdiri dari pegawai Bank dan Perusahaan lainnya 24,19 persen.

Sedangkan retensi terkecil terdiri dari pengusaha, honorer maupun pengguna jasa konstruksi dan lainnya sebesar 8,06 persen.

Tempat berdomisili responden atau pengguna data pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) terdiri dari Kabupaten Mamuju, Kabupaten lain di Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi lain di Sulawesi dan responden yang bertempat tinggal di luar wilayah Sulawesi. Responden atau pengguna data yang berdomisili di Kabupaten Mamuju mendominasi pelayanan data sebesar 64,52 persen, sedangkan 17,74 persen adalah responden yang berdomisili di Provinsi lain di Sulawesi, menyusul responden yang berasal dari luar pulau Sulawesi sebesar 11,29 persen, sementara tempat berdomisili responden terkecil berasal dari Kabupaten lain di wilayah Sulawesi Barat sebesar 6,45 persen.

Peran data sangat penting dalam era persaingan saat ini, baik sebagai alat perencanaan, evaluasi, studi, kontrol, pengendalian dan konfirmasi, maka data diharapkan mempunyai syarat-syarat harus obyektif, dapat mewakili, tepat waktu dan relevan. pada Tabel di bawah ini memperlihatkan bahwa, dari 62 pengguna data untuk kebutuhan perencanaan sebesar 70,97 persen, kebutuhan studi sebesar 20,97 persen dan terendah adalah evaluasi sebesar 8,06 persen. Tingginya minat responden terhadap penggunaan data sebagai bahan perencanaan, dikarenakan kebutuhan instansi pemerintah ataupun swasta untuk memperbaiki kinerja organisasi di masa yang akan datang. Demikian juga dengan kebutuhan evaluasi dan pengendalian digunakan untuk mengetahui capaian dan ketepatan tujuan organisasi baik kegiatan yang sedang berlangsung maupun yang telah selesai dilakukan. Kebutuhan studi lebih pada riset atau penelitian ilmiah yang dilakukan oleh mahasiswa. Konfirmasi digunakan untuk kepentingan konsituen, bahan

konfirmasi dibutuhkan oleh para pengurus partai politik khususnya pada tahun-tahun politik atau memasuki pemilihan umum. Untuk jelasnya dapat dilihat pada (Tabel. 4.3.)

Tabel 4.3  
Distribusi Responden Menurut Karakteristik Individu Lainnya

Karakteristik Lainnya	Jumlah	Persentase
1. Pekerjaan (n = 62)		
PNS/TNI/POLRI	30	48,39
Pegawai Swasta	15	24,19
Mahasiswa/Siswa	12	19,35
Lainnya.	5	8,06
2. Tempat Domisili, (n = 62)		
Kabupaten Mamuju	40	64,52
Kab. Lain di Sulawesi Barat	4	6,45
Provinsi Lain di Sulawesi	11	17,74
Diluar Sulawesi	7	11,29
3. Kegunaan data (n = 62)		
Perencanaan	44	70,97
Evaluasi	5	8,06
Studi	13	20,97
Lainnya	0	0,00
4. Total	62	100,00

Sumber : Data Primer 2014

## B. Hasil

### 1. Hasil pengujian instrumen penelitian

Pengujian instrumen diperlukan untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi alat yang digunakan untuk memperoleh informasi sebagai bahan analisis, selanjutnya di lakukan pengolahan dengan menggunakan SPSS 15.0.

### a. Validitas

Azwar (2003) menjelaskan bahwa validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Tujuan dilakukan uji validitas adalah alat untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur atau menguji ketepatan sehingga dinyatakan sah atau valid, kuesioner dikatakan tepat atau valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkap fakta yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Kriteria keputusan adalah membandingkan nilai *Tabel Correlations* dibandingkan dengan nilai *r* tabel dengan tingkat ( $\alpha$ ) 0,05 yaitu sebesar 0,250. Apabila nilai *Tabel Correlations* lebih besar dari *r* tabel maka indikator layak (sah), Sekaran (1992). Uji validitas dilakukan terhadap 62 orang pengguna data dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, hasilnya diperoleh semua instrument kuesioner memiliki *r* hitung yang lebih besar *r*-tabel = 0,250, di bawah ini pada Tabel 4.4. disimpulkan semua instrmen kuesioner penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.4  
Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	No. Indikator/ Pernyataan	Correlations ( <i>r</i> -hitung > <i>r</i> -tabel <sub>0,250</sub> ) ( $\alpha$ . 0,05)	Ket.
Ketersediaan Sarana (X1)	1	0.750	Valid
	2	0.889	Valid
	3	0.935	Valid
Kehandalan (X2)	4	0.919	Valid
	5	0.851	Valid
	6	0.825	Valid
Kesigapan (X3)	7	0.803	Valid
	8	0.884	Valid
	9	0.876	Valid

Jaminan (X4)	10	0.774	Valid
	11	0.817	Valid
	12	0.778	Valid
	13	0.787	Valid
Perhatian (X5)	14	0.884	Valid
	15	0.889	Valid
	16	0.899	Valid
Kepuasan Pengguna Data (Y)	17	0.620	Valid
	18	0.833	Valid
	19	0.753	Valid
	20	0.867	Valid
	21	0.876	Valid

Sumber : Data Primer 2014

#### b. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian. Alat ukur yang baik dan handal memiliki susunan dan bentuk pernyataan yang tepat, sehingga menjamin interpretasi yang tetap sama walau disampaikan berulang-ulang kepada banyak responden dalam kurung waktu yang berbeda-beda. Untuk menguji suatu kebenaran tentunya diperlukan teori-teori ataupun metode-metode yang akan berfungsi sebagai petunjuk jalannya suatu pengujian. Salah satu teori atau metode yang digunakan adalah uji reliabilitas disamping uji validitas di atas. Analisis pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan komputer yaitu program *SPSS 15.0* adalah untuk menguji ketepatan dan konsistensi alat pengukuran yang digunakan. Setelah sebelumnya dilakukan uji validitas sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Uji reliabilitas melalui nilai *koefisien alpha* dengan dibandingkan nilai 0,60. Variabel dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai alpha di atas 0,60. (*Cronbach Alpha if*

*item* > 0,60). Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari *r* kritis *product moment*. Atau dapat menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap 62 pengguna data atau pengunjung PST dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dari pengujian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator atau pernyataan dalam kuesioner penelitian ini mempunyai reliabilitas yang baik. Hal tersebut dapat dilihat *Cronbach's Alpha if item* pada Tabel 4.5. dibawah ini :

Tabel. 4.5  
Hasil Uji Reliability

Variabel	Nomor Indikator/ Pernyataan	Cronbach's Alpha if item deleted ( $\alpha > 0,60$ ) sig. 0,05	Ket
Ketersediaan Sarana (X1)	1	0,870	Reliabel
	2	0,753	Reliabel
	3	0,677	Reliabel
Kehandalan (X2)	4	0,645	Reliabel
	5	0,787	Reliabel
	6	0,850	Reliabel
Kesigapan (X3)	7	0,859	Reliabel
	8	0,676	Reliabel
	9	0,680	Reliabel
Jaminan (X4)	10	0,759	Reliabel
	11	0,718	Reliabel
	12	0,761	Reliabel
	13	0,745	Reliabel
Perhatian (X5)	14	0,828	Reliabel
	15	0,806	Reliabel
	16	0,811	Reliabel

Kepuasan Pengguna Data (Y)	17	0,875	Reliabel
	18	0,805	Reliabel
	19	0,827	Reliabel
	20	0,786	Reliabel
	21	0,781	Reliabel

Sumber : Data Primer 2014

## 2. Gambaran deskriptif data penelitian

### a. Ketersediaan Sarana (*tangibles*)

Sarana pelayanan atau fasilitas fisik di PST merupakan unit pendukung pelaksanaan pelayanan yang sangat penting untuk kenyamanan dan ketenangan pada proses layanan berlangsung. Unit ketersediaan sarana yang dimaksud adalah tempat penerimaan tamu (resepsionis), tempat informasi, mesin foto copy, meja baca yang layak, mesin pendingin AC, tempat penitipan barang bawaan (*locker*), rak buku yang lengkap dengan penataan pustaka yang baik agar menarik minat baca pengunjung, komputer dengan ketersediaan jaringan wifi yang bebas diakses oleh setiap pengguna data, saran pengaduan dan apresiasi, keberadaan tata tertib dan maklumat di tempat yang mudah dilihat oleh pengunjung atau pada posisi yang mudah di baca sehingga transparansi proses pelayanan dapat dilakukan dengan baik. Yang tak kalah pentingnya adalah keberadaan ruang diskusi, ruang multi media, layanan pandang dengar melalui kaset, film, slide, piringan hitam, *compact disc* (CD), kaset video dan lainnya. Sarana tersebut akan menarik minat pengunjung untuk mengenal lebih dekat produk publikasi, baik melalui kegiatan survei, sensus ataupun kompilasi data lainnya. Dengan demikian pengguna data yang berasal dari eksternal BPS akan semakin sadar tentang keberadaan BPS sebagai pusat rujukan data statistik.

Tabel. 4.6  
Ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan,  
ruang tunggu dan tempat informasi.

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	28	45,16
Baik	31	50,00
Cukup Baik	3	4,84
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Persepsi responden di PST dapat dilihat pada Tabel. 4.6 tersebut di atas, dari 62 responden terdapat 50,00 persen yang menilai baik, menyusul 45,16 persen menyatakan sangat baik, sementara yang terkecil sebesar 4,84 persen menilai cukup. Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna data terhadap variabel ketersediaan sarana dan indikator atau pernyataan pada PST BPS Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat pada Tabel. 4.7 di bawah ini. Secara parsial tingkat kepuasan responden menyatakan sangat puas dengan rata-rata 4,40 persen, terhadap indikator atau pernyataan ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan, ruang tunggu dan tempat informasi, sementara kemudahan mendapatkan softcopy, hardcopy publikasi adalah puas atau sebesar 3,90 persen, dan tanggapan puas pada kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya sebesar 3,76 persen. Jika dilihat variabel ketersediaan sarana secara simultan dari ketiga indikator atau pernyataan tersebut di atas dengan rata-rata 4,02 persen atau puas terhadap layanan PST yang ditawarkan di BPS Provinsi Sulawesi Barat.

Tabel 4.7  
Rata-Rata Nilai Variabel Ketersediaan Sarana Menurut  
Item Indikator atau Pernyataan

Item Pernyataan	Nilai			Keterangan	
	Min	Maks	Rata-rata		
<b>Ketersediaan Sarana (X1)</b>					
1.	Ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan, ruang tunggu, tempat informasi.	1	5	4,40	Sangat Puas
2.	Kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya.	1	5	3,76	Puas
3.	Kemudahan mendapatkan softcopy, hardcopy publikasi.	1	5	3,90	Puas
<b>Rata-rata</b>				<b>4,02</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer 2014

Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya untuk melengkapi sarana fisik pelayanan telah dilakukan oleh BPS Provinsi Sulawesi Barat, walaupun demikian tetap dibutuhkan kebijakan manajerial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus menuju perpustakaan yang ideal.

Selain itu fasilitas lainnya yang dibangun oleh BPS Provinsi Sulawesi Barat adalah jaringan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya, hal tersebut dimaksudkan untuk mempermudah akses layanan PST oleh setiap pengguna data di BPS Provinsi Sulawesi Barat, dalam rangka peningkatan pelayanan dikembangkan pula jaringan berbasis online yaitu website atau sistem rujukan statistik (SiRuSa), layanan tersebut dibangun melalui inisiatif yang mudah dan cepat dicapai, dengan mengawali suatu program besar dan sulit (*quick wins*). Pada Tabel.4.8. memperlihatkan penilaian responden, sebanyak 43,55 persen menilai layanan ini baik, sementara menilai cukup baik 30,65 persen, yang

terkecil adalah tidak baik sebesar 6,45 persen. Sementara rata-rata tingkat kepuasan pengguna data sebesar 3,76 persen atau puas terhadap kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya (Tabel. 4.7).

Tabel. 4.8  
Kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya.

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	12	19,35
Baik	27	43,55
Cukup Baik	19	30,65
Tidak Baik	4	6,45
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada Tabel.4.9. untuk indikator atau pernyataan kemudahan layanan mendapatkan *softcopy* dan *handcopy* publikasi pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat, responden memberikan penilaian baik sebesar 50,00 persen, menyusul responden yang menilai cukup baik sebesar 27,42 persen, dan presentase terkecil responden menilai tidak baik sebesar 1,61 persen. Sedangkan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,90 persen atau sebanyak 62 responden merasa puas (Tabel.4.7). Kondisi ini diakibatkan karena regulasi yang wajib diimplementasikan oleh BPS Provinsi Sulawesi Barat, regulasi yang dimaksudkan adalah penerapan PP No. 54 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, penjualan publikasi statistik dilakukan sesuai dengan peraturan pemerintah untuk semua lembaga pemerintah. Produk Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat adalah publikasi hasil sensus,

publikasi hasil survei, publikasi hasil kompilasi statistik seperti Daerah Dalam Angka. Penjualan publikasi tersebut dapat berupa *hardcopy/softcopy*. Di samping itu dijual juga berbagai produk statistik yang meliputi peta digital dan data mikro. Pada Tabel 4.9, berikut dijelaskan lebih rinci mengenai pendapat responden.

Tabel. 4.9  
Kemudahan mendapatkan softcopy, hardcopy publikasi

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	13	20,97
Baik	31	50,00
Cukup Baik	17	27,42
Tidak Baik	1	1,61
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

**b. Kehandalan (*reliability*)**

Kehandalan merupakan kemampuan menyediakan pelayanan berkualitas yang terpercaya dan akurat merupakan harapan pengguna data, responden atau pengguna data mendapatkan kepuasan jika keinginan dan maksud serta kebutuhan tercapai dengan memuaskan. Sebagai pengguna data tentunya kelengkapan dan keakuratan data yang menjadi tolok ukur kepuasannya. Berdasarkan hasil pengolahan data berdasarkan *software SPSS 15.0*, dari hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna data, hal tersebut oleh karena t-hitung lebih kecil t-tabel (2,002). Untuk menjelaskan mengenai variabel kehandalan tersebut dapat dilihat pada Tabel. 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10. di bawah ini dijelaskan, persepsi responden terhadap kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan terdapat 61,29 persen responden menjawab baik, sedangkan yang menjawab cukup baik 30,65 persen, sementara terendah adalah responden menjawab sangat baik sebesar 8,06 persen. Jika dilihat pada Tabel.4.11. rata-rata tingkat kepuasan pengguna data sebesar 3,77 persen atau puas pada indikator atau pernyataan ini. Sementara untuk rata-rata variabel kehandalan secara simultan sebesar 3,61 persen dan berada pada interval puas.

Tabel. 4.10  
Kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	5	8,06
Baik	38	61,29
Cukup Baik	19	30,65
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Kondisi tersebut diakibatkan tidak tersedianya data yang rinci hingga pada daerah terkecil dengan ragam data sesuai keinginan responden, misalnya data *omset* dan *asset* perusahaan atau usaha atau sejenis yang sifatnya rahasia bagi perusahaan atau usaha, sebagai petugas pelayanan dibenarkan untuk tidak meliris data tersebut kepada responden. Hal tersebut karena perintah UU no. 16 tahun 1997 tentang Statistik, dimana pasal 24 tentang petugas pelayanan wajib menjaga kerahasiaan data dan pasal 21 Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat merupakan lembaga pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan statistik wajib menjamin kerahasiaan data yang di hasilkan.

Tabel 4.11  
Rata-Rata Nilai Variabel Keandalan Menurut Item Indikator atau Pernyataan

Item Pernyataan		Nilai			Keterangan
		Min	Maks	Rata-rata	
<b>Kehandalan (X2)</b>					
1.	Kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan.	1	5	3,77	Puas
2.	Kemutakhiran data yang disajikan.	1	5	3,76	Puas
3.	Penjelasan tentang konsep dan definisi.	1	5	3,31	Sedang
<b>Rata-rata</b>				<b>3,61</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer 2014

Kemutakhiran adalah upaya pemeliharaan atau penanganan data dan informasi secara baik dan berkelanjutan sesuai dengan fakta keadaan yang sebenarnya. Pengguna data mengharapkan data yang disajikan berasal dari manajemen data yang handal, sehingga menghasilkan kualitas data yang tepat, akurat, handal dan terpercaya. Pada Tabel. 4.12, di bawah memperlihatkan penilaian responden yang menyatakan baik sebanyak 59,68 persen, sementara cukup baik menyusul pada peringkat kedua sebesar 32,26 persen, dan sangat baik berada pada urutan terakhir sebesar 8,06 persen.

Kondisi ini sangat dipengaruhi oleh jeda waktu (*time lag*) perolehan data yang dihasilkan BPS Provinsi Sulawesi Barat, mulai dari proses pengumpulan data dilapangan, pengolahan, *editing coding*, hingga penerbitan publikasi dari berbagai hasil sensus, survei ataupun kompilasi data statistik. Kemutakhiran data ini sangat mempengaruhi kepuasan pengguna data yang menginginkan data terkini sebagai landasan perencanaan, evaluasi, studi, pengendalian dan konformasi.

Tabel. 4.12  
Kemutakhiran data yang disajikan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	5	8,06
Baik	37	59,68
Cukup Baik	20	32,26
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Konsep dan definisi merupakan batasan ruang lingkup proses pengumpulan data dari berbagai ragam data dan informasi, penguasaan konsep dan definisi oleh setiap petugas pelayanan data merupakan hal yang wajib di kuasai, sehingga dapat memberikan penjelasan kepada pengguna data (konsumen data) tentang metodologi, ukuran dan klasifikasi data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Barat. Penjelasan yang tepat dapat membantu pengguna data keluar dari keluhan yang dialaminya dan tidak mengundang pemahaman atau pengertian yang multitafsir.

Tabel. 4.13  
Penjelasan tentang konsep dan definisi

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	2	3,23
Baik	18	29,03
Cukup Baik	39	62,90
Tidak Baik	3	4,84
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Tabel. 4.13, di atas menunjukkan bahwa sebanyak 62,90 persen responden merasa cukup baik menerima penjelasan mengenai konsep dan definisi dari petugas pelayanan, terdapat 29,03 persen responden menilai baik, sementara responden menjawab tidak baik dan sangat baik masing-masing sebesar 4,84 persen dan 3,23 persen.

Peningkatan kualitas petugas pelayanan data dapat dilakukan secara berkelanjutan dan terencana, baik melalui pelatihan fungsional dengan bekerjasama pihak Badan Perpustakaan dan Kearsipan maupun keikutsertaan sebagai pemateri dalam program *Statistical Capacity Building* yang kini disebut *Focus Group Discussion (FGD)* yang dilakukan setiap bulannya. Hal tersebut dimaksudkan agar petugas pemberi pelayanan mendapatkan masukan tentang konsep dan definisi serta ukuran-ukuran yang berlaku di setiap bidang teknis atau subjek matter lain yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai petugas pelayanan data di PST.

**c. Kesigapan (*responsiveness*)**

Kesigapan atau daya tanggap merupakan kemampuan layanan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap. Daya tanggap dapat meningkatkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna data, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian pengguna data dengan segera. Keberhasilan suatu pelayanan yang berbasis pelayanan publik, jika kemampuan sumber daya manusia (SDM) mampu meminimalkan kerugian pengguna layanan, sehingga kepuasan pengguna data menjadi meningkat.

Tabel. 4.14  
Kecepatan petugas pelayanan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	9	14,52
Baik	29	41,94
Cukup Baik	22	35,48
Tidak Baik	4	6,45
Sangat Tidak Baik	1	1,61
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada Tabel. 4.14 di atas, memperlihatkan persepsi responden tentang kecepatan petugas pelayanan adalah sebanyak 41,94 persen mengaku baik, kemudian cukup baik sebanyak 35,48 persen, sementara pengakuan terendah sangat tidak baik sebanyak 1,61 persen. Kecepatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna data, merupakan dimensi yang perlu dilakukan penekanan untuk menanggapi permintaan pengguna data dan memberikan solusi dari keluhan yang dihadapinya.

Untuk melihat tingkat kepuasan responden atau pengguna data di PST BPS Provinsi Sulawesi Barat, secara umum untuk variabel kesigapan mempunyai rata-rata 3,80 persen atau puas, artinya sebanyak 62 responden menyatakan puas terhadap layanan yang ditawarkan. Sedangkan khusus untuk indikator atau pernyataan kecepatan petugas pelayanan mempunyai rata-rata sebesar 3,61 persen, penguasaan materi pelayanan dan kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi masing-masing 3,76 persen dan 4,04 persen atau dalam interval dengan layanan yang ditawarkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel.4.15 berikut :

Tabel. 4.15  
Rata-Rata Nilai Variabel Kesigapan Menurut Item Indikator atau Pernyataan

Item Pernyataan		Nilai			Keterangan
		Min	Maks	Rata-rata	
<b>Kesigapan (X3)</b>					
1.	Kecepatan petugas pelayanan.	1	5	3,61	Puas
2.	Penguasaan materi layanan.	1	5	3,76	Puas
3.	Kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi.	1	5	4,02	Puas
<b>Rata-rata</b>				<b>3,80</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer 2014

Untuk menghilangkan keraguan pengguna data, petugas pelayanan dituntut mampu menjelaskan semua produk Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat dengan baik dan benar terutama metode, konsep dan definisi serta ukuran-ukuran yang digunakan dalam pelaksanaan sensus dan survei atau kompilasi data lainnya. Disisi lain petugas pelayanan harus memiliki kemampuan numeric dan kemampuan verbal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna data. Kemampuan tersebut di atas diharapkan mempunyai kualifikasi bidang teknis yang berbasis statistik.

Tabel. 4.16  
Penguasaan materi layanan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	10	16,13
Baik	31	50,00
Cukup Baik	19	30,64
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	2	3,23
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Tabel 4.16 di atas memperlihatkan sebanyak 62 pengguna data yang dijadikan responden menyatakan bahwa, untuk penguasaan materi layanan di PST oleh pengguna data menilai baik sebanyak 50,0 persen, sementara menilai cukup baik berada pada urutan ke dua sebanyak 30,6 persen, kemudian yang terendah oleh pengguna data menilai tidak baik sebesar 3,2 persen.

Selain indikator penguasaan materi oleh petugas pengguna data, yang tidak kalah pentingnya adalah kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi kepada pengguna data. Pola dan tingkah laku pengguna data dalam proses pelayanan tentunya bervariasi, hal ini harus disikapi dengan arif dan bijaksana oleh petugas pelayanan. Ketidakuasan pengguna data merupakan kinerja dari pelayanan yang tidak maksimal dan mengabaikan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi pelaksana pelayanan yakni Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat.

Dari hasil wawancara responden diketahui bahwa, sebanyak 54,83 persen responden menilai baik, sementara responden memberi image tidak baik sebesar 4,84 persen, hal ini merupakan pendapat responden terendah dari 62 pengunjung PST di BPS Provinsi Sulawesi Barat, untuk jelasnya dapat dilihat (Tabel. 4.17) berikut. Pelayanan tanpa diskriminasi sangat dipengaruhi status sosial, tinggi rendahnya pendidikan dan ikatan kekerabatan pengguna data dengan petugas pelayanan, sehingga pengguna data lainnya merasa mendapat perlakuan diskriminasi oleh perilaku petugas pelayanan. Hal tersebut dapat diantisipasi dengan menerapkan budaya antri para semua pengguna data tanpa terkecuali. Memegang teguh prinsip saling menghargai, tolong menolong serta kepedulian terhadap masalah yang berkembang.

Tabel. 4.17  
Kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	16	25,81
Baik	34	54,83
Cukup Baik	9	14,52
Tidak Baik	3	4,84
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Jika diprediksi mengenai keluhan masyarakat khususnya pengguna data terhadap kinerja pelayanan publik merupakan isu yang umum di masyarakat dan selalu dikeluhkan oleh penerima pelayanan. Hukum pelayanan yang menyatakan “Selama masih ada keluhan, selama itu pula ketidakpuasan itu ada”. Pelayanan tanpa diskriminasi tentunya menjadi harapan banyak orang. Mulai masyarakat golongan ekonomi menengah ke atas, sampai mereka yang berada di strata ekonomi menengah ke bawah, yang notabene jumlahnya jauh lebih banyak.

Masyarakat atau pengguna data mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi, sebagai warga negara dijamin oleh Undang-Undang yang secara normatif tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah mengatur hal tersebut. Salah satunya adalah, Pasal 15 Tentang Asas-asas Pelayan Publik huruf (c). kesamaan hak, maksudnya bahwa pemberian pelayanan tidak membedakan atas suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi. Sedangkan pada huruf (g). persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

**d. Kepastian (*assurance*)**

Kepastian merupakan bentuk jaminan ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna data. Jaminan tersebut wajib dimiliki oleh BPS Provinsi Sulawesi Barat sebagai pusat rujukan data statistik. Ketersediaan data dan informasi yang lengkap, akan memudahkan petugas pelayanan menjalankan tugas dan fungsinya dalam upaya peningkatan pelayanan yang berkualitas, pemberian informasi dengan mengedepankan estetika, perilaku sopan menjadi image yang baik bagi pengguna data.

Kepuasan didasarkan pada adanya rasa aman dan kemampuan petugas pelayanan untuk menjelaskan tentang pernyataan yang diajukan oleh pengguna data. Untuk meningkatkan kepastian dalam pelayanan data statistik, Badan Pusat Statistik telah menerapkan manajemen risiko *ISO 31000* pada proses pelayanan di PST, penjaminan tersebut memberikan kepastian identifikasi dan penanganan yang lebih baik terhadap risiko Teknologi Informasi (TI) yang mungkin terjadi selama implementasi dan pelaksanaan pelayanan di PST.

Tabel.4.18  
Kejelasan informasi tentang tersedianya data yang diperlukan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	13	20,97
Baik	30	48,38
Cukup Baik	19	30,65
Tidak Baik	0	0,0
Sangat Tidak Baik	0	0,0
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada tabel 4.18, di atas, dapat dilihat respon pengguna data mengenai kejelasan informasi tentang ketersediaan data yang diperlukan pengguna data (konsumen), terdapat 48,38 persen pengguna data menjawab baik, menyusul 30,65 persen menjawab cukup baik dan terkecil menilai sangat baik sebesar 20,97 persen.

Kondisi kepuasan (Tabel.4.19) secara parsial memperlihatkan persepsi kepuasan 62 orang pengguna data di PST, khususnya indikator kejelasan informasi tentang ketersediaan data yang dibutuhkan dengan rata-rata sebesar 3,90 persen atau berada pada interval puas, demikian juga indikator lainnya : kepercayaan terhadap independensi data BPS sebesar 4,10 pesren atau puas, ketepatan waktu penerbitan buku/ Publikasi/data, sebesar 3,48 persen atau puas dan keyakinan terhadap kualitas data BPS sebesar 3,94 juga dalam interval puas terhadap layanan yang diberikan melalui PST BPS Provinsi Sulawesi Barat. Jika dilihat peran variabel kepastian terhadap kepuasan, secara simultan memilik rata-rata 3,86 persen atau puas terhadap layanan yang ditawarkan.

Tabel 4.19  
Rata-Rata Nilai Variabel Kepastian Menurut Item Indikator atau Pernyataan

Item Pernyataan	Nilai			Keterangan	
	Min	Maks	Rata-rata		
<b>Kepastian (X4)</b>					
1.	Kejelasan informasi tentang tersedianya data yang diperlukan.	1	5	3,90	Puas
2.	Kepercayaan terhadap independensi data BPS.	1	5	4,10	Puas
3.	Ketepatan waktu penerbitan buku/ Publikasi/data.	1	5	3,48	Puas
4.	Keyakinan terhadap kualitas data BPS.	1	5	3,94	Puas
<b>Rata-rata</b>			<b>3,86</b>	<b>Puas</b>	

Sumber : Data Primer 2014

Kondisi ini disebabkan BPS Provinsi Sulawesi Barat belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna data, permintaan data terkini seperti jumlah kamar dan tamu pada hotel bintang dan non bintang tahun 2013. Hal tersebut tidak dapat dipenuhi oleh karena pengolahan dokumen survei perhotelan secara lengkap (VHT-L) tahun 2013, dilakukan terpusat di Badan Pusat Statistik Republik Indonesia di Jakarta. Sehingga diharuskan menunggu hingga 4 November 2014 atau sampai pengolahan VHT-L dinyatakan selesai seluruhnya (33 Provinsi) seluruh Indonesia. Untuk mengantisipasi keterlambatan tersebut data perhotelan yang dapat ditawarkan adalah tingkat penghunian kamar (TPK) hotel bintang dan non bintang hasil *press release*, sementara TPK tersebut dilakukan secara sampel di beberapa Kabupaten di seluruh wilayah Provinsi Sulawesi Barat, atau produk lain yakni hasil pengolahan survei perhotelan secara lengkap VHT-L keadaan tahun 2012.

Tabel.4.20  
Kepercayaan terhadap independensi data BPS

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	17	27,42
Baik	34	54,84
Cukup Baik	11	17,74
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada Tabel. 4.20 di atas, untuk indikator atau pernyataan kepercayaan terhadap independensi data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat sebagian besar responden menjawab baik yakni sebesar 54,84 persen, menyusul

pengguna data yang menilai sangat baik atau 27,42 persen. Dan image responden menjawab cukup baik sebanyak 17,74 persen. Dengan segala keterbatasan petugas pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap independensi BPS, maka diperlukan peran *subjek matter* terkait, untuk menjaga image pengguna data agar independensi BPS secara umum dapat dipertahankan. Sebagaimana besar pengguna data atau konsumen data telah menyadari bahwa, proses pengumpulan, pengolahan, *editing coding* hingga publikasi memerlukan waktu. Jeda waktu (*time lag*) dalam produk BPS adalah merupakan rangkaian proses pengumpulan data di lapang hingga pengolahan dan publikasi siap disajikan.

Tabel.4.21  
Ketepatan waktu penerbitan buku/ Publikasi/data

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	4	6,45
Baik	26	41,94
Cukup Baik	29	46,77
Tidak Baik	2	3,23
Sangat Tidak Baik	1	1,61
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Kondisi sebagaimana besar pengguna data merasakan bahwa, ketepatan waktu penerbitan buku atau publikasi maupun data mendapat *share* 46,77 persen adalah cukup baik dari kepuasan pengguna data, menyusul jawaban baik sebesar 41,94 persen, sementara terendah adalah sangat tidak baik sebesar 1,61 persen. Sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial, tentunya kestabilan emosional akan menciptakan kepuasan ataupun kekecewaan dalam proses pelayanan mungkin saja terjadi, sehingga di butuhkan keteladanan dan kearifan untuk menyikapi

permasalahan sehingga tidak menimbulkan suatu pertentangan. Seiring kepercayaan terhadap independensi data BPS di atas, keyakinan terhadap kualitas data BPS menjadi tolok ukur kepercayaan oleh pengguna data. sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa keyakinan terhadap kualitas data yang dihasilkan akan meningkatkan kepercayaan terhadap independensi BPS sebagai lembaga pemerintah non departemen yang mengutamakan Profesional, Integritas dan Amanah (PIA). Nilai inti (*Core Values*) merupakan jaminan atau kepastian bahwa kualitas data BPS tidak akan membawa kesesatan bagi penggunanya.

Tabel 4.22 di bawah ini menjelaskan bahwa, 51,61 persen mendominasi respon pengguna data menjawab baik pada indikator keyakinan terhadap kualitas data BPS, sementara 27,42 persen menjawab cukup baik, dan persepsi pengguna data menilai sangat baik adalah terkecil sebesar 20,97 persen. Dengan demikian keyakinan pengguna data terhadap kualitas data dan kepercayaan terhadap independensi BPS, menempatkan image pengguna data pada kategori baik masing-masing 51,61 persen dan 54,84 persen.

Tabel.4.22  
Keyakinan terhadap kualitas data BPS

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	13	20,97
Baik	32	51,61
Cukup Baik	17	27,42
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

**e. Perhatian (*empathy*)**

Perhatian (*Emphaty*) merupakan kemampuan pelayanan pemberi jasa baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan perhatian dan kepekaan serta kepedulian kepada pengguna data secara individu. Dimensi ini merupakan kemudahan akses (*access*) untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa, komunikasi merupakan kemampuan menyampaikan informasi kepada pengguna data atau sebaliknya untuk memperoleh masukan dari dan ke pengguna data, sedangkan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui keluhan dan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna data.

Pada Tabel. 4.23 di bawah memperlihatkan penilaian pengguna data terhadap keramahan petugas selama pelayanan, sebesar 45,16 persen mayoritas pengguna data atau sebanyak 62 responden menilai baik, sedangkan sangat baik menempati urutan kedua yakni 43,55 persen, sementara 1,61 persen pengguna data menilai sangat tidak baik. Penilaian tersebut terkait dengan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan respon atau ketulusan dalam menanggapi keluhan responden. Kondisi ini dapat dilihat dari kegiatan petugas pelayanan yang *overload* (berlebihan), dikatakan *overload* (berlebihan) oleh karena adanya penambahan beban tugas diluar tugas pokok dan fungsinya sebagai petugas pelayanan. Sebagai petugas pelayanan di PST sewaktu-waktu dapat melakukan tugas lain dalam Bidang Intergrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), kegiatan lain yang dimaksudkan adalah kegiatan pengolahan sub sektor hasil sensus pertanian 2013, dengan demikian diperlukan sistem penataan sumber daya manusia (SDM) sehingga semua kegiatan di Bidang IPDS BPS Provinsi Sulawesi Barat dapat berjalan lancar tanpa mengabaikan proses pelayanan di PST.

Tabel.4.23  
Keramahan petugas selama pelayanan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	27	43,55
Baik	28	45,16
Cukup Baik	6	9,68
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	1	1,61
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Maklumat dan tata tertib pada proses pelayanan data merupakan salah satu cara untuk mengatur dan menyikapi sikap, pola dan tingkah laku petugas pelayanan dan pengguna data. Setiap pelayanan tentunya berada dalam koridor aturan main yang jelas dan baku, sehingga kedua belah pihak dapat bersinergi, saling menghargai dalam menghadapi suatu keluhan. Komunikasi wajib dilakukan secara terus menerus sehingga efektifitas pelayanan dapat di maksimalkan. Salah satu bentuk kepedulian sebagai petugas pelayanan adalah mendengarkan keinginan atau keluhan pengguna data dan memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan mereka.

Tabel. 4.24 di bawah ini memperlihatkan rata-rata variabel perhatian dan indikator atau pernyataan kepuasan pengguna data di PST BPS Provinsi Sulawesi Barat, untuk rata-rata indikator keramahan petugas selama pelayanan sebesar 4,29 persen, sementara indikator atau pernyataan kepedulian petugas terhadap keluhan konsumen selama pelayanan dan upaya pemberian pelayanan yang optimal masing-masing sebesar 4,10 persen, dan 4,11 persen atau puas terhadap layanan yang ditawarkan.

Tabel 4.24  
Rata-Rata Nilai Variabel Perhatian Menurut Item Indikator atau Pernyataan

Item Pernyataan	Nilai			Keterangan	
	Min	Maks	Rata-rata		
<b>Perhatian (X5)</b>					
1.	Keramahan petugas selama pelayanan.	1	5	4,29	Sangat Puas
2.	Kepedulian petugas terhadap keluhan konsumen selama pelayanan.	1	5	4,10	Puas
3.	Upaya pemberian pelayanan yang optimal.	1	5	4,11	Puas
<b>Rata-rata</b>				<b>4,17</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada Tabel.4.25, memperlihatkan respon pengguna data pada indikator atau pernyataan kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan yang dialami, sebanyak 48,38 persen menyatakan baik, persepsi sangat baik sebesar 30,65 persen dan terkecil respon pengguna data yakni 20,97 persen adalah menilai cukup baik. Kepedulian petugas pelayanan merupakan harapan pengguna data untuk mencapai keinginannya. Pelayanan berkualitas dapat tercipta jika kesulitan ataupun keluhan yang dialami pengguna data selama pelayanan dapat terselesaikan dengan baik melalui pendekatan sikap yang arif dan bijaksana.

Tabel.4.25  
Kepedulian petugas terhadap keluhan konsumen selama pelayanan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	19	30,65
Baik	30	48,38
Cukup Baik	13	20,97
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Dalam sistem birokrasi di setiap instansi pemerintah, dimana proses administrasi itu berjalan, khususnya administrasi negara yang berorientasi kepada kepuasan publik, etika menjadi salah satu syarat dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat yang berbasis pelayanan prima. Konteks etika sejatinya mempersoalkan baik atau buruk terhadap sikap, tindakan dan perilaku manusia sebagai pelaksana pelayanan berbasis data, utamanya dalam berhubungan dengan sesama, baik masyarakat maupun organisasi publik, sehingga dapat menjadi nilai yang dapat diterima oleh publik. Etika digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi (administrator) dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat.

Dengan demikian maka, makna dasar dari etika birokrasi sesungguhnya haruslah menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, maupun organisasi tertentu dan harus tetap difokuskan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Pada Tabel 4.26 di bawah ini, memperlihatkan upaya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan optimal kepada setiap pengunjung atau tamu yang datang di pusat PST. Dari 62 orang responden pengguna data terdapat 43,55 persen menilai upaya pelayanan berlangsung baik, yang menilai sangat baik sebesar 35,48 persen, sementara persepsi responden yang menilai tidak baik sebanyak 3,23 persen.

Kondisi ini sebagaimana dijelaskan di atas, disamping kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang relatif masih kurang, disaat yang bersamaan dilakukan pengolahan sensus pertanian sub sektor yang membutuhkan tenaga, waktu dan perhatian lebih banyak dari pada pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

Tabel.4.26  
Upaya pemberian pelayanan yang optimal

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	22	35,48
Baik	27	43,55
Cukup Baik	11	17,74
Tidak Baik	2	3,23
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

#### f. Kepuasan Pengguna Data

Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Kepuasan merupakan tanggapan atau persepsi dari harapan pengguna data, sumber kepuasan dapat berasal dari perilaku pelayanan, ketersediaan data yang sesuai dengan harapan pengguna data dan sarana fasilitas pendukung pelayanan. Kepuasan merupakan evaluasi purna layanan terhadap suatu proses pelayanan yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan pengguna data.

Tabel. 4.27  
Kenyamanan dan ketenangan selama pelayanan berlangsung di PST

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	26	41,94
Baik	30	48,38
Cukup Baik	6	9,68
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada Tabel 4.27, memperlihatkan bahwa indikator kenyamanan, ketenangan selama proses pelayanan berlangsung, 62 orang responden memberikan tanggapan atau respon sebanyak 48,38 persen memberikan tanggapan baik, sedangkan sebanyak 41,94 persen responden menyatakan sangat baik, dan yang menyatakan cukup baik sebesar 9,68 persen. Walaupun demikian secara rata-rata respon dari 62 orang responden yang berkunjung ke PST tersebut cukup tinggi atau berada pada interval sangat puas yakni sebesar 4,32 persen. (Tabel.4.28)

Tabel 4.28  
Rata-Rata Nilai Variabel Kepuasan Menurut Item Indikator atau Pernyataan

Item Pernyataan	Nilai			Keterangan	
	Min	Maks	Rata-rata		
<b>Kepuasan (Y)</b>					
1.	Kenyamanan dan ketenangan selama pelayanan berlangsung di PST.	1	5	4,32	Sangat Puas
2.	Kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan dengan petugas pelayanan.	1	5	3,27	Puas
3.	Kesesuaian data yang dibutuhkan dengan data yang disajikan.	1	5	3,26	Sedang
4.	Terpenuhinya harapan pengguna data setelah berkunjung ke PST.	1	5	3,35	Sedang
5.	Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pengguna data.	1	5	3,23	Sedang
<b>Rata-rata</b>				<b>3,49</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer 2014

Komunikasi merupakan tukar menukar pesan atau informasi yang menghasilkan makna atau arti untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Khususnya komunikasi dua arah di dalam suatu proses pelayanan akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara orang yang terlibat dalam berkomunikasi untuk memperoleh kepuasan. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan

pesan atau informasi, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi.

Tabel.4.29  
Kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan dengan  
petugas pelayanan

<b>Uraian</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	1	1,61
Baik	23	37,10
Cukup Baik	31	50,00
Tidak Baik	6	9,68
Sangat Tidak Baik	1	1,61
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Pada Tabel. 4.29 di atas, kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan interaksi dengan petugas pelayanan menilai cukup baik sebesar 50,00 persen, respon pengguna data sebesar 37,10 persen menilai baik, sementara terendah yang menilai sangat baik dan sangat tidak baik masing-masing sebesar 1,61 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna data yang menilai sangat tidak baik sebesar 1,61 persen diakibatkan banyaknya kegiatan lain yang dilakukan secara bersamaan sehingga mengganggu proses pelayanan. Yang dimaksud kegiatan lain adalah kegiatan pengolahan Sensus Pertanian 2013 sub sektor yang memerlukan perhatian khusus dan tenaga pengolahan yang cukup banyak. Secara umum berdasarkan Tabel.4.28 untuk indikator atau pernyataan responden tentang kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan dengan petugas pelayanan, menilai relatif cukup baik atau puas terhadap layanan yang ditawarkan, dengan angka rata-rata sebesar 3,27 persen.

Dewasa ini kebutuhan akan data sangatlah beragam, baik tujuan untuk perencanaan, evaluasi, studi, pengendalian ataupun untuk bahan konfirmasi, sehingga Badan Pusat Statistik baik pusat maupun daerah dituntut harus mampu menjawab setiap tantangan yang mungkin muncul, tantangan yang dimaksudkan adalah ketersediaan data dan informasi yang beragam baik pada level hulu hingga hilir. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat wajib memenuhi kebutuhan akan data bagi pengguna data tersebut, sehingga keinginan atau kebutuhan pengguna data berbanding lurus dengan data yang disajikan oleh Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Tabel.4.30  
Kesesuaian data yang dibutuhkan dengan data yang disajikan

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	1	1,62
Baik	18	29,03
Cukup Baik	39	62,90
Tidak Baik	4	6,45
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Jika dilihat Tabel.4.30 di atas, sebanyak 62,90 persen responden menilai cukup baik, sementara yang menilai baik 29,03 persen, tidak baik 6,45 persen dan terkecil menilai sangat baik 1,62 persen. Akan tetapi secara umum sebanyak 62 responden menilainya sedang dengan rata-rata sebesar 3,26 persen. (Tabel 4.28). Kondisi ini dipengaruhi oleh kebutuhan data yang lebih rinci hingga pada tingkat atau daerah terkecil, dan data yang menyangkut data mikro yang sifatnya pribadi bagi perusahaan atau usaha. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan Undang-

Undang no. 16 tahun 1997 tentang Statistik pasal 21, 24 dan 37, dimana dalam Undang-Undang tersebut diamatkan untuk menjaga kerahasiaan keterangan atau data dan informasi yang diperoleh dari responden.

Kepuasan sebagaimana dijelaskan sebelumnya adalah upaya pemenuhan keinginan dan harapan oleh pengguna data dari kinerja petugas pelayanan, atau dengan kata lain kepuasan merupakan respon pengguna data terhadap evaluasi setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang dirasakannya. Kepuasan pengguna data merupakan tolok ukur keberhasilan suatu pelayanan yang berorientasi pelayanan publik di suatu organisasi atau instansi pemerintah. Dalam konteks kualitas pelayanan data di PST, dapat berhasil dan berdaya guna jika mampu memberikan kepuasan sesuai harapan pengguna data dengan meminimalkan kerugian baik materil maupun inmateril.

Tabel.4.31  
Terpenuhinya harapan pengguna data setelah berkunjung ke PST

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	0	0,00
Baik	26	41,94
Cukup Baik	32	51,61
Tidak Baik	4	6,45
Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Tabel 4.31 di atas, memperlihatkan penilaian dari 62 responden pengguna data selama melakukan kunjungan ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Sebanyak 51,61 persen yang menilai cukup baik, penilai ini yang mendominasi persepsi pengguna data. Sementara yang terendah menilai tidak baik sebanyak

6,45 persen. Sementara indikator atau pernyataan terpenuhinya harapan pengguna data mempunyai rata-rata sebesar 3,35. persen atau berada pada interval sedang (Tabel 4.28).

Pelayanan dapat dikatakan sukses dan berkualitas jika dalam penyajian produk layanan meningkatkan kepuasan pengguna data, penilaian yang dinilai baik adalah kesesuaian antara harapan pengguna data, baik kelengkapan data yang disajikan, respon petugas pelayanan terhadap keluhan pengguna data, dan bahkan kenyamanan dan ketenangan serta rasa aman selama pelayanan berlangsung. Harapan tersebut di atas, diharapkan berbanding lurus dengan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel. 4.32 dibawah ini.

Tabel.4.32  
Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dengan  
harapan pengguna data

Uraian	Frekwensi	Persentase
Sangat Baik	0	0,00
Baik	22	35,48
Cukup Baik	33	53,23
Tidak Baik	6	9,68
Sangat Tidak Baik	1	1,61
<b>Jumlah :</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer 2014

Kesesuaian pelayanan yang di berikan oleh petugas dengan harapan pengguna data sebesar 53,23 persen menilai cukup baik, hal ini merupakan persepsi tertinggi diantara kriteria lain pada penelitian ini, menyusul responden yang mempersepsikan baik sebesar 35,48 persen, terendah sebanyak 1,61 persen

dengan respon sangat tidak baik. Dari 62 responden secara umum indikator kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pengguna data dinilai sedang dengan rata-rata sebesar 3,23 persen.

**Tabel. 4.33**  
**Hasil Analisis Hubungan Antara Variabel.**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Ket.
	B	Std Error	Beta			
(Constant)	-,039	,156		-,251	,803	
Ketersediaan sarana (X1)	,102	,033	,123	3,101	,003	Signifikan
Kehandalan (X2)	,015	,041	,015	,371	,712	Tidak signifikan
Kesigapan (X3)	-,003	,036	-,004	-,086	,932	Tidak signifikan
Kepastian (X4)	,358	,080	,366	4,467	,000	Signifikan
Perhatian (X5)	,407	,065	,539	6,273	,000	Signifikan
R	=	0,967	F value	=	163,333	
R <sup>2</sup>	=	0,936	F sig	=	0,000	
Adjusted R <sup>2</sup>	=	0,930	N	=	62	

Sumber : Hasil Analisis SPSS. 15.0 Tabel. 36 terlampir.

Berdasarkan hasil analisis SPSS 15.0 yang dirangkum pada Tabel 4.33 yakni Hasil Analisis Hubungan Antara Variabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel ketersediaan sarana atau *Tangible* (X1) sebesar 0,003, variabel Kehandalan atau *Reliability* (X2) sebesar 0,712, Kesigapan atau *Responsiveness* (X3) sebesar 0,932, Kepastian atau *Assurance* (X4) sebesar 0,000 dan Perhatian atau *Empathy* (X5) sebesar 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa posisi nilai *p-value* untuk variabel Ketersediaan sarana (*Tangibles*), Kepastian (*Assurance*) dan Perhatian (*Empathy*)  $< \alpha$  (0,01), sementara variabel Kehandalan

(*Reliability*) dan Kesigapan (*Responsiveness*)  $> \alpha$  (0,10). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas (*independen*) untuk ketersediaan sarana (X1), kepastian (X4) dan perhatian (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependen*) pada  $\alpha$  0,01.

Berikutnya jika dilihat hasil analisis hubungan antara variabel (Tabel.4.33), uji *t-test* di atas diketahui  $t_{hitung}$  dari X1 adalah 3,101, X2 sebesar 0,371, X3 sebesar -0,086, X4 sebesar 4,467 dan X5 sebesar 6,273, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan sarana (X1), kepastian (X4) dan perhatian (X5) mempunyai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,002) maka tolak  $H_0$ . Dengan demikian menghasilkan kesimpulan yang sama adalah apabila  $t_{hitung} > t_{\alpha/2; (n-k-1)}$  atau  $t_{hitung} < -t_{\alpha/2; (n-k-1)}$  maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan uraian di atas dan Tabel. 4.33 Uji-t dapat memberikan disimpulkan sebagai berikut:

- Tolak  $H_0$  untuk ketersediaan sarana, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara ketersediaan sarana terhadap kepuasan pengguna data.
- Tolak  $H_0$  untuk kepastian, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepastian terhadap kepuasan pengguna data.
- Tolak  $H_0$  untuk perhatian, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pengguna data.

Pada tabel 4.30 di atas tampak bahwa taksiran nilai koefisien dari regresi berganda adalah nilai konstanta  $\beta_0 = -0,039$   $\beta_1=0,102$ ,  $\beta_2 = 0,015$   $\beta_3 = -0,003$   $\beta_4=0,358$  dan  $\beta_5= 0,407$ , sehingga model taksiran regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = -0,039 + 0,102X_1 + 0,015X_2 - 0,003X_3 + 0,358X_4 + 0,407X_5$$

Berdasarkan model taksiran regresi berganda tersebut diketahui bahwa koefisien regresi X1 (ketersediaan sarana) dan X4 (kepastian) dan X5 (Perhatian) bernilai positif masing-masing 0,102; 0,358 dan 0,407, ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan sarana, kepastian dan perhatian memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel dependen kepuasan pengguna data. Lengkapnya dapat dilihat pada Tabel *Coefficients* hasil *output SPSS* dapat di lihat pada Tabel. 36 terlampir.

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%) (Sugiyono, 2005). Jika nilai  $R^2$  mendekati satu (1), hal tersebut membuktikan peubah X memberikan kontribusi atau pengaruh yang besar terhadap perubahan peubah Y. Sebaliknya, jika nilainya mendekati nol (0), maka peubah X memberikan pengaruh yang kecil terhadap peubah Y, atau dengan kata lain nilai  $R^2$  terletak antara 0 dengan 1, ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Adapun formula untuk mengukur koefisien determinasi ganda (*coefficient of multiple determination*) adalah :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} = 1 - \frac{SSE}{SST}$$

dimana,

$SSR = \text{Sum of Squares Regression}$  (Jumlah Kuadrat Regresi) yang merupakan total variasi yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi.

$SST = \text{Sum of Squares Total}$  (Jumlah Kuadrat Total) yang merupakan total dari variasi Y.

$SSE = \text{Sum of Squares Error}$  (Jumlah Kuadrat Galat) yang merupakan total variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh persamaan regresi.

Dari Tabel 4.33 di atas diketahui bahwa nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,936 atau 93,6 persen, artinya dapat menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas (*independen*) dengan variabel terikat (*dependen*). Kesimpulan tersebut di atas sesuai pengelompokan kategori tingkat korelasi bahwa, untuk kategori 0,00-0,199 sangat rendah, 0,20 - 0,399 rendah, 0,40 - 0,599 sedang, 0,60 - 0,799 kuat dan 0,80 - 1,000 sangat kuat. Sugiyono (Prayitno, 2010). Jika dilihat nilai  $R^2$  dalam tabel 4.28 diatas adalah sebesar 0,936 atau 93,6 persen, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu ketersediaan sarana (X1), kepastian (X4) dan perhatian (X5) mampu menjelaskan sebesar 93,6 persen variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna data, sedangkan sisanya sebesar 7,4 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

Pada Tabel. 4.33 di atas atau lampiran Tabel 35 (ANOVA<sup>d</sup>), dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 163,333 dengan nilai probabilitas atau *p-value* sebesar 0,000<sup>e</sup>. Sedangkan nilai  $F_{\alpha, [(k-1), (n-k)]}$  dalam tabel sebesar 3,15, maka  $F_{hitung} > F_{\alpha, [3, 15]}$  maka  $H_0$  ditolak. Kondisi tolak  $H_0$  juga bisa dilihat nilai dari nilai *p-value* pada tabel diatas, dimana nilainya lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ). Ini berarti dengan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha$  maka disimpulkan bahwa minimal ada satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen.

### C. PEMBAHASAN

Pembahasan ini membahas atau mendiskusikan tentang temuan-temuan sebagai jawaban dari pernyataan penelitian atau perumusan masalah pada bab

sebelumnya. Sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu, pembahasan ini didasarkan pada aspek kajian teoretis, kajian empiris maupun aspek implikasi hasil penelitian yang dilakukan di PST BPS Provinsi Sulawesi Barat. Pembahasan diawali dengan mendiskusikan tentang deskripsi penelitian yaitu variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari : ketersediaan sarana (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan atau jaminan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan perhatian (*empathy*), kemudian mendiskusikan tentang implikasi yang muncul dari dampak pelayanan tersebut. Parasuraman (Wahyuni Sri Astuti, 2012).

#### **1. Pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan pengguna data**

Hasil penelitian menunjukkan ketersediaan sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data, ini artinya aspek ketersediaan sarana merupakan unsur kualitas pelayanan yang mendapat perhatian baik dari pengguna data. Hal ini membuktikan bahwa sarana yang dimiliki Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna data, yang perlu diwaspadai adalah walau sebahagian besar responden menilai baik, akan tetapi secara rata-rata ada kecenderungan nilai tersebut menurun. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Badan Pusat Statistik (Analisis Survei Kebutuhan Data Tahun 2011) yang menyatakan bahwa terjadi kesenjangan pada faktor penyediaan sarana. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Parasuraman (Kotler 1997), dalam risetnya kualitas jasa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, bahwa dalam riset tersebut menunjukkan *Reliability* merupakan faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, menyusul *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Demikian juga penelitian Fajar (2001) pendekatan penelitian *service quality* pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Wonogiri, dari hasil analisis tersebut menunjukkan pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Wonogiri variabel – variabel secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel *reability* dan *assurance*.

Kondisi ini terindikasi oleh fasilitas yang kurang lengkap untuk mendukung pelayanan prima menuju perpustakaan yang ideal. Ruangan pelayanan statistik terpadu (PST) atau yang lazim disebut perpustakaan yang terbuka akan menimbulkan kebisingan dari aktifitas di dalam kantor. Ruang tunggu yang ditempatkan di luar ruangan pelayanan akan menambah ketidaknyamanan bagi pengguna data. Kekurangan lain yang tidak kalah pentingnya adalah ruang diskusi, ruang multi media, cafe dan tempat istirahat para pengguna data, ruang diskusi dimaksudkan untuk memudahkan sesama pengguna data untuk melakukan komunikasi atau diskusi ilmiah tanpa terganggu oleh pengguna data yang lain. Tidak tersedianya layanan pandang dengar yakni kegiatan pemutaran pustaka pandang dengar kepada pengguna data, dimana koleksi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang termasuk dalam pustaka dapat pandang atau dengar melalui kaset, film, slide, piringan hitam, *compact disc* (CD), kaset video dan lain-lain.

## **2. Pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan pengguna data**

Kehandalan dalam penelitian ini dapat dilihat dari hasil analisis hubungan antar variabel menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna data. dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa pengguna data tidak puas atas kehandalan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Sulawesi

Barat. Hal ini konsisten dengan hasil survei Badan Pusat Statistik (Analisis Survei Kebutuhan Data Tahun 2011), bahwa terdapat kesenjangan terbesar pada faktor kehandalan. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian Anindita (2012) tentang analisis kepuasan pelanggan pada Alfamart Tembalang dari dimensi pelayanan, dengan kesimpulan bahwa variabel bebas *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Demikian juga dengan dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), menunjukkan perbedaan, bahwa mengenai kualitas jasa dan faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa pada Bank, *Credit Card Co.*, *Repair and Maintenance Co.*, *L.D. Telephone.Co.* Penelitian tersebut menggunakan lima dimensi kualitas meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang paling penting dalam menentukan kepuasan, kemudian diikuti dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Kondisi kehandalan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) diakibatkan kurangnya koleksi data khususnya mengenai data asset dan omset usaha, data tersebut sangat dibutuhkan perusahaan untuk pengembangan pangsa pasar di wilayah tertentu. Selain itu peran kualitas dan kemitakhiran data yang disajikan akan meningkatkan kepuasan pengguna data, kemitakhiran data BPS sangat dipengaruhi adanya jeda waktu (*time lag*) mulai saat proses pengumpulan data hingga publikasi disajikan. Selain itu khusus kompilasi data yang berasal dari organisasi, perusahaan, instansi pemerintah atau swasta seringkali mengalami keterlambatan dalam proses pengumpulannya, sehingga peran (*MoU*) penandatanganan *memorandum of understanding* diperlukan untuk menghindari

keterlambatan data yang akan disajikan ke publik. Kurangnya penguasaan konsep dan definisi untuk semua produk BPS sebagai bagian dari proses pelayanan, penguasaan konsep dan definisi tersebut adalah untuk memberikan penjelasan mengenai batasan ataupun ukuran yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat. Peningkatan kualitas petugas pelayanan melalui pelatihan akan menambah wawasan dan keterampilan serta meningkatkan kecakapan dan kepedulian terhadap kesulitan yang dialami oleh para petugas pelayanan, selain itu peran petugas pelayanan dalam *Focus Group Discussion (FGD)* bukan hanya sebagai peserta, akan tetapi aktif sebagai pemateri sehingga masukan dari bidang teknis dapat meningkatkan wawasannya.

Selanjutnya hal yang berbeda dikemukakan peneliti Indahsari (2006) dalam penelitian tersebut bertujuan mengetahui kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanan di pasar swalayan ADA Semarang, yaitu dimensi *tangibles, reliability, esponsiveness, assurance, empathy*. Metode penelitian yang digunakan dalam riset tersebut adalah penyebaran kuesioner, interpretasi data dengan *arithmetic mean dan one sample t-test*, skala pengukurannya adalah skala *likerts*. Dari penelitian tersebut didapatkan, konsumen merasa puas pada kelima dimensi pelayanan, meskipun tingkat kepuasan masing-masing berbeda, tetapi dimensi yang paling memuaskan adalah dimensi *reliability*.

### **3. Pengaruh kesigapan terhadap kepuasan pengguna data**

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel analisis hubungan antar variabel menunjukkan bahwa, kesigapan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna data, artinya aspek kesigapan tidak memberikan kepuasan pengguna data. ketidakpuasan pada aspek kesigapan terimplikasi pada kurangnya

sumbar daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kegiatan keseharian yang berlebihan dapat menurunkan kualitas pelayanan data pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Personil pelayanan yang dimiliki oleh Pelayanan Statistik Terpadu hanya dua orang, jika petugas pelayanan yang dua orang tersebut diharuskan mengerjakan pekerjaan lainnya diluar tugas pokok dan fungsinya, maka kondisi ini dapat memberikan pelayanan yang tidak maksimal dengan kecakapan dan kepedulian yang rendah, akan terimplikasi pada kualitas pelayanan yang tidak optimal. Jika variabel kesigapan dilihat dari indikator kecepatan petugas pelayanan, penguasaan materi yang akan disajikan baik hasil sensus, survey ataupun kompilasi data, serta kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi bagi pengguna data.

Kondisi kesigapan pada Pelayanan Statistik Terpadu sangat tergantung pada kualitas pemberi pelayanan. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa kesigapan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna data, hal yang berbeda dikemukakan dari hasil penelitian Aryani dan Rosinta (2010), menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel *responsiveness* KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

#### **4. Pengaruh kepastian terhadap kepuasan pengguna data**

Sementara variabel kepastian jika dilihat dari hasil analisis hubungan antar variabel menunjukkan bahwa, kepastian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data. Antara aspek kepastian dengan kepuasan pengguna data di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) membuktikan

bahwa, Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna data sesuai harapan dan keinginannya.

Dari hasil penelitian ini walaupun keempat indikator atau pernyataan yang digunakan pada variabel kepastian (*assurance*) tersebut masih dalam interval dengan penilaian baik, akan tetapi ada kecenderungan meningkat pada interval sangat baik. Hal ini berbeda dengan penelitian-penelitian di atas atau penelitian terdahulu, kecuali penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa, *assurance* berperan dalam menentukan kepuasan, walaupun kepuasan itu didominasi oleh dimensi *reliability* menyusul dimensi lainnya. Demikian halnya Fajar (2001) sebagaimana dijelaskan di atas, Fajar (2001) melakukan pendekatan penelitian *service quality* pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Wonogiri, hasilnya menunjukkan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel *reability* dan *assurance*.

Kondisi ini diakibatkan oleh upaya Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat untuk tetap konsisten dan berkomitmen untuk menjaga independensi BPS sebagai lembaga pemerintah penghasil data yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang. Keyakinan pengguna data terhadap kualitas data BPS adalah wujud upaya untuk mempertahankan independensi tersebut.

##### **5. Pengaruh perhatian terhadap kepuasan pengguna data**

Dalam kehidupan manusia seringkali perhatian atau keempatian terabaikan dalam aktifitas kehidupan di masyarakat, manusia sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial tentunya membutuhkan kepuasan dalam proses pelayanan, sebagaimana dijelaskan sebelumnya jika kinerja lebih tinggi dari harapan maka

pelayanan sangat baik, akan tetapi jika harapan sama dengan kinerja maka dapat dinilai cukup, dan apabila harapan lebih rendah dari kinerja pelayanan dapat disimpulkan pelayanan tidak baik atau bahkan sangat tidak baik. Sebelumnya telah dijelaskan bahwa, manajemen pelayanan umum, manusia sebagai pemberi dan penerima pelayanan membutuhkan kepuasan dari keseimbangan antara harapan dan kinerja pelayanan, antara pelayan dan yang dilayani (Moenir 2008).

Hasil analisis menunjukkan bahwa, perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat. Pengaruh tersebut dapat diartikan bahwa aspek perhatian dapat diterapkan dengan baik oleh petugas pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dengan demikian dapat diyakini maklumat yang diterapkan oleh BPS, perilaku dan kepedulian petugas pelayanan dapat memberikan kepuasan, serta dapat menyelesaikan setiap keluhan yang dirasakan oleh pengguna data. Menurut Kasmir (2006), dampak dari sikap berpura-pura atau jengkel, emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan akhirnya konsumen dikecewakan. Pengertian dari sikap tersebut adalah cara-cara tenaga pelayanan untuk melayani konsumennya dari awal hingga akhir.

Dari hasil penelitian Parasuraman (Kotler 1997), mengemukakan hal yang sama, bahwa dalam kualitas jasa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, melalui riset tersebut menunjukkan *Assurance* mempunyai peran terhadap kepuasan pelanggan, walaupun yang mendominasi penelitian tersebut adalah *Reliability*. Sementara berbeda dengan hasil Analisis Kebutuhan Data tahun 2011 dimana dijelaskan terdapat kesenjangan pada faktor penyediaan sarana, kehandalan dan kepastian.

Berdasarkan uraian di atas variabel bebas ketersediaan sarana, kepastian dan perhatian dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna data, sementara variabel terikat kehandalan dan kesiapan tidak dapat memberikan kepuasan bagi pengguna data pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Kantor BPS Provinsi Sulawesi Barat. Dengan demikian peneliti memberikan kesimpulan dan saran pada bagian berikutnya untuk perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Sentuhan kebijakan pimpinan baik di tingkat Pusat maupun di Daerah dapat meningkatkan image para pengguna data terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan Badan Pusat Statistik menjadi pelopor data terpercaya untuk semua.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa penelitian ini terdapat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data yaitu ketersediaan sarana, kepastian dan perhatian. Sementara kehandalan dan kesigapan berpengaruh tidak signifikan, beberapa hal dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nampak bahwa ketersediaan sarana memiliki aspek penting terhadap kepuasan pengguna data apabila nilai ketersediaan sarana cukup tinggi.
2. Nampak bahwa kepastian memiliki aspek penting terhadap kepuasan pengguna data apabila nilai kepastian cukup tinggi.
3. Nampak bahwa perhatian memiliki aspek penting terhadap kepuasan pengguna apabila nilai perhatian cukup tinggi.
4. Nampak kehandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna data.
5. Nampak kesigapan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna data

#### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini dapat disampaikan saran-saran kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Variabel independen yakni ketersediaan sarana, kehandalan, kesigapan, kepastian dan perhatian agar peneliti menambahkan variabel independen

lain misalnya kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan pengertian (*understanding*), yang dapat membuktikan secara *teoretis* dan *empiris*.

2. Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) selayaknya tertutup agar ketenangan tetap terjaga dan jauh dari kebisingan orang lain yang melakukan aktifitas di dalam kantor. Dan ruang tunggu sebaiknya ditempatkan di dalam ruangan pelayanan, sehingga budaya antri dapat diterapkan kepada semua pengguna data.
3. Ketersediaan ruang diskusi, ruang multi media, cafe dan tempat istirahat para pengguna data, ruang diskusi dimaksudkan untuk memudahkan sesama pengguna data untuk melakukan komunikasi ilmiah tanpa mengganggu pengguna data yang lain.
4. Perlu fasilitas layanan pandang dengar yakni kegiatan pemutaran pustaka pandang dengar kepada pengguna data, dimana koleksi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang termasuk dalam pustaka dapat pandang atau dengar melalui kaset, film, slide, piringan hitam, *compact disc* (CD), kaset video dan lain-lain.
5. Untuk mengembangkan citra Pelayanan Statistik Terpadu (PST) diupayakan peningkatan layanan yang sesuai dengan sistem manajemen mutu (*Quality Manangement System*) melalui dua pilar utama yaitu membangun citra pusat pelayanan data (*building image*), meningkatkan citra petugas pelayanan (*librarian image*) baik melalui pelatihan fungsional kepastakaan maupun sebagai pemateri pada *Focus Group*

*Discussion (FGD)* sehingga mendapatkan masukan yang bersifat teknis dari berbagai *subjek matter*.

6. Untuk memudahkan kompilasi data statistik diperlukan upaya penandatanganan nota kesepahaman (*memorandum of understanding* atau *MoU*) yang merupakan sebuah dokumen legal dengan menjelaskan persetujuan antara dua belah pihak, baik lembaga pemerintah maupun lembaga swasta, untuk lembaga swasta dapat dilakukan melalui organisasi atau asosiasi tempat mereka berserikat.
7. Untuk menjaga kemutakhiran data yang disajikan diperlukan upaya terencana untuk menghilangkan jeda waktu (*time lag*). Upaya terencana dimaksud adalah upaya pelaksanaan pendataan secara terintegrasi dengan kualitas dan kuantitas petugas yang memadai, serta diperlukan penataan kegiatan antar seksi di setiap kabupaten seluruh Indonesia.

Dengan kegiatan lapangan yang demikian padat, diperlukan formulasi jangka panjang misalnya penempatan tenaga Statistik di beberapa Desa/Kelurahan yang mempertimbangkan kepadatan kegiatan di setiap BPS Kabupaten, dapat pula dilakukan dengan mengintegrasikan beberapa desa atau kelurahan untuk satu orang petugas lapang, atau dengan kata lain satu orang tenaga statistik lapang diberikan tanggungjawab beberapa desa/kelurahan, hal ini dapat disesuaikan beban tugas di setiap BPS Kabupaten.

Sementara untuk indikator atau pernyataan Penjelasan tentang konsep dan definisi, kecepatan petugas pelayanan, penguasaan materi layanan dan kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi dapat dilakukan pendidikan dan

pelatihan kepustakaan serta pelatihan lain yang sifatnya teknis sehubungan dengan statusnya sebagai petugas pelayanan di bidang statistik, dengan demikian kualitas pelayanan dapat di tingkatkan menjadi sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindita. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan dari dimensi Pelayanan pada Alfamart Tembalang Jl. Ngesrep Timur V/69 Kota Semarang*. Jurnal : Kepuasan Pelanggan, (1) 1-23. Diunduh dari [http://eprints.undip.ac.id/35778/1/JURNAL\\_Bernadetta\\_Dwiyani\\_Anindita\\_\(C2A008027\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/35778/1/JURNAL_Bernadetta_Dwiyani_Anindita_(C2A008027).pdf), pada 7 Nopember 2014.
- Aryani dan Rosinta. (2010). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan bisnis dan birokrasi*; Jurnal: Ilmu Administrasi dan Organisasi, (2) 77-85. Diunduh dari <http://stie-yappas.ac.id/e-jurnalapresiasiekonomi/2saleh77-85.pdf>, pada 7 Nopember 2014.
- Azwar Saifuddin. (2003). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi III)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. (1997). *Undang-Undang no. 16 tahun 1997; tentang Statistik* oleh Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (1998). *Keputusan Presiden Republik Indonesia no. 86 tahun 1998 tentang Badan Pusat Statistik*.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2011). *Analisis Survei Kebutuhan Data 2011*; katalog BPS: 1399013.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2012). *Analisis Survei Kebutuhan Data 2012* Badan Pusat Statistik, Jakarta, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2014). *Reformasi Birokrasi Mandiri 2014*, Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Basrah Saidani dkk: *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market*; Jurnal. Riset Manajemen Sains Indonesia Basrah Saidani, (3) 1-22. Diunduh dari <http://www.jrmsi.com/attachments/article/22/PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20LAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20DAN%20MINAT%20BELI.pdf>, pada 8 Nopember 2014.
- Batinggi, Ahmad. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwijati, S. (2006). *Upaya meningkatkan kualitas jasa layanan informasi di perpustakaan*. Buletin Perpustakaan UNAIR 1(1): 58-63.

- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance. Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Fajar. (2001). *Service quality pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Wonogiri*.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Gronroos, C. (2005). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition, Massachusetts, Lexington*, (1990); dikutip dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, h.2.
- Gujarati, Damodar. (1995). *Basic Econometrics, International Student Edition*, McGraw-Hill, Co., Singapore.
- Gunoro Nupikso. (2010). *Panduan Workshop Penelitian*; 2010
- Haryono, T. (1998). *Kriteria Pelayanan Perpustakaan. Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7 (4) 15-17.
- Hasibuan. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hiatt and Creasey. (2003). Hiatt, Jeffrey, M & Creasey, Timothy, J (eds), (2003). *Change Management: The People Side of change*. Loveland and Colorado: ProsciLearning Center Publications.
- Indahsari. (2006). *Mengetahui kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanan pasar swalayan ADA Semarang*, Jurnal : Kepuasan Konsumen, (5) 1-6. Diunduh dari <http://e-journal.uajy.ac.id/1107/3/2T105371.pdf>, pada 9 Nopember 2014.
- Indrawijaya, Adam, I. (1989). *Perilaku Organisasi*, Penerbit Sinar Baru, Bandung.
- Irawaty A. Kahar Juni. (2008). *Studi perpustakaan dan informasi; Konsep kepemimpinan dan perubahan Informasi*; Jurnal. Studi Perpustakaan Irawaty (6) 1-6. Diunduh dari [http://usupress.usu.ac.id/files/Pustaha%20Vol\\_%204%20No\\_%201%20Juni%202008.pdf](http://usupress.usu.ac.id/files/Pustaha%20Vol_%204%20No_%201%20Juni%202008.pdf), pada 9 Nopember 2014.

- J. Supranto MA. (1986). *Statistik Teori dan Aplikasi jilid 1 dan 2 edisi keempat*; Erlangga.
- Kartini Kartono. (2003). *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Radja Grafindo Persada
- Kirom, Bahrul, Dr. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Kiswanto. (2007). *Implentasi manajemen kualitas dan pengaruh terhadap kinerja perusahaan di tinjau dari sudut pandang total quality manajemen: Ilmiah Media Engineering* Vol.2 september 2014 (92-102) ISSN 2087-9334.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip & Gary Amstron. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2003). *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks, Jakarta, 2003.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta. Erlangga.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta 2005.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Manullang. (2004). *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta. Gadjah Mada Universitas Press.
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan*.

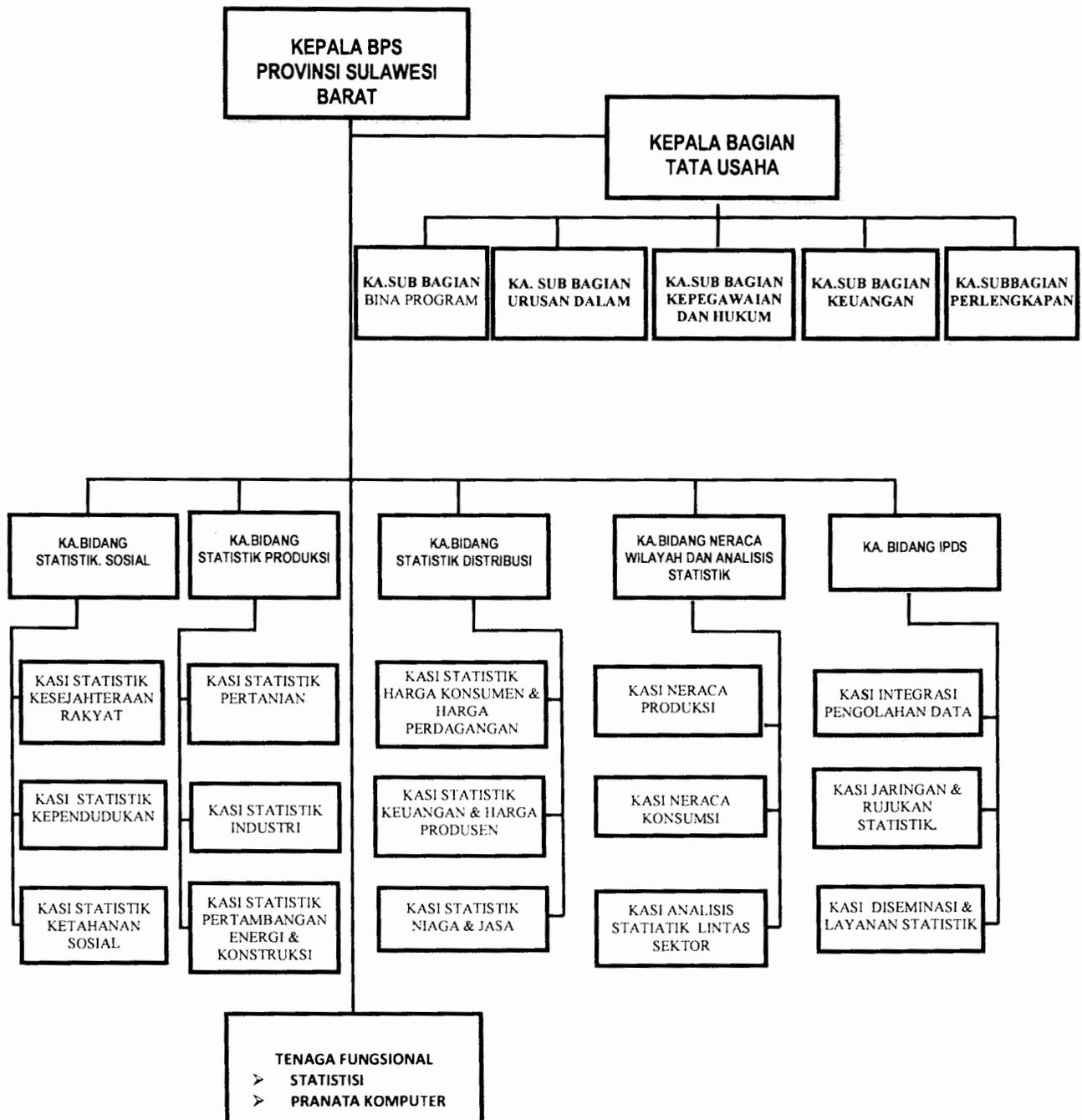
- Moenir. H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moejiono. (2002). *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta. UII Press.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V. (1985). " *A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research*, " in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), *Marketing Classics: A Selections of Influential Articles*, 8th Ed., Engewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1994). " *Reassessment of Expectations as a omparison Standar in Measuring Service Quality: Implication for Further Research*, " *Journal of Marketing*, January (58): 111-124.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta
- Perpustakaan Nasional RI. *Statistik Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka terbitan pemerintah dan swasta*. (7) 1-5. Diunduh dari <http://deposit.pnri.go.id/statistik/terbitan>, pada 10 Nopember 2014.
- Pudjiono. (2006). *Membangun Citra: Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia Menuju Perpustakaan Bertaraf Internasional*. *Jurnal: Perpustakaan Nasional RI*, (8) 1-23. Diunduh dari <http://www.lib.ui.ac.id/files/Pudjiono.pdf>, pada 10 Nopember 2014.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta :EKONISIA
- Pumomowati. (2000). *Mengukur kinerja perpustakaan*. *Baca 25* (3 dan 4):61-67.
- Rachmadi, F. (1996). *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*. Gramedia, Jakarta.
- Rahmat Hidayat. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. V tahun 2009.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Statisfaction: gaining Customer Relationship Strategy (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP)*. Jakarta. PT. GramediaPustakaUtama.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ahmad Ainur dkk,. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang : Averroes Press

- Sekaran, Umar. (1992). *“Research Methods for Business, A Skill Building Approach”*, 2 edition, New York: John Wiley n Sons, 1992.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sobirin. Achmad. (2014). *Manajemen Kinerja*, Universitas Terbuka, 2014.
- Soekanto, Soerjono. (1984). *Teori Sosiologi Tentag Pribadi Dalam Masyarakat*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wahyuni Sri Astuti. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Universitas Terbuka.
- Stoner, James. A.F., (1996). *Management, Edisi bahasa Indonesia*, Jakarta, PT. Prenhalindo
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumardji, P. (1992). *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Cet.1. Yogyakarta, Kanisius.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Rineka Cipta* Jakarta.
- Sutardji Dan Sri Ismi Maulidyah. (2006). *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian*. Jurnal Perpustakaan Pertanian, (7) Vol.15, No.2. Malang: Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian.
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan*. Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta, Sagung Seto.
- Sutrisno, Hadi. (2004). *Metode Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Bisnis*, Edisi pertama, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta. Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta
- Umi Narimawati. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Bandung*.
- Universitas Terbuka. (2013). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Magister*.
- Vincent dan Gasperz. (2006). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Waworuntu. (1997). *Dasar-Dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*, Jakarta.PT.Gramedia Pustaka.
- Yani Handri Rumengan. (2010). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan, Motivasi, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*; Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi.
- Yuliani Setia Dewi. (2010). *OLS, LASSO dan PLS Pada data Mengandung Multikolinearitas: Montgomery DC & Peck EA. 1991. Introduction to Linear Regression Analysis, New York : John Wiley & Sons. Jurnal Ilmu Dasar Vol. 11 No. 1, Januari 2010 : 83 –91*
- Yusup, Pawit M. (1995). *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L. Berry. (1988). *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, the Free Press.
- Zeithaml, Valerie A. (1988). *Consumer Perception of Price, Quality, and Value : A Means-End Model and Synthesis of Evidence*; "Journal of Marketing", vol. 52, Juli 1988; (9) 2-22.

## LAMPIRAN : 1

**STRUKTUR ORGANISASI  
BPS PROVINSI SULAWESI BARAT**





**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA**

**ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA DATA  
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)  
DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI BARAT**

**PEDOMAN PENGISIAN KUESIONER**

**A. Maksud dan Tujuan Penelitian:**

1. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada **Pelayanan Statistik Terpadu (PST)** atau **Perpustakaan** di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
2. Layanan meliputi buku/publikasi (*hardcopy*), *Softcopy*, pustaka digital, data mikro/raw data dan lainnya melalui layanan langsung di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
3. Penelitian ini bersifat indenpenden sehingga dapat diisi sesuai pengetahuan dan kenyamanan responden.

**B. Konsep Kualitas Pelayanan**

1. **Tangibles (Ketersediaan Sarana)**, kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Reliability (kehandalan)**, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. **Responsiveness (dayatanggap atau Kesigapan)**, yaitu keinginan para staff (petugasPelayanan) untuk membantu para pengguna data (konsumen) dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance (jaminan atau Kepastian)**, mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff (petugas pelayanan), bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. **Empathy (empati atau perhatian)**, sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**C. Kepuasan Pengguna Data**

1. Kenyamanan dan ketenangan selama pelayanan berlangsung di PST.
2. Kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan dengan petugas pelayanan.
3. Kesesuaian data yang dibutuhkan dengan data yang disajikan.
4. Terpenuhinya harapan pengguna data setelah berkunjung ke PST.
5. Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pengguna data.

**D. Petunjuk Pengisian:**

1. Pertanyaan yang diajukan agar dibaca dengan cermat, dan dijawab sesuai persepsi atau penilaian responden saat berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
2. Responden pada penelitian ini adalah tamu (pengguna data) yang berkunjung ke tempat Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sulawesi Barat.
3. Pilihan jawaban dan isilah angka pada kotak yang tersedia, serta berilah tanda cek (√) pada salah satu pilihan (Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik).
4. Setelah selesai mengisi kuesioner ini, periksa kembali jawaban Bapak/Ibu.
5. Pastikan seluruh daftar pernyataan telah terjawab dengan baik dan benar serta periksa kembali secara lengkap dan teliti.
6. **Masa Penelitian : 31 Oktober 2014.**

**E. Interval Jawaban Responden:**

- |                      |       |
|----------------------|-------|
| 1. Sangat Baik       | = SB  |
| 2. Baik              | = B   |
| 3. Cukup Baik        | = CB  |
| 4. Tidak Baik        | = TB  |
| 5. Sangat Tidak Baik | = STB |

I. Karakteristik Responden					
1.	Nama Responden	.....			
2.	Email/No HP	.....			
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
4.	Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Tempat Berdomisili	.....			
6.	Pendidikan yang ditamatkan	1. <=SMA/Sederajat 2. DIII/Sarjana Muda 3. DIV/S1	4. S2 5. S3	<input type="checkbox"/>	
7.	Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Mahasiswa/Siswa 4. Lainnya		<input type="checkbox"/>	
8.	Tujuan Pengumpulan Data Oleh Responden	1. Perencanaan 2. Evaluasi 3. Study 4. Lainnya (Pengendalian, Konfirmasi)		<input type="checkbox"/>	
II. KUALITAS PELAYANAN:					
<i>Ketersediaan sarana (Tangible), Keandalan (Reliability), Kesigapan (responsiveness), Kepastian (Assurance), Perhatian (Empathy dan Kepuasan Pengguna Data</i>					
Pertanyaan	PENILAIAN BERI TANDA (√)				
	(SB)	(B)	(CB)	(TB)	(STB)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Ketersediaan Sarana (X1)</b>					
1. Ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, kebersihan ruangan, ruang tunggu, tempat informasi.					
2. Kemudahan komunikasi baik telepon atau email dan sarana komunikasi lainnya.					
3. Kemudahan mendapatkan softcopy, hardcopy publikasi.					

<b>Kehandalan (X2)</b>					
1. Kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan.					
2. Kemutakhiran data yang disajikan.					
3. Penjelasan tentang konsep dan definisi.					
<b>Daya Tanggap (Kesigapan) (X3)</b>					
1. Kecepatan petugas pelayanan.					
2. Penguasaan materi layanan.					
3. Kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi.					
<b>Jaminan (Kepastian) (X4)</b>					
1. Kejelasan informasi tentang tersedianya data yang diperlukan.					
2. Kepercayaan terhadap independensi data BPS.					
3. Ketepatan waktu penerbitan buku/ Publikasi/data.					
4. Keyakinan terhadap kualitas data BPS.					
<b>Perhatian (Keempatian) (X5)</b>					
1. Keramahan petugas selama pelayanan.					
2. Kepedulian petugas terhadap keluhan konsumen selama pelayanan.					
3. Upaya pemberian pelayanan yang optimal.					
<b>Kepuasan Pengguna Data PST (Y)</b>					
1. Kenyamanan dan ketenangan selama pelayanan berlangsung di PST.					
2. Kepuasan pengguna data selama menjalin hubungan dengan petugas pelayanan.					
3. Kesesuaian data yang dibutuhkan dengan data yang disajikan.					
4. Terpenuhinya harapan pengguna data setelah berkunjung ke PST.					
5. Kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pengguna data.					

**Tanda tangan/ paraf**

### Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Variabel dan Indikator

Responden	Pelayanan Statistik Terpadu (PST)																										
	Ketersediaan sarana <i>Tangibles</i> (X1)				Kehandalan <i>Reliability</i> (X2)				Daya Tanggap / Kesigapan <i>Responsiveness</i> (X3)				Jaminan / Kepastian <i>Assurance</i> (X4)				Perhatian <i>Empathy</i> (X5)				Kepuasan Pengguna data (Y)						
	Indikator (X1)				Indikator (X2)				Indikator (X3)				Indikator (X4)				Indikator (X5)				Indikator (Y)						
	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	4	X	1	2	3	X	1	2	3	4	5	X
1	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	4	3	4	3,67	3	4	4	4	3,75	5	4	4	4,33	4	4	3	3	3	3,40
2	4	4	3	3,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	5	4	4,33	5	5	3	4	3	4,00
3	4	3	3	3,33	4	3	3	3,33	5	4	5	4,67	5	4	4	5	4,50	5	5	5	5,00	5	4	3	4	4	4,00
4	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	4	3	3	4	3,50	3	3	4	3,33	4	3	3	3	3	3,20
5	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3	3,60
6	4	5	4	4,33	3	3	3	3,00	2	4	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	2	3	4	2	3,00
7	5	3	4	4,00	4	4	4	4,00	3	5	5	4,33	3	4	3	4	3,50	4	3	4	3,67	4	3	3	3	3	3,20
8	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	3	3	4	3,33	4	4	4	4	4,00	5	4	5	4,67	5	4	3	3	4	3,80
9	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
10	5	4	5	4,67	5	4	5	4,67	4	4	5	4,33	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
11	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	5	2	3	3	2	3,00
12	5	4	4	4,33	3	3	3	3,00	2	3	4	3,00	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	4	2	3	3	3	3,00
13	3	2	2	2,33	3	3	2	2,67	3	1	2	2,00	4	3	2	3	3,00	4	3	2	3,00	3	2	2	2	2	2,20
14	5	5	5	5,00	4	3	4	3,67	4	5	5	4,67	4	5	3	5	4,25	4	4	4	4,00	5	4	3	3	3	3,60
15	5	3	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
16	5	4	5	4,67	4	4	3	3,67	5	4	4	4,33	5	4	4	5	4,50	5	5	5	5,00	5	3	4	4	4	4,00
17	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5,00	5	4	4	4	3	4,00

18	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	5	5	5	5,00	4	5	4	5	4,50	5	5	5	5,00	5	4	3	4	4	4,00
19	5	4	4	4,33	3	3	3	3,00	3	4	4	3,67	4	4	3	5	4,00	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
20	5	5	5	5,00	4	4	3	3,67	3	5	5	4,33	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	5	3	4	4	3	3,80
21	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	4	3	4	3,50	4	3	4	3,67	4	3	3	3	3	3,20
22	4	3	3	3,33	4	5	4	4,33	5	4	4	4,33	5	4	3	4	4,00	5	4	5	4,67	5	3	3	3	4	3,60
23	4	5	4	4,33	4	3	3	3,33	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,50	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3	3,40
24	5	3	3	3,67	5	5	4	4,67	4	4	5	4,33	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3	3,40
25	5	4	4	4,33	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	2	2	3	2,60
26	5	5	5	5,00	4	4	3	3,67	4	4	4	4,00	3	3	4	3	3,25	3	3	4	3,33	4	3	3	3	3	3,20
27	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67	3	4	3	4	3,50	4	4	3	3,67	4	3	3	3	3	3,20
28	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
29	4	3	3	3,33	4	4	3	3,67	3	3	4	3,33	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
30	4	3	3	3,33	3	3	2	2,67	2	3	3	2,67	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	2	3	3	2	2,80
31	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	4	4	5	4,33	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3	3,40
32	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	4	3	4,25	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
33	4	3	3	3,33	4	4	3	3,67	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50	4	5	5	4,67	5	4	3	4	4	4,00
34	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	4	4	5	4,33	3	4	4	4	3,75	5	4	3	4,00	4	3	3	3	3	3,20
35	3	3	4	3,33	5	5	4	4,67	4	5	5	4,67	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67	3	4	4	4	4	3,80
36	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	3	4	4	3	3,50	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3	3,20
37	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,75	3	4	4	3,67	4	3	3	3	3	3,20
38	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	3	4	4	3,67	4	5	3	5	4,25	5	4	5	4,67	4	3	4	4	4	3,80
39	4	5	5	4,67	4	4	3	3,67	3	4	4	3,67	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
40	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	3	3	4	3,33	4	4	3	3	3,50	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
41	4	3	4	3,67	4	4	3	3,67	3	4	4	3,67	4	4	2	3	3,25	4	4	3	3,67	4	3	2	3	3	3,00

42	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	3	4	4	3,67	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
43	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	4	4,00	3	5	3	4	3,75	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3	3,20
44	4	3	3	3,33	3	3	2	2,67	2	3	3	2,67	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	2	2	2,60
45	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	3	3	3	3,00	5	5	4	4	4,50	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
46	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	3	5	5	4,33	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
47	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	3	4	5	4,00	4	4	3	4	3,75	5	4	4	4,33	5	3	3	3	3	3,40
48	4	2	3	3,00	4	4	3	3,67	3	4	3	3,33	3	4	3	4	3,50	4	3	4	3,67	4	2	3	3	3	3,00
49	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00	5	5	5	5,00	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
50	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	3	3	4	3,33	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	5	3	3	3	3	3,40
51	4	2	3	3,00	4	4	4	4,00	1	1	2	1,33	3	3	1	3	2,50	1	3	2	2,00	3	1	2	2	1	1,80
52	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00	3	4	4	3,67	5	5	4	4	4,50	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
53	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
54	4	2	3	3,00	4	4	3	3,67	3	3	2	2,67	3	4	3	3	3,25	4	4	3	3,67	4	3	3	3	2	3,00
55	4	3	4	3,67	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00	5	4	5	4,67	4	4	3	4	4	3,80
56	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	3	3	4	5	3,75	4	4	3	3,67	3	3	3	3	3	3,00
57	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67	4	4	4	4,00	4	5	3	3	3,75	5	4	4	4,33	4	3	3	4	3	3,40
58	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20
59	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4	4	5	4	4	4,20
60	5	4	4	4,33	4	4	3	3,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67	4	4	3	4	4	3,80
61	4	4	4	4,00	3	4	3	3,33	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,50	5	4	4	4,33	4	3	3	3	3	3,20
62	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	5	4,67	4	4	3	4	4	3,80
Nilai	273	233	242	249,27	234	233	205	224,08	224	233	249	235,33	242	254	216	244	239	266	254	255	258,35	268	203	202	208	200	216,2
Rata2	4,40	3,76	3,90	4,02	3,77	3,76	3,31	3,61	3,61	3,76	4,02	3,80	3,90	4,10	3,48	3,94	3,85	4,29	4,10	4,11	4,17	4,32	3,27	3,26	3,35	3,23	3,49

**Tabel. 34 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,967(a)	,936	,930	,13663

a Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

**Tabel. 35 Uji Signifikan ( $F$ -test)****ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,244	5	3,049	163,333	,000(a)
	Residual	1,045	56	,019		
	Total	16,290	61			

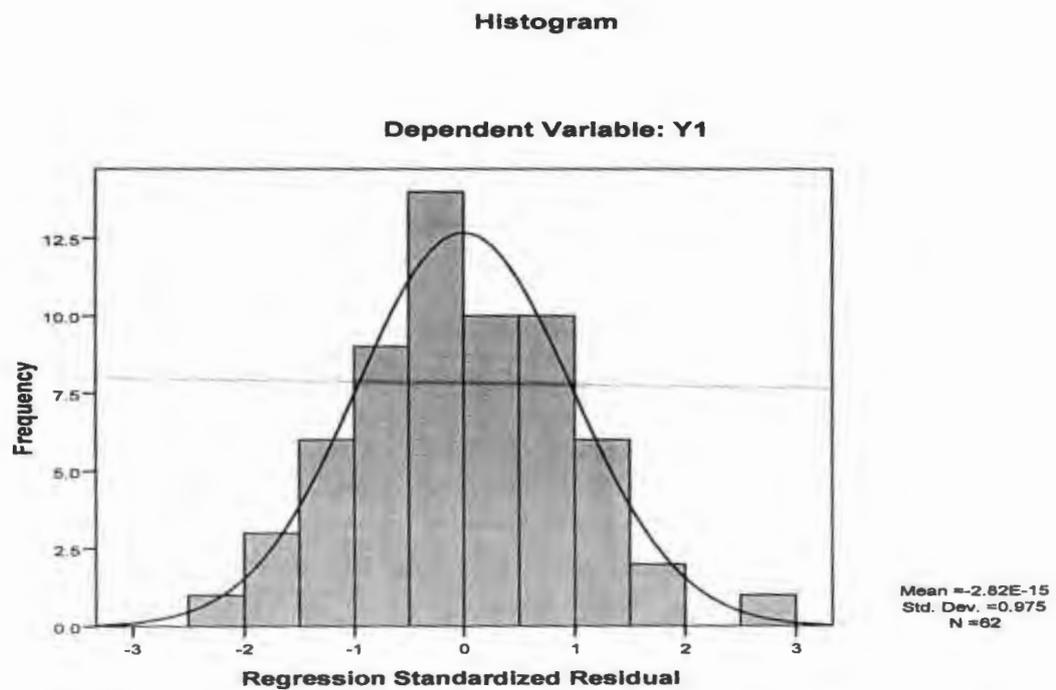
a Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b Dependent Variable: Y1

**Tabel. 36 Uji Pengaruh Parsial ( $t$ -test) dan Uji Multikolinieritas****Coefficients(a)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,039	,156		-,251	,803		
X1	,102	,033	,123	3,101	,003	,725	1,379
X2	,015	,041	,015	,371	,712	,673	1,486
X3	-,003	,036	-,004	-,086	,932	,478	2,090
X4	,358	,080	,386	4,467	,000	,154	6,503
X5	,407	,065	,539	6,273	,000	,155	6,448

a Dependent Variable: Y1

**Grafik. 1. Uji Heteroskedastisitas****Tabel. 2. Uji Normalitas****Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**