

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TPAM)

**DETERMINAN KEPUASAN LAYANAN PADA UNIT
PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN PANDEGLANG**



**Tugas Akhir Program Magister ini diajukan sebagai
Salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik**

**Disusun Oleh:
OOM ROHMAWATI
NIM: 500581015**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2017**

ABSTRAK**DETERMINAN KEPUASAN LAYANAN PADA UNIT PELAYANAN
STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PANDEGLANG**

Oom Rohmawati
oom01.thea@gmail.go.id

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan pada Pusat Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang. menganalisa kesesuaian antara tingkat kepentingan dari unsur-unsur pelayanan (variabel koleksi, fasilitas, sumber daya manusia dan layanan perpustakaan) dengan kinerja yang ditunjukkan oleh PST, dan melihat pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan layanan PST baik secara parsial maupun bersama-sama. Penelitian yang dilaksanakan jenis Penelitian Deskriptif dan Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan populasi yang eligible untuk terpilih sampel adalah seluruh pengunjung yang datang dan menerima pelayanan pada PST BPS Kabupaten Pandeglang. Dari hasil penghitungan diperoleh beberapa kesimpulan (1) Variabel Koleksi (1) variabel koleksi berpengaruh terhadap kepuasan layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang; (2) variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang; (3) variabel sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang dan (4) variabel kepuasan layanan berpengaruh terhadap kualitas layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang. Saran yang bisa diberikan adalah, (1) optimalisasi pelayanan dengan meningkatkan SDM petugas pelayanan melalui pelatihan dan pendidikan teknis; (2) mengoptimalkan sosialisasi website BPS Kabupaten Pandeglang melalui promosi fitur-fiturnya;

Kata Kunci: koleksi, fasilitas, sumber daya manusia dan layanan perpustakaan, dankepuasan layanan

ABSTRACT

DETERMINANTS SATISFACTION OF SERVICES OF PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS-STATISTICS PANDEGLANG REGENCY

Oom Rohmawati
oom01.thea@gmail.go.id

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

This research is conducted in order to find out some factors which influence satisfaction of library services of Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS-Statistics Pandeglang Regency, analyze the suitability between the importance of the factors of satisfaction of library services (variable collection, facilities, human resources and library services) with the performance of PST, and see the impact of these variables on satisfaction PST visitors either partially or jointly. The research is descriptive and quantitative research. This research uses accidental sampling with a population that is eligible for the selected sample all the visitors who come and receive services in PST BPS-Statistics Pandeglang Regency. The results were obtained several conclusions that (1) Collection variable effect on satisfaction of library services in PST BPS-Statistics Pandeglang Regency. (2) Facilities variable effect on satisfaction of library services in PST BPS-Statistics Pandeglang Regency. (3) Human resources variable effect on satisfaction of library services in PST BPS-Statistics Pandeglang Regency and (4) library services variable effect on satisfaction of library services in PST BPS-Statistics Pandeglang Regency. Advice that can be given are, (1) the optimization of service by improving human resources through training of service personnel and technical education; (2) optimize the BPS-Statistics Pandeglang regency website socialization through the promotion of its features

Key Words: collection, facilities, human resources library services and services satisfaction

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Determinan Kepuasan Layanan
Pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang
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.

Serang, 27 Juli 2017
Yang Menyatakan



Oom Rohmawati
NIM. 500581015

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Oom Rohmawati
NIM : 500581015
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Determinan Kepuasan Layanan Pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Hari/Tanggal : Rabu / 11 Oktober 2017

Waktu : 15.00 s.d. 16.30 WIB

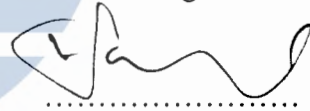
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

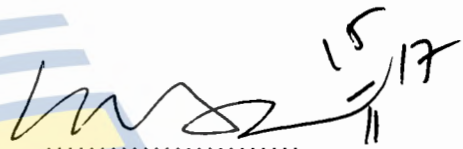
Ketua Komisi Penguji

Nama: Dr. Darmanto, M.Ed.



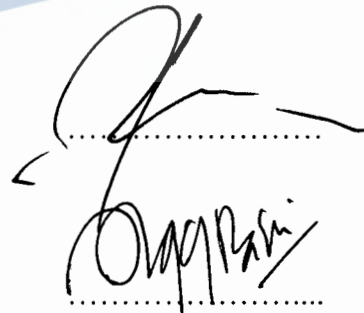
Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si



Pembimbing I

Nama : Riswanda, Ph.D



Pembimbing II

Nama : Dr. Anggraeni, M.Si

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

PERSETUJUAN TAPM

Judul : Determinan Kepuasan Layanan Pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu
(PST) Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang

Penyusun TAPM : OOM ROHMAWATI

NIM : 500581015

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Rabu/11 Oktober 2017

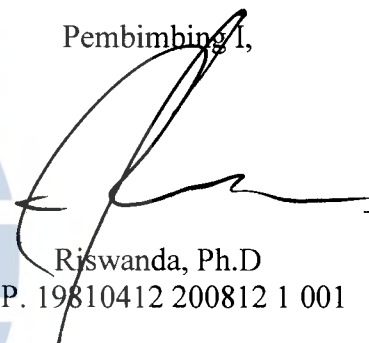
Menyetujui:

Pembimbing II,



Dr. Anggraeni, M.Si
NIP. 19601122 198703 2 001

Pembimbing I,



Riswanda, Ph.D
NIP. 19810412 200812 1 001

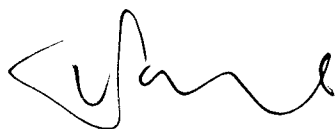
Penguji Ahli,



Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si

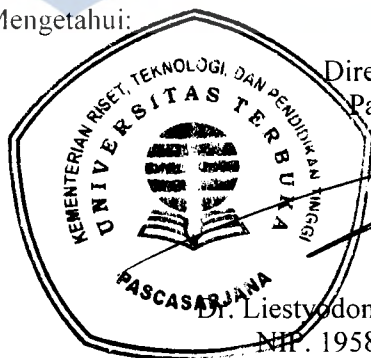
Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Magister Administrasi Publik,



Dr. DARMANTO, M.Ed.
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur Program
Pascasarjana,



Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si.
NIP. 19581215 198601 1 009

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya tesis ini dapat diselesaikan. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik. Penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan tesis, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Riswanda, selaku pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu disela kesibukan beliau yang sangat padat untuk memberikan arahan, bimbingan, dorongan, serta kemudahan-kemudahan dalam proses penulisan tesis ini.
2. Ibu Anggraeni selaku pembimbing kedua atas kesediaan dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini;
3. Bapak dan Ibu, terutama Bapak Wawan dan Ibu Eka dan Staf Administrasi UT Serang lainnya
4. Saudara-saudaraku terima kasih atas dukungan kalian selama ini;
5. Rekan-rekan seangkatan di Progam Magister Administrasi Publik UT 2017.
6. Teman-teman pegawai BPS Kabupaten Pandeglang, yang telah bersedia memberikan dan informasi dalam penelitian ini serta semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan tesis ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga tesis yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, November 2017

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Pandeglang, Banten pada tanggal 24 November 1978, sebagai anak ketujuh dari Bapak Djahidi Iskandar Saputra dan Ibu S. Nuraeni.

Pendidikan Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDN 1 Pandeglang, pada tahun 1991, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) di SMP Negeri 1 Pandeglang selesai pada tahun 1994, Sekolah Menengah Umum di SMU Negeri 1 Pandeglang, diselesaikan pada tahun 1997. Pendidikan Strata 1 (S1) diselesaikan di Institut Pertanian Bogor (IPB), pada tahun 2001.

Pada tahun 2002, penulis mendapatkan kesempatan bekerja di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pandeglang. Pada tahun 2015, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Universitas Terbuka.



DAFTAR ISI

Abstrak	hal i
Abstract	ii
Pernyataan Anti Plagiasi	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Persetujuan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Perumusan Masalah	10
C Tujuan Penelitian	10
D Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A Kajian Teori	12
1. Pelayanan Publik	12
2. Konsep Kualitas Layanan	14
3. Kepuasan Pelanggan	19
4. Determinan Kepuasan Layanan	21
B Penelitian Terdahulu	35
C Kerangka Berfikir	40
D Operasionalisasi Variabel	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A Desain Penelitian	44
B Lokasi dan Objek Penelitian	44
C Populasi dan Sampel	45
D Instrumen Penelitian	46
E Metode Analisis Data	47
1. Uji Validitas dan Reabilitas	47
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
3. <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A Deskripsi Objek Penelitian	70
B Hasil dan Pembahasan	70

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	114
A	Kesimpulan	114
B	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	121



DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 1.1	<i>Website</i> BPS Kabupaten Pandeglang	3
Gambar 1.2	ARC BPS Kab. Pandeglang	4
Gambar 1.3	Pintu Masuk PST BPS Kabupaten Pandeglang	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1	Diagram Kartesius (Rangkuti, 2003) dalam Surbakti (2010) ...	53
Gambar 3.2	Hirarki Determinan Kualitas Layanan	55
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPS Kabupaten Pandeglang	64
Gambar 4.2	Tata Letak Ruang PST	68
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Kepentingan dan Kepuasan Pengunjung PST BPS Kabupaten Pandeglang	102
Gambar 4.4	Hirarki Aspek Determinan Kualitas Layanan	109
Gambar 4.5	Bobot Final Hirarki Kriteria Determinan Kualitas Layanan	111
Gambar 4.6	Alur Penelitian	113



DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1	Jumlah Pengunjung PST BPS Kab. Pandeglang	8
Tabel 2	Operasional Variabel	43
Tabel 3.1	Contoh Formula Matriks <i>Pair-Wise Comparison</i>	56
Tabel 3.2	Skala Penilaian Perbandingan Saaty	57
Tabel 3.3	Nilai Random Indeks (<i>RI</i>)	58
Tabel 4.1	Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2	Profil Responden Menurut Pekerjaan	72
Tabel 4.3	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Akurasi data (data dapat dipercaya)	73
Tabel 4.4	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Akuras (data dapat dipercaya)	74
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)	75
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)	75
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah	76
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut kelengkapan data menurut waktu dan wilayah	77
Tabel 4.9	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut <i>Hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> publikasi mudah didapat	78
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut <i>Hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> publikasi mudah didapat	78
Tabel 4.11	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog <i>Online</i> (OPAC)	79
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog <i>Online</i> (OPAC)	80
Tabel 4.13	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya sarana internet (<i>wifi</i>)	81
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya sarana internet (<i>wifi</i>)	82
Tabel 4.15	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Adanya katalog <i>Online</i> /OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST	83
Tabel 4.16	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Adanya katalog <i>Online</i> /OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST	83
Tabel 4.17	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya AC	84

Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya AC	85
Tabel 4.19	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah	86
Tabel 4.20	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah	87
Tabel 4.21	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung	88
Tabel 4.22	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan Pengunjung	88
Tabel 4.23	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan	89
Tabel 4.24	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan	90
Tabel 4.25	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya Serta memiliki wawasan yang luas	91
Tabel 4.26	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas	92
Tabel 4.27	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	93
Tabel 4.28	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	93
Tabel 4.29	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Alur prosedur pelayanan jelas	94
Tabel 4.30	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Alur prosedur pelayanan jelas	95
Tabel 4.31	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung	96
Tabel 4.32	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung	96
Tabel 4.33	Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS	97
Tabel 4.34	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS	98
Tabel 4.35	Perhitungan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan PST BPS Kabupaten Pandeglang	100
Tabel 4.36	Perhitungan nilai skor rata-rata tingkat Kepuasan PST BPS Kabupaten Pandeglang	101
Tabel 4.37	Matriks <i>pair-wise comparison</i> Determinan Kualitas Pelayanan	105
Tabel 4.38	Matriks <i>pair-wise comparison</i> Koleksi	106
Tabel 4.39	Matriks <i>pair-wise comparison</i> Fasilitas	106

Tabel 4.40	Matriks <i>pair-wise comparison</i> SDM	106
Tabel. 4.41	Matriks <i>pair-wise comparison</i> Layanan PST	106
Tabel. 4.42	Nilai <i>CI</i> dan <i>CR</i> matriks Matriks <i>pair-wise comparison</i>	108
Tabel. 4.43	Bobot level pertama dan level kedua (Bobot final) Prioritas Kepuasan Layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang	112



DAFTAR LAMPIRAN

		Hal
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	121
Lampiran 2	Penghitungan Nilai korelasi (r)	126
Lampiran 3	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	127
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	128



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik) dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan keinginan sebagian besar masyarakat Indonesia. Dengan penerapan praktek *good governance* diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga akan terwujud praktek pemerintahan yang baik yaitu mampu mewujudkan akuntabilitas, tansparansi, keterbukaan dan aturan hukum yang berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh (LAN, 2008:66).

Pencanangan Reformasi Birokasi adalah salah program pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Reformasi Birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaruan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur.

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah lembaga pemerintah non-Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPS dipimpin oleh seorang Kepala BPS dan memiliki kantor perwakilan tingkat provinsi dan kabupaten/kota yang masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala BPS Provinsi dan Kepala BPS Kabupaten/Kota (BPS, 2015:2). BPS Kabupaten Pandeglang merupakan perpanjangan tangan BPS di daerah yang mempunyai tugas pokok menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Dengan melaksanakan

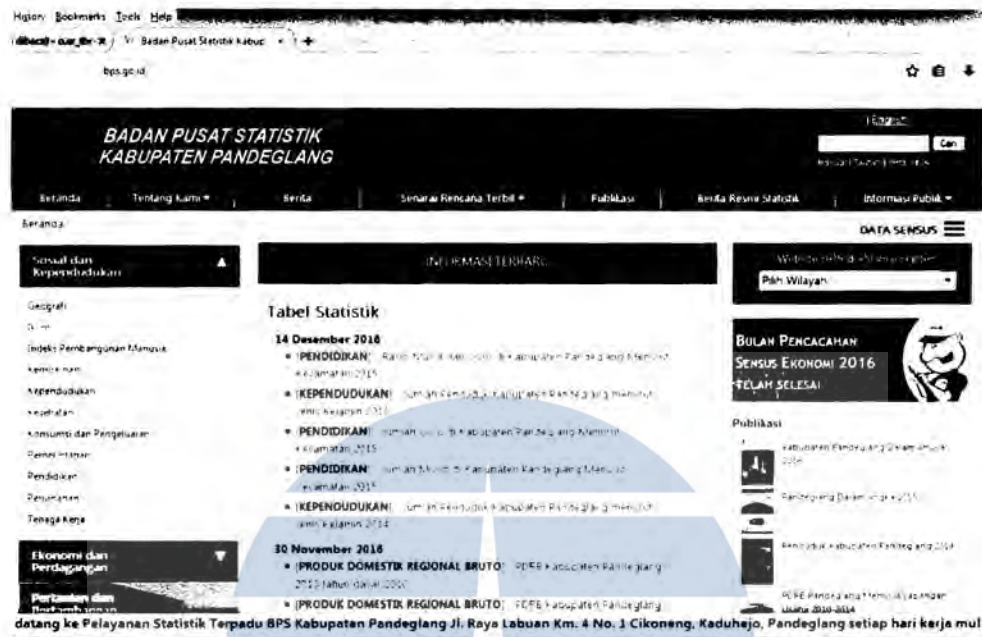
tugas yang diamanatkan, diharapkan dapat tercapai visi BPS Kabupaten Pandeglang yaitu "Pelopor Data Statistik Terpercaya Untuk Semua". Guna mencapai visi yang telah ditetapkan, BPS Kabupaten Pandeglang melakukan beberapa kegiatan pokok yaitu kegiatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan informasi statistik bagi semua pihak. Salah satu kegiatan pelayanan informasi statistik hukum yang memiliki andil yang cukup besar yaitu pelayanan perpustakaan yang merupakan cikal bakal dari Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Dengan adanya pencaanangan Reformasi Birokrasi oleh pemerintah, menuntut BPS untuk membuat terobosan yang inovatif, yaitu salah satunya adalah melakukan suatu program percepatan (*Quick Wins*) terhadap produk BPS yang dapat menyentuh kebutuhan para pengguna data. Untuk menjawab tantangan tersebut, BPS menetapkan tiga program *Quick Wins* (BPS, 2015:68) yaitu:

1. Penyempurnaan Pelayanan Statistik, melalui penyempurnaan tampilan dan fasilitas *website* BPS, diantaranya dengan membuat Tabel Dinamis.
2. Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dengan cara memberikan pelayanan kepada pengguna data melalui pelayanan satu pintu.
3. *Advanced Release Calendar* (ARC), yaitu menyediakan informasi jadwal terbit publikasi statistik (bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan) yang dipublikasikan melalui *website* supaya pengguna data mendapat kepastian waktu *publish data*, informasi dan publikasi statistik.

Pelaksanaan program *Quick Wins* di BPS Kabupaten Pandeglang sudah mulai diterapkan hanya saja masih banyak perbaikan dari berbagai macam sisi. *Website* resmi BPS Kabupaten Pandeglang mulai dibangun sejak tahun 2012. Pembuatan

website ini masih jauh dari yang diharapkan karena adanya keterbatasan pegawai baik dalam jumlah maupun kompetensi dalam bidang *web development*.



Gambar 1.1 Website BPS Kabupaten Pandeglang

Advanced Release Calendar (ARC) atau Senarai Rencana Terbit, yaitu menyediakan informasi jadwal terbit publikasi statistik (bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan) yang dipublikasikan melalui *website* supaya pengguna data mendapat kepastian waktu *publish* data, informasi dan publikasi statistik. Sampai saat ini dari 77 publikasi yang diterbitkan BPS Kabupaten Pandeglang, hanya 40 publikasi yang memiliki jadwal rencana terbit.

BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN PANDEGLANG

Senarai Rencana Terbit Publikasi BPS 2017

No	Judul	Periode Terbit	Bahasa	Jadwal Rilis	Status
1	Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Pandeglang Menurut Lapangan Usaha 2012-2016	Tahunan	Indonesia	10 Ags 2017	Belum Rilis
2	Kabupaten Pandeglang Dalam Angka 2017	Tahunan	Indonesia-Inggris	06 Ags 2017	Belum Rilis
3	Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Pandeglang Menurut Pengeluaran 2012-2016	Tahunan	Indonesia	10 Sep 2017	Belum Rilis

Terima Kasih untuk seluruh masyarakat Kab

Gambar 1.2 ARC BPS Kab. Pandeglang

Gambar 1.2 menunjukkan tampilan menu ARC pada website BPS Kabupaten Pandeglang. Tampilan ARC merupakan tabel yang berisikan informasi jadwal rilis dari setiap Publikasi yang diterbitkan oleh BPS Kabupaten Pandeglang. Sebagai contoh Publikasi Produk Domestik Bruto Kabupaten Pandeglang Menurut Lapangan Usaha 2012-2016 merupakan publikasi yang periode terbitnya tahunan atau setiap tahun sekali. Publikasi ini menggunakan Bahasa Indonesia dan jadwal rilisnya yaitu tanggal 10 Agustus 2017.

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan wujud baru dari perpustakaan BPS Kabupaten Pandeglang yang bertujuan untuk memberikan pelayanan data secara terpadu (satu pintu) bagi pengguna data sehingga akses data lebih mudah, cepat, praktis dan efisien (BPS, 2015:68).



Gambar 1.3. Pintu Masuk PST BPS Kabupaten Pandeglang

Gambar 1.3 menunjukkan pintu masuk unit PST BPS Kabupaten Pandeglang. Unit ini berada di posisi paling depan dari gedung kantor BPS Kabupaten Pandeglang.

Pada awalnya perpustakaan BPS Kabupaten Pandeglang hanya menyediakan publikasi BPS dalam bentuk buku (*hardcopy*), tetapi setelah berubah menjadi PST, ada beberapa jenis pelayanan yang disediakan PST, yaitu:

1. Perpustakaan Tercetak

Tersedianya berbagai macam publikasi BPS dalam bentuk buku (*hardcopy*). Publikasi yang dimaksud merupakan publikasi hasil sensus atau survei yang diterbitkan baik oleh BPS Kabupaten Pandeglang, BPS Provinsi Banten maupun BPS Republik Indonesia. Setiap pengunjung PST dapat meminjam dan membawa pulang publikasi tersebut dengan syarat mengisi blanko yang telah disediakan dan meninggalkan kartu pengenal. Batas peminjaman paling lama hanya 2 (dua) hari, karena setiap publikasi hanya ada satu eksampler.

2. Konsultasi Statistik

Pengunjung dapat melakukan konsultasi mengenai data statistik yang dibutuhkan dengan petugas PST. Pada layanan ini pengunjung dapat berkonsultasi dengan petugas PST tentang berbagai indikator statistik seperti cara penghitungannya, konsep, definisi serta metodologi sensus dan survei BPS.

3. Penjualan Buku/*Hardcopy* dan CD/*Softcopy*

Petugas PST melayani pembelian buku/ CD publikasi BPS sesuai dengan tarif PNBK. Buku atau publikasi yang dijual hanya publikasi yang diterbitkan oleh BPS Kabupaten Pandeglang. Sedangkan untuk publikasi yang diterbitkan oleh BPS Provinsi Banten, pengunjung dapat membeli di PST BPS Provinsi Banten. Demikian juga untuk publikasi yang diterbitkan oleh BPS RI, pengunjung hanya dapat membeli di PST BPS RI.

4. Perpustakaan Digital

Tersedianya berbagai macam publikasi BPS dalam bentuk *softcopy* (*PDF file*).

5. *Website* BPS

Pengunjung dapat mengakses *website* BPS (www.pandeglangkab.bps.go.id, www.banten.bps.go.id dan www.bps.go.id) melalui komputer yang tersedia.

Sebagai sebuah organisasi publik, PST mempunyai peran yang strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. PST dapat menjadi media dan pusat informasi serta sumber ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya untuk digali, ditimba, dan dikembangkan. Hingga saat ini kehadiran PST sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat, terutama bagi kalangan pelajar, mahasiswa, dan kelompok-kelompok tertentu guna menunjang aktivitasnya.

Bahan pustaka yang dikelola oleh PST BPS Kabupaten Pandeglang terdiri dari publikasi-publikasi statistik yang diterbitkan oleh BPS Kabupaten Pandeglang, BPS Kabupaten/kota se-Provinsi Banten, BPS Provinsi Banten dan publikasi yang diterbitkan oleh BPS. Selain dari segi penerbit, PST BPS Kabupaten Pandeglang juga menyediakan ragam data statistik, seperti statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, maupun data Neraca dan Analisis Statistik.

Sebagai salah satu unit penunjang dalam kegiatan statistik nasional, PST dituntut untuk selalu tanggap terhadap perubahan lingkungan yang berdampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang cenderung semakin bertambah dan semakin kompleks khususnya dalam bidang statistik. Dengan demikian pelayanan informasi yang disediakan oleh PST juga menjadi lebih kompleks sehingga diperlukan peningkatan kualitas dalam hal pemberian layanan.

Sampai saat ini PST BPS Kabupaten Pandeglang, peneliti rasa belum mampu memberikan kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh pengunjung PST. PST BPS Kabupaten Pandeglang belum mampu menarik minat pengguna data untuk datang mencari informasi statistik. Bahkan dari waktu ke waktu jumlah pengunjung PST terlihat semakin menurun. Jumlah Pengunjung PST BPS Kabupaten Pandeglang dapat dilihat pada Tabel.1.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung PST BPS Kab. Pandeglang

Tahun Bulan	2014	2015	2016
Januari	11	7	10
Februari	8	9	12
Maret	5	10	6
April	12	11	6
Mei	10	5	11
Juni	9	8	2
Juli	7	5	6
Agustus	14	6	3
September	8	7	4
Oktober	13	3	5
November	8	16	8
Desember	9	8	5
Jumlah	114	95	78

Sumber: Buku Tamu PST BPS Kabupaten Pandeglang

Salah satu penyebab turunnya pengunjung PST BPS Kabupaten Pandeglang adalah adanya kemajuan teknologi informasi, sehingga pengguna data lebih memilih berselancar di dunia maya guna memenuhi kebutuhan akan data.

Untuk menghadapi perubahan situasi dan lingkungan masyarakat yang begitu cepat, maka PST harus berbenah diri bila tidak ingin ditinggalkan oleh penggunanya. Sebagai sebuah organisasi yang tidak mencari keuntungan, sudah saatnya kepuasan layanan kepada pengguna PST menjadi prioritas utama.

Menurut Sutarno (2006:160) ada beberapa hal prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan perpustakaan, yaitu (1) gedung/ruangan/tempat dengan segala sarana dan prasarananya; (2) koleksi bahan pustaka; (3) petugas yang melayani; (4) masyarakat pemakai; dan (5) suatu sistem atau mekanisme pengolahan, pengaturan, penyusunan, dan akses/temu kembali informasi. Keberhasilan perpustakaan dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari koleksi bahan pustaka, pengunjung, anggota dan peminat serta transaksi informasi.

Sebagai organisasi nirlaba PST harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Dengan demikian pelayanan yang diberikan seyogyanya harus berorientasi kepada kepuasan pengguna PST.

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Haryono (dalam Sutardji dkk, 2006) menyatakan bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada keperpustakaan. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan.

Berkaitan dengan latar belakang yang telah dikemukakan maka perlu kiranya untuk dilakukan penelitian mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan layanan Unit PST BPS Kabupaten Pandeglang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi masukan dan pertimbangan bagi pengambil kebijakan serta sebagai bahan referensi.

B. Perumusan Masalah

Sebagai salah satu unit pendukung dalam kegiatan perstatistikan Indonesia, PST seharusnya dapat berperan aktif dalam memberikan informasi statistik, namun pada kenyataannya tidak banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan PST, oleh karena itu PST dituntut untuk terus dapat meningkatkan kualitas layanan.

Dari uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah indikator apa saja yang mencerminkan kepuasan layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan maka tujuan yang hendak dicapai dengan penelitian ini adalah untuk menjelaskan indikator-indikator kualitas pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis.

I. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat meningkat pemahaman mengenai kualitas pelayanan. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pemikiran maupun sebagai studi pembandingan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran umum yang jelas tentang kualitas layanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Pandeglang serta dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Penyediaan data dan informasi statistik direalisasikan melalui *website* maupun publikasi (*hardcopy*) yang tersedia dalam Unit Pelayanan Statistik Terpadu.

Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. (Moenir, 2010:27).

American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald W, Cowell, 1984 (Dalam Novandy, 2009) menyatakan bahwa; "Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Lovelock, Christopher H, 2002 (Dalam Novandy, 2009) , mengatakan bahwa "*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami". Artinya *service* merupakan produk yang tidak

ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*);

1. Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”
2. Departemen Dalam Negeri, (2004) Dalam Novandy, 2009 menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Sebagai instansi pemerintah, BPS Kabupaten Pandeglang harus memberikan menyelenggarakan pelayanan baik terhadap pemerintah itu sendiri maupun terhadap masyarakat umum. Sebagai instansi yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan sensus dan survei di Republik Indonesia, maka pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BPS Kabupaten Pandeglang yaitu menyediakan data dan informasi statistik untuk pemerintah dan masyarakat. Penyediaan data dan informasi statistik direalisasikan melalui *website* maupun publikasi (*hardcopy*) yang tersedia dalam Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

2. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas Layanan menjadi kunci penting penting bagi semua industri terlebih lagi industri yang bergerak di bidang jasa (layanan). PST merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang layanan, khususnya layanan informasi. Dimana layanan informasi merupakan kegiatan yang bersifat tak berwujud, yaitu berkaitan langsung dengan pikirann manusia sebagai pengguna jasa atau layanan.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku kualitas pelayanan. Adapun pengertian kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan.

Yong dan Loh (2003:146) dalam Sahib (2012:6) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Tinjauan mengenai konsep kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima

Menurut Parasuraman (2001:162) dalam Sahib (2012:7) Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2001:162) dalam Sahib (2012:7) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut

ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Poll dan Boekhorst (2007) mengutip Brophy (2005) mengklasifikasikan beberapa aspek yang menjadi acuan standar kualitas layanan perpustakaan, yaitu:

- a. *Performance*, artinya setiap layanan perpustakaan memiliki tujuan tersendiri.
- b. *Features*, artinya karakteristik tambahan yang melengkapi tujuan perpustakaan.
- c. *Reability*, artinya konsistensi perpustakaan dalam memberikan layanan
- d. *Conformance*, artinya layanan perpustakaan ditetapkan berdasarkan standar yang ada.
- e. *Durability*, artinya layanan perpustakaan ditetapkan berdasarkan standar yang ada.
- f. *Servicebility*, artinya ketersediaan sarana bantuan bagi pengguna dalam mengadukan ketidaknyamanan layanan
- g. *Aesthetics*, artinya layanan perpustakaan didukung oleh tampilan infrastruktur perpustakaan yang menarik.
- h. *Usability*, artinya kemudahan dalam mengakses layanan perpustakaan.
- i. *Assurance*, artinya kemampuan dan pengetahuan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara baik.

- j. *Courtesy*, artinya keramahan sikap pustakawan dalam memberikan layanan.
- k. *Communication*, artinya kemampuan berbicara pustakawan dalam memberikan layanan.
- l. *Speed*, artinya kecepatan layanan yang diberikan
- m. *Variety of Services offered*, artinya pilihan ragam pelayanan pustakawan yang diberikan.
- n. *Perceived quality*, artinya pendapat pengguna terhadap layanan.

Penilaian pengguna terhadap kualitas merupakan esensi terpenting dalam mengetahui tingkat kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Kualitas merupakan sesuatu yang bersifat subjektif dimana sudut pandang seseorang akan mempengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan perpustakaan akan memiliki perbedaan dengan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa maupun manufaktur. Beberapa penyedia jasa memiliki kekhususan, karena nilai yang dipikirkan oleh pelanggan (*CPV-costumer perceived value*) akan berbeda antara masing-masing pengguna jasa. Demikian halnya di perpustakaan akan memiliki karakteristik kualitas layanan yang berbeda (Cook et al, 2001).

Dimensi kualitas pelayanan perpustakaan dikembangkan oleh ARL (*The Association of Research Libraries*) dari SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman et al yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability* menjadi *Library Quality (LibQUAL)* yang terdiri dari tiga dimensi tentang kualitas

pelayanan perpustakaan, yaitu pengaruh layanan (*affect of service*), pengendalian informasi (*information control*), dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*), hal tersebut seperti dikemukakan oleh (Cook et al, 2001).

Kemudian di dalam *LibQUAL* dimensi dalam kualitas pelayanan terdiri dari: (Fatmawati, 2011: 69-70).

1. Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam melayani (*service affect*), dengan indikator yang meliputi: empati/kepedulian(*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), dan reliabilitas/kehandalan (*reliability*).
2. Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*library as place*), dalam hal ini perpustakaan adalah merupakan tempat yang memiliki kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata. Indikatornya adalah berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*), fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan, perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol, serta tempat belajar yang nyaman.
3. Petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dalam hal ini berkaitan dengan kemudahan akses, kenyamanan individu pemustaka, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri.
4. Akses Informasi (*information access*), hal ini menyangkut kekuatan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, yaitu meliputi kelengkapan

koleksi, bimbingan penelusuran informasi, dan kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Kualitas Layanan pada BPS Kabupaten Pandeglang dapat dilihat dari dua macam layanan publik yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Pandeglang yaitu layanan PST dan layanan data melalui website BPS Kabupaten Pandeglang. Pada penelitian ini penulis memfokuskan layanan PST.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan (pengunjung).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan (*key success factor*) dalam sebuah lembaga penyedia jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu, strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Secara fundamental kepuasan pelanggan yaitu pengertian mengenai pelanggan dan kualitas. Dalam konsep lama pelanggan adalah pembeli yang berada di luar lembaga penyedia jasa yaitu orang yang membeli produk atau jasa yang kita jual. Akan tetapi dalam konsep modern mencakup pula pelanggan yang

berada dalam lingkungan kelembagaan. Konsep memberikan arti bahwa ada pelanggan internal dan eksternal. Jadi pelanggan adalah orang yang menerima, meneruskan, memproses, memakai ataupun yang menggunakan suatu produk. Pelanggan adalah orang yang paling penting dalam kehidupan lembaga penyedia jasa pelayanan. Pelanggan tidak bergantung kepada kita tetapi kitalah yang bergantung kepadanya. Pelanggan tidak pernah mengganggu pekerjaan kita sebab dia adalah tujuan dari pekerjaan kita. Tidak seorangpun dapat memenangkan apabila berargumentasi dengan pelanggan sebab pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya.

Dalam Tjiptono (2016:204), pakar kepuasan pelanggan Richard L. Oliver (1997) menegaskan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, tampak tak seorangpun tahu. Dalam Tjiptono (2016:206), ada beberapa definisi kepuasan pelanggan menurut para ahli, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987)
2. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Tse & Wilton, 1988).
3. Evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Fornell, 1992).

4. Ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*) (Hill, Brierley & MacDougall, 1999).
5. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, et al, 2004).

Dari beberapa definisi di atas dapat dilihat bahwa umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia menggunakan suatu produk (barang dan jasa), sedangkan kinerja yang dirasakan adalah pendapat pengguna terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan suatu produk jasa.

Kepuasan pelanggan pada BPS Kabupaten Pandeglang merupakan kepuasan pengguna layanan yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pandeglang, yaitu kepuasan pengunjung *website* dan pengunjung PST. Karena penelitian ini memfokuskan pada layanan PST, maka kualitas layanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kualitas layanan PST.

4. Determinan Kepuasan Layanan

Pelayanan Statistik Terpadu sebagai organisasi penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan PST merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka pengguna semakin puas. Oleh karena itu, kepuasan pengguna akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar-

benar memenuhi harapan pengguna. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas PST tidak sesuai dengan harapan pengguna tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang mereka terima.

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting dan masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Menurut penelitian Sarah M. Pritchard (1996), Kepuasan layanan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut: koleksi, fasilitas, sumber daya manusia dan layanan perpustakaan.

I. Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama dalam mendirikan suatu perpustakaan.

Menurut buku Pedoman Pembinaan Koleksi dan Pengetahuan *Literature* (1998:2), "Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi". Sedangkan menurut Ade Kohar (2003:6), "Koleksi perpustakaan adalah yang mencakup berbagai format bahan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi".

Menurut Yulia (1993:3) ada empat jenis koleksi perpustakaan yaitu:

1. Karya cetak

Karya cetak adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk cetak, seperti:

a. Buku

Buku adalah bahan pustaka yang merupakan suatu kesatuan utuh dan yang paling utama terdapat dalam koleksi perpustakaan. Berdasarkan standar dari Unesco tebal buku paling sedikit 49 halaman tidak termasuk kulit maupun jaket buku. Diantaranya buku fiksi, buku teks, dan buku rujukan

b. Terbitan berseri

Bahan pustaka yang direncanakan untuk diterbitkan terus dengan jangka waktu terbit tertentu. Yang termasuk dalam bahan pustaka ini adalah harian (surat kabar), majalah (mingguan bulanan dan lainnya), laporan yang terbit dalam jangka waktu tertentu, seperti laporan tahunan, tri wulanan, dan sebagainya.

2. Karya noncetak

Karya noncetak adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan tidak dalam bentuk cetak seperti buku atau majalah, melainkan dalam bentuk lain seperti rekaman suara, rekaman video, rekaman gambar dan sebagainya. Istilah lain yang dipakai untuk bahan pustaka ini adalah bahan non buku, ataupun bahan pandang dengar. Yang termasuk dalam jenis bahan pustaka ini adalah:

a. Rekaman suara

Yaitu bahan pustaka dalam bentuk pita kaset dan piringan hitam. Sebagai contoh untuk koleksi perpustakaan adalah buku pelajaran bahasa Inggris yang dikombinasikan dengan pita kaset.

b. Gambar hidup dan rekaman video

Yang termasuk dalam bentuk ini adalah film dan kaset video. Kegunaannya selain bersifat rekreasi juga dipakai untuk pendidikan. Misalnya untuk pendidikan pemakai, dalam hal ini bagaimana cara menggunakan perpustakaan.

c. Bahan grafika

Ada dua tipe bahan grafika yaitu bahan pustaka yang dapat dilihat langsung (misalnya lukisan, bagan, foto, gambar, teknik dan sebagainya) dan yang harus dilihat dengan bantuan alat (misalnya selid, transparansi, dan filmstrip).

d. Bahan kartografi

Yang termasuk kedalam jenis ini adalah peta, atlas, bola dunia, foto udara, dan sebagainya.

3. Bentuk Micro

Bentuk mikro adalah suatu istilah yang digunakan untuk menunjukkan semua bahan pustaka yang menggunakan media film dan tidak dapat dibaca dengan mata biasa melainkan harus memakai alat yang dinamakan microreader. Bahan pustaka ini digolongkan tersendiri, tidak dimasukkan bahan noncetak. Hal ini disebabkan informasi yang tercakup didalamnya meliputi bahan

tercetak seperti majalah, surat kabar, dan sebagainya. Ada tiga macam bentuk mikro yang sering menjadi koleksi perpustakaan yaitu:

- a. Mikrofilm, bentuk mikro dalam gulungan film. Ada beberapa ukuran film yaitu 16 mm, dan 35 mm.
- b. Mikrofis, bentuk mikro dalam lembaran film dengan ukuran 105 mm x 148 mm (standar) dan 75 mm x 125 mm.
- c. Microopaque, bentuk mikro dimana informasinya dicetak kedalam kertas yang mengkilat tidak tembus cahaya. Ukuran sebesar mikrof

4. Karya dalam bentuk elektronik

5. Dengan adanya teknologi informasi, maka informasi dapat dituangkan ke dalam media elektronik seperti pita magnetis dan cakram atau disc. Untuk membacanya diperlukan perangkat keras seperti komputer, CD-ROM player, dan sebagainya.

Berdasarkan Laporan Tahunan PST BPS Kabupaten Pandeglang Tahun 2016, PST BPS Kabupaten Pandeglang memiliki koleksi berupa pustaka tercetak (*hardcopy*) sebanyak 1.096 pustaka tercetak (*hardcopy*) dan pustaka digital (*softcopy*) sebanyak 296 PDF *file*.

2. Fasilitas

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Moenir (2011:119) menyatakan "Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau

segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna". Penjelasan lain mengenai fasilitas menurut Prastowo (2012:297) "Prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan". Sarana dan prasarana perpustakaan itu kecenderungannya disebutkan secara lebih terperinci dengan istilah-istilah seperti ruang perpustakaan, sarana perpustakaan, perabot perpustakaan, perlengkapan perpustakaan, dan peralatan perpus Prasarana perpustakaan merupakan fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan. Misalkan saja, perlengkapan rak buku, rak surat kabar, meja sirkulasi, lemari atau kabinet, kereta buku, ruang perpustakaan dan lain sebagainya. Menurut Moenir (2010:119-121) menjelaskan sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya ada tiga golongan:

a. Peralatan kerja

Peralatan kerja ini, termasuk jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi. dan gunanya. Dalam kegiatan di perpustakaan misalkan ruang perpustakaan, komputer, printer yang ada di perpustakaan membantu pustakawan melakukan pencatatan dan sirkulasi apabila ada proses peminjama

b. Perlengkapan kerja

Semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, dan menambah kenyamanan dalam bekerja.

Misalkan perlengkapan yang ada dalam perpustakaan yang berfungsi sebagai alat bantu yaitu: pena, kertas, spidol, LCD dan lain sebagainya

c. Perlengkapan bantu atau fasilitas

Merupakan benda yang membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

Misalkan, AC, kipas angin, mesin absensi, dan lain sebagainya.

Ruangan untuk pelayanan PST di BPS Kabupaten Pandeglang berukuran $\pm 19 \text{ m}^2$. Ruang ini berisi beberapa komponen diantaranya perpustakaan tercetak yang berisi kumpulan buku-buku yang tersusun di dalam rak, komputer yang berisi aplikasi buku tamu dan *softcopy* publikasi, dan meja baca. Untuk memberikan kenyamanan pengunjung, ruang PST juga telah dilengkapi dengan AC, penerangan yang cukup untuk memudahkan membaca, serta kebersihan ruangan yang selalu dijaga.

PST BPS Kabupaten Pandeglang menempati ruangan yang terletak di bagian depan kantor BPS Kabupaten Pandeglang. Dengan demikian, diharapkan pengunjung PST dapat merasa lebih nyaman dalam mengakses data BPS yang terdapat di PST BPS Kabupaten Pandeglang.

Sarana-prasarana yang tersedia antara lain:

- 6 rak lemari untuk koleksi pustaka
- 1 unit lemari kaca etalase
- 1 unit komputer untuk aplikasi buku tamu, file publikasi *softcopy* serta untuk akses *website* BPS
- Bahan pustaka tercetak

- 1 set meja dan kursi baca bagi pengguna data
- Poster-Poster PST
- 1 Unit AC

3. Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2009:3), dalam rangka persaingan organisasi/perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini sumber daya manusia. Semua potensi SDM berpengaruh terhadap upaya organisasi mencapai tujuan.

Werther dan Davis (dalam Sutrisno, 2009:4) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah "pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang tinggi menurut Ndruha (dalam Sutrisno, 2009:4) adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi: *intelligence, creativity dan imagination*: tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Perubahan yang terjadi pada bidang Sumber Daya Manusia diikuti oleh perubahan pada kompetensi dan kemampuan dari seseorang yang

mengkonsentrasikan diri pada Manajemen Sumber Daya Manusia. Perkembangan kompetensi yang semakin luas dari praktisi Sumber Daya Manusia memastikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan organisasi. Kompetensi kini telah menjadi bagian dari bahasa manajemen pengembangan. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi ketrampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kompetensi untuk mendukung kemampuan dikonsentrasikan pada hasil perilaku.

Definisi kompetensi menurut Amstrong & Murlis dalam Ramelan (2003:47), dia mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar individu yang secara kausal berhubungan dengan efektivitas atau kinerja yang sangat baik. Sedangkan Hutapea dan Thoah (2008), mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seorang karyawan/ pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu). Pengetahuan karyawan/ pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi instansi/perusahaan. Namun bagi

karyawan/pegawai yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat.

Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan/instansi kepada seorang karyawan/pegawai dengan baik dan maksimal. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan/pegawai, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap perilaku kerja karyawan/pegawai. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seorang karyawan/pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan/instansi. Apabila karyawan/pegawai mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Kompetensi, *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi/instansi.

Kepala Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik merupakan penanggung jawab pelaksanaan PST di BPS Kabupaten Pandeglang, sekaligus

menjadi petugas PST. Sementara Tenaga Fungsional Pustakawan belum tersedia di BPS Kabupaten Pandeglang.

4. Layanan perpustakaan

Menurut Sutarno (2006:162) layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna dengan tujuan membantu menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan.

Asas-asas Layanan

Menurut Darmono (2007:166) dalam perpustakaan harus mempunyai kegiatan layanan yang memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- a. Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Menurut Rahayuningsih (2007) Layanan yang dikembangkan perpustakaan antara lain:

- a. Layanan Administrasi, adalah layanan yang menyusun rencana operasional layanan meliputi jenis, sistem, peraturan, tata tertib, kebutuhan biaya, peralatan, tenaga serta penentuan fokus segmen pemakai.
- b. Layanan informasi, adalah layanan yang dimaksud dengan layanan informasi adalah menyediakan dan memberikan informasi yang diperlukan pemakai. Termasuk didalamnya informasi terbaru/kilat informasi terseleksi. Informasi perpustakaan dipersiapkan dari berbagai sumber yang jelas, diakui keberadaannya, valid, realible, dan faktual sehingga dapat dipercaya dan dapat dipergunakan dengan baik.
- c. Layanan penelitian, Para peneliti yang membutuhkan sumber informasi di perpustakaan dapat dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan. Karena sumber-sumber tersebut tersedia di perpustakaan dan dilayani dengan baik.
- d. Layanan rekreasi, layanan yang memberikan kesan indah dan bersifat estetika, layanan ini biasanya terdapat di perpustakaan umum juga terdapat di berbagai macam perpustakaan khusus lainnya yang didalamnya memuat tentang bacaan fiksi, cerita majalah, dan surat kabar. Layanan rekreasi yang paling penting adalah layanan kejiwaan. Karena dengan membaca bahan bacaan tersebut di perpustakaan akan diperoleh rasa senang dan puas
- e. Layanan sirkulasi, adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, pengembalian serta penyelesaian

administrasinya. Bahan pustakayang boleh atau dapat dipinjam dibaca diluar perpustakaan pada umumnya adalah koleksi umum (non referensi). Petugas layanan harus meneliti dan harus mengecek kondisi bahan pustaka yang akan dipinjam atau dikembalikan.

- f. Layanan referensi, adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas diperpustakaan. Hal ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi, menurut isi dan sifatnya hanya dibaca pada bagian tertentu, tidak semua isinya, pertimbangan keselamatan dan keutuhan koleksi dan untuk kepentingan orang banyak. Layanan rujukan itu merupakan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakai sumber rujukan.
- g. Penelusuran *literature*, kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu. Atau dalam hal ini bisa di artikan sebagai penelusuran bibliografi pustaka dengan menggunakan katalog.
- h. Bimbingan pemakai, memberikan panduan atau penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada pengguna kelompok baru perpustakaan, agar mereka bisa memahami bagaimana cara menggunakan perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhannya.
- i. Analisis kepustakaan, kegiatan membuat karangan atau tulisan baru yang diperleh dengan jalan mengkaji dan mensarikan kepustakaan yang ada tentang suatu bidang tentertu untuk keperluan pengguna perpustakaan.

- j. Statistik layanan, adalah cara yang digunakan untuk melaporkan kondisi perpustakaan kepada pimpinan guna mengetahui perkembangan, kemajuan, kesulitan, kebutuhan, tuntutan ataupun tantangan yang dihadapi dalam rangka memberikan layanan yang cocok dengan permintaan pemakai.

Pelayanan PST BPS Kabupaten Pandeglang dilaksanakan setiap hari kerja dengan jam operasional sebagai berikut:

- Senin – Kamis : 08.30 – 15.30 WIB
Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
- Jumat : 08.30 – 16.00 WIB
Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

PST BPS Kabupaten Pandeglang menyediakan pelayanan sebagai berikut:

1. Perpustakaan Tercetak
Tersedianya berbagai macam publikasi BPS dalam bentuk buku (*hardcopy*)
2. Konsultasi Statistik
Pengunjung dapat melakukan konsultasi mengenai data statistik yang dibutuhkan dengan petugas PST.
3. Penjualan Buku/*Hardcopy* dan CD/*Softcopy*
Petugas PST melayani pembelian buku/ CD publikasi BPS sesuai dengan tarif PNBPNP.
4. Perpustakaan Digital

Tersedianya berbagai macam publikasi BPS dalam bentuk *softcopy* (*PDF file*).

5. *Website* BPS

Pengunjung dapat mengakses *website* BPS melalui komputer yang tersedia.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian seperti ini juga pernah diangkat sebagai obyek penelitian oleh peneliti sebelumnya. Maka peneliti juga diharuskan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Contoh kasus penelitian sebelumnya yang penulis jadikan acuan merupakan jurnal-jurnal yang sudah dipublikasikan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sutardji dan Sri Ismi Maulidiyah (Tahun 2006) dengan judul **“Analisis Beberapa Faktor yang mempengaruhi Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian”**. Faktor-faktor yang dinalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah: (1). Sistem layanan, yaitu layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa), artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruangan koleksi. (2). Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan. (3). Kemudahan memperoleh informasi. (4). Kecepatan memperoleh informasi, dan (5). Pelayanan pemberian informasi. Pengujian hipotesis menggunakan Chi Kuadrat. Hasil hasil penelitian ini adalah Sistem layanan terbuka maupun

tertuyup yang diterapkan oleh perpustakaan Balitkabi berhubungan nyata dengan tingkat kepuasan pengguna. Namun, tingkat kepuasan pengguna berhubungan nyata dengan biayam kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi dan pelayanan pemberian informasi.

Dari keempat faktor yang berpengaruh nyata tersebut, pelayanan pemberian informasi mempunyai hubungan paling nyata terhadap kepuasan pengguna dengan pelayanan pemeberian informasi mencapai 72,4%

2. Penelitian yang dilakukan oleh Elifni Maritha (Tahun 2014) dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya”**. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT JNE Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa hasil matriks korelasi didapat nilai Barlett Test of Sphericity (BTS) dengan nilai signifikan sebesar 0,003. Ini menunjukkan bahwa matriks korelasi terdapat hubungan antara variabel-variabel dalam populasi. Hal ini didukung dengan nilai Kaiser-Meyer Olkin (KMO) sebesar 0,584 yang artinya secara statistik analisis faktor signifikan untuk menganalisis matriks korelasi tersebut. Hasil dari penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa pengiriman pada PT JNE Surabaya menunjukkan proentase kumulatif sebesar 63,725%. Hal ini berarti penelitian mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa pengiriman pada PT JNE Surabaya sebesar 63,725%, sedangkan sisanya 36,275% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil

pembahasan penulis menyarankan sebagai berikut mengingat pandangan masyarakat atas kerapian dan kompetensi karyawan merupakan faktor pling mempengaruhi keputusan mereka dalam pelayanan jasa pengiriman pada PT JNE Surabaya, maka hendaknya manajemen dealer PT JNE Surabaya memperhatikan penampilan karyawan serta pengetahuan mereka diharapkan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Lulu Dian Anggraini, Panji Doeranto dan Dhita Morita Ikasari yang berjudul: "**Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.**" Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan bauran pemasaran 7P, yaitu *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat/lokasi), *Promotion* (promosi), *People* (orang), *Process* (proses), dan *Physical Evidance* (bukti fisik). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas kinerja Ria Djenaka Coffee dan Resto belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan ditunjukkan oleh beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius, yaitu atribut: penyajian makanan, atribut keramahan, kesopanan dan perhatian parmusaji, atribut kesigapan pramusaji, atribut kemudahan dalam pembayaran dan atribut kecepatan penyajian.

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran I kemudian dilakukan perbaikan melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh, dan diperoleh nilai CSI sebesar 66,51%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa puas terhadap kinerja dari atribut-atribut restoran Ria Djenaka Coffee & Resto.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Budiono dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap kualitas pelayanan konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung serta strategi-strategi yang dapat dilakukan perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan performansinya. Dalam mengukur gap kualitas pelayanan antara harapan dan persepsi konsumen, penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), yang mana terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini terdiri dari 23 atribut pernyataan. Selanjutnya metode yang digunakan dalam menentukan atribut-atribut pernyataan kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dioptimalkan dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* melalui diagram kartesius yang dibagi pada empat kuadran. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa nilai rata-rata Total SERVQUAL menunjukkan angka -0,41,

yang mana terdapat gap antara persepsi dengan harapan konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung. Sedangkan Metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat satu atribut berada di Kuadran A, sembilan atribut berada di Kuadran B, sembilan atribut berada di Kuadran C dan empat atribut berada di Kuadran D.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Oka Dharma, Ni Wayan Sri Budi, dan I Gede Ngurah Sugata dengan judul "**Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Perpustakaan Undiksha dengan kepuasan penggunanya. Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman,dkk, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan *ex post facto*. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Undiksha yang berkunjung ke perpustakaan Undiksha sebanyak 60 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental random sampling*. Data utama dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, sedangkan data pendukungnya dikumpulkan dengan observasi dan wawancara. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Undiksha dilihat dari aspek bukti langsung (katagori agak rendah); kehandalan (katagori cukup); cepat tanggap (katagori

tinggi); kepastian (katagori agak rendah); dan empati (katagori tinggi). Secara umum besarnya korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung $r = 0,952$ sedangkan kontribusinya sebesar 0,906 atau 90,60%, dimana hal ini diinterpretasikan ke dalam katagori sangat kuat.

C. Kerangka Berfikir

Organisasi layanan Pelayanan Statistik Terpadu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan mengutamakan pelayanan yang baik maka pengguna akan membantu PST mencapai tujuan visi dan misinya.

PST sebagai suatu organisasi pelayanan publik yang bertugas menyediakan informasi kepada masyarakat memiliki bentuk pelayanan berkualitas yang berorientasi kepada pengguna. Berdasarkan uraian diatas, banyak faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diterapkan di penelitian ini adalah sebagai berikut: koleksi, fasilitas, sumber daya manusia dan layanan PST

Koleksi merupakan semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi yang baik menurut Rahayuningsih (2007:86) adalah:

1. Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
2. Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

Fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Karakteristik fasilitas yang baik menurut Rahayuningsih (2007:87) adalah:

1. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
2. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

Sumber daya manusia merupakan petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik menurut Rahayuningsih (2007:87) adalah:

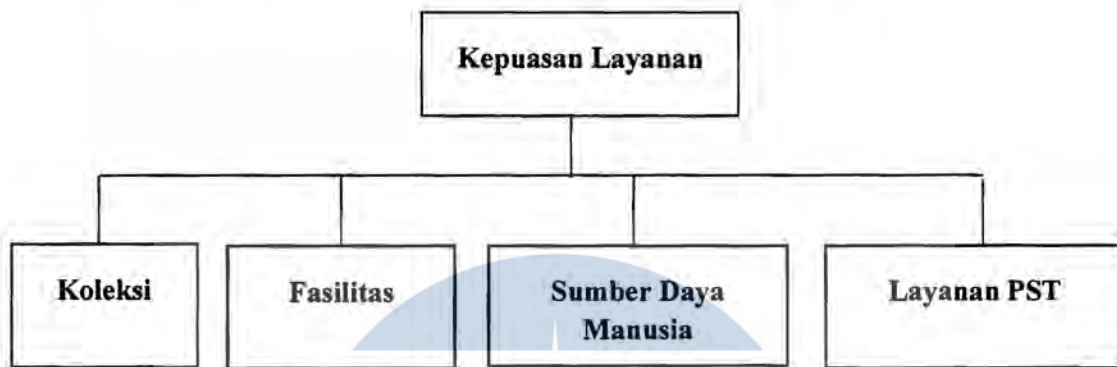
1. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
2. Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan
3. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
4. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/ bangga dengan profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan.

Layanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada pengguna. Karakteristik layanan yang baik menurut Rahayuningsih (2007:88) adalah:

1. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
3. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

Untuk lebih jelasnya ditunjukkan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah koleksi, fasilitas, sumber daya manusia dan layanan PST.

Tabel 2. Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator
1.	Koleksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akurasi data (Data sesuai dengan keadaan di lapangan, data tidak bias) 2. Kemutakhiran data (Data terbaru) 3. Kelengkapan data (Statistik Sosial, Statistik Produksi, Statistik Distribusi dan Statistik Neraca) 4. Kemudahan mendapatkan <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>
2.	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Komputer 2. Ketersediaan Internet (<i>Wifi</i>) 3. Adanya Katalog <i>Online</i> (OPAC) 4. Ketersediaan AC
3.	Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sopan dan ramah 2. Peduli terhadap Keluhan 3. Memberikan bimbingan 4. Berpengetahuan/Berwawasan
4.	Layanan PST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan 2. Alur prosedur pelayanan 3. Kesamaan layanan 4. Ketepatan waktu penerbitan publikasi

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian tentang determinan kepuasan layanan PST memerlukan skala pengukuran terhadap determinan kualitas layanan PST yang ditanyakan kepada responden. Menurut Thomas (2003), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang fokus pada pengukuran dan jumlah termasuk di dalamnya diferensiasi terhadap skala pengukuran (lebih besar, lebih kecil, dan sebagainya) yang terdapat subjek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian tentang determinan kepuasan layanan PST ini merupakan jenis penelitian yang melibatkan peneliti dalam lingkungan yang akan diteliti dan penelitian ini biasanya ditujukan untuk memecahkan masalah secara sistematis berdasarkan data-data faktual yang diperoleh. Menurut Arikunto (2005) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan, artinya penelitian deskriptif harus bersifat objektif dan faktual dalam memperlihatkan fenomena yang ada. Penelitian deskriptif memungkinkan penulis untuk memperoleh gambaran secara utuh dari permasalahan penelitian yang dibahas.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian



Penelitian ini mengambil lokasi di unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Pandeglang, Jalan Raya Labuan km 4 No 01 Cikoneng, Kaduhejo, Pandeglang 42253.

2. Objek Penelitian

Obyek yang diamati dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pengguna data yang datang ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Pandeglang. Peneliti akan mencoba menggali beberapa pertanyaan yang akan di tuangkan ke dalam kuisisioner yang ditujukan kepada pengguna data atau pengunjung akan dijadikan bahan untuk menentukan determinan kualitas layanan di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Pandeglang.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan selama satu bulan, semua pengunjung yang datang di bulan April-Mei 2017 akan mengisi kuesioner penelitian ini. Selama bulan April-Mei 2017 penulis gunakan waktu untuk mencari referensi, tinjauan pustaka, pengumpulan data, serta pengolahan data apabila telah selesai penelitian.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung PST selama tahun 2016. Berdasarkan buku tamu PST BPS Kabupaten Pandeglang mencapai 74 orang. Sedang teknik sampel yang diambil menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Riduwan (2011), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat presisi yang ditetapkan yaitu 10%

$$n = \frac{78}{78 \times 0,1^2 + 1} = 43,82 \approx 44$$

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel adalah sebanyak 44 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental, yaitu pengunjung yang datang ke PST pada kurun waktu April-Mei 2017 menjadi responden pada penelitian ini.

D. Instrumen Penelitian

Untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner.

Kuesioner disebar kepada seluruh pengguna data atau pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Menurut Sugiyono (2007:142) menyatakan bahwa kuisioner merupakan teknik pengumpulan datayang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden unruk menjawabnya. Responden hanya memilih jawaban yang menurutnya sesuai dengan realitas yang dialaminya, biasanya dengan memberikan tanda (X) atau tanda (√).

Pada penelitian ini penulis menggunakan angket atau kuesioner tertutup (pernyataan yang sudah tersedia), dimana penulis menyediakan pilihan dari setiap pernyataan yang diajukan kepada responden, sehingga responden hanya tinggal memberi tanda (X) atau tanda (√) pada setiap pilihan pernyataan yang dikehendakinya. Untuk pernyataan tertutup ini, dengan pengukuran modifikasi skala secara umum menggunakan peringkat 4 (empat) angka penilaian yaitu mulai dengan skala 1 sampai skala 4.

E. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kuantitatif, yaitu teknik analisis data dengan menggunakan rumus-rumus statistik baik melalui program excel maupun SPSS 21.00 yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur keshahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Reliabilitas merupakan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama untuk mengetahui tingkat pengukuran (Simamora dalam Surbakti, 2010).

a. Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan analisis korelasi *product moment pearson* dari setiap butir. Analisis butir total

dihitung dengan mengkorelasikan skor dari setiap atribut dengan skor total.

Rumus teknik korelasi *Product moment pearson* yaitu:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[(n \sum X^2 - (\sum X)^2)][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan

X = Skor Keterangan

Y = Skor total pernyataan

n = Banyaknya butir pertanyaan

r = indeks validitas

Bila diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat dikatakan valid, dan sebaliknya.

a. Uji Reabilitas Kuesioner

Setelah uji validitas, maka kuesioner yang digunakan perlu diuji reliabilitasnya untuk menunjukkan konsistensi suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang terhadap kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pada penelitian ini, uji reliabilitas diukur dengan menggunakan *Alpha Cronbach* dengan rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

r_{11} = reabilitas *instrument*

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_i^2 = jumlah ragam total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah ragam butir

2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Supranto (2001) dalam Surbakti (2010), jasa akan menjadi bermanfaat apabila didasarkan kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.

Penentuan tingkat kepentingan dalam penelitian ini menggunakan skala 4 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat tidak penting, tidak penting, penting, dan sangat penting. Keempat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

Untuk kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban sangat penting diberi bobot 4
- Jawaban penting diberi bobot 3
- Jawaban tidak penting diberi bobot 2
- Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1

Untuk kepuasan diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban sangat puas diberi bobot 4
- Jawaban puas diberi bobot 3
- Jawaban tidak puas diberi bobot 2
- Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1

Total penilaian tingkat kepentingan masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala tersebut. Menurut Martila dan James dalam Surbakti (2010), bahwa untuk menginterpretasikan bagaimana suatu atribut dinilai oleh keseluruhan responden menurut tingkat pelaksanaannya, dibutuhkan suatu rentang skala. Kisaran untuk setiap skala adalah:

$$\text{Wilayah skala} = \frac{(X_{ib} - X_{ik})}{\text{Banyak Skala Pengukuran}} \dots\dots\dots (4)$$

X_{ib} = skor terbesar yang mungkin diperoleh, dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban sangat penting

X_{ik} = skor terkecil yang mungkin diperoleh, dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban tidak penting.

Maka besarnya wilayah untuk setiap selang yang diteliti adalah:

$$\text{Wilayah skala} = \frac{(4 \times 44 - 1 \times 44)}{4} = 33 \dots\dots\dots (5)$$

Pembagian selang untuk kepentingan pada penelitian ini adalah:

44 – 76 = Sangat tidak penting

77 – 109 = Tidak penting

110 – 142 = Penting

143 – 176 = Sangat penting

Pembagian selang untuk tingkat kepuasan pada penelitian ini adalah:

44 – 76 = Sangat tidak puas

77 – 109 = Tidak puas

110 – 142 = Puas

143 – 176 = Sangat puas

Perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang dihasilkan. Jika bobot tingkat kinerja lebih besar atau sama dengan bobot tingkat kepentingan atau harapan, berarti kinerja suatu atribut telah memenuhi harapan konsumen. Jika bobot kinerja lebih kecil dari bobot tingkat kepentingan atau harapan berarti kepuasan konsumen belum tercapai.

Berdasarkan analisis data ini terdapat dua peubah yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X adalah tingkat kinerja PST sementara Y adalah tingkat kepentingan konsumen. Rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

Dimana

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja PST

Y_i = Skor penilaian kepentingan PST

Jika dilihat dari tingkat kesesuaian ini dapat diketahui sampai sejauh mana kepuasan pelanggan. Jika nilai kesesuaian berada di atas rata-rata total (>100%), maka dapat dikatakan pelanggan merasa sangat puas. Apabila nilai kesesuaian berada sama dengan rata-rata total (100%), maka dapat dikatakan pelanggan merasa puas. Sedangkan jika nilai kesesuaian berada di bawah rata-rata total, maka dapat dikatakan pelanggan merasa tidak puas.

Tahap selanjutnya bobot penilaian kinerja atribut produk dan bobot penilaian kepentingan pelanggan dibuat rata-rata dan diformulasikan ke dalam diagram Kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah bagan, dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (\bar{X}) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (\bar{Y}), ditulis dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (7) \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (8)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Atribut-atribut tersebut diletakkan pada suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}). Titik-titik tersebut diperoleh dari rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}}{k} \dots\dots\dots (9) \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}}{k} \dots\dots\dots (10)$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius (Rangkuti, 2003) dalam Surbakti (2010)

Keterangan:

– Kuadran A (prioritas utama)

Wilayah yang menunjukkan indikator-indikator determinan kualitas yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau di atas nilai rata-rata sedangkan nilai kinerjanya dinilai rendah. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini kinerja perusahaannya harus lebih ditingkatkan, karena atribut kepentingan utama pelanggan tercermin di wilayah ini.

– Kuadran B (pertahankan prestasi)

Wilayah yang menunjukkan kinerja dari mutu pelayanan dan mutu produk yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, maka wajib dipertahankan. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pelanggan.

– Kuadran C (prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan dilakukan biasa, maka dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Sehingga pihak perusahaan tidak perlu melakukan kinerja yang berlebihan untuk atribut kualitas pelayanan yang termasuk kuadran ini.

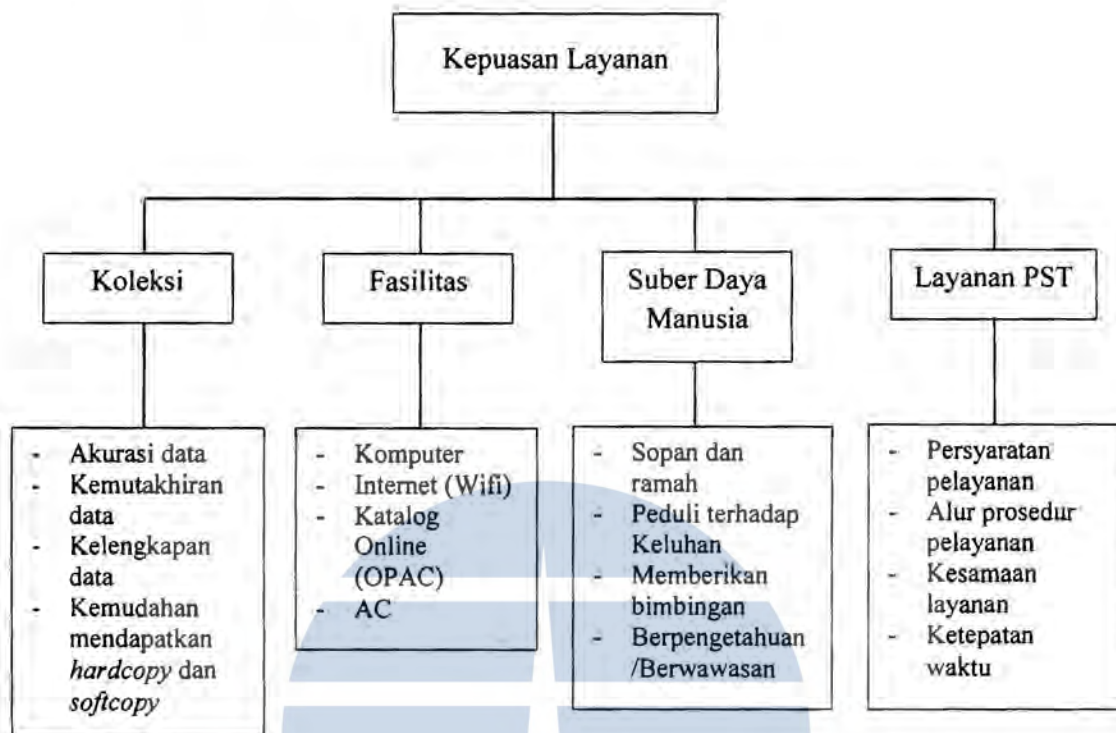
– Kuadran D (berlebihan)

Wilayah ini menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan (tingkat kinerja yang tinggi), sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3. *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

Untuk menganalisis determinan kualitas layanan PST, dirumuskan berdasarkan persepsi pengguna PST. Selain metode IPA peneliti juga menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. AHP merupakan suatu metode pengambilan keputusan yang dilakukan dengan cara memecah suatu masalah ke dalam kelompok-kelompok dan mengaturnya ke dalam suatu hirarki.

Hirarki yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2. Hirarki Determinan Kualitas Layanan

Hirarki pada gambar 3.2 tersebut memiliki dua tingkatan hirarki, dengan batasan sebagai berikut:

Tingkatan pertama: yaitu hirarki yang menjelaskan mengenai tujuan utama dari penelitian ini.

Tingkatan kedua: yaitu hirarki yang menjelaskan beberapa aspek dan kriteria terkait dengan determinan kualitas layanan.

Selanjutnya hasil akan diperoleh dari pembobotan hirarki, dimana akan menunjukkan peringkat faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan PST.

Cara menentukan susunan prioritas elemen pada AHP dilakukan dengan menyusun perbandingan berpasangan yaitu membandingkan dengan bentuk berpasangan seluruh elemen untuk setiap sub hirarki seperti pada tabel 3.1.. Perbandingan tersebut ditransformasikan dalam bentuk matriks. Contoh, terdapat n objek yang dinotasikan dengan (A_1, A_2, \dots, A_n) yang akan dinilai berdasarkan pada nilai kepentingan antara lain A_i dan A_j yang dipresentasikan dalam matrik *Pair-Wise Comparison*.

Tabel 3.1. Contoh Formula Matriks *Pair-Wise Comparison*

	A_1	A_2	...	A_m
A_1	a_{11}	a_{12}	...	A_{1m}
A_2	a_{21}	a_{22}	...	A_{2m}
\vdots	\vdots	\vdots	\ddots	\vdots
A_n	a_{n1}	a_{n2}	...	A_{nm}

Sumber: Bambang Permadi (1992)

Nilai a_{11} adalah nilai perbandingan elemen A_1 (baris) terhadap A_1 (kolom) yang menyatakan hubungan:

- Seberapa jauh tingkat kepentingan A_1 (baris) terhadap kriteria C dibandingkan dengan A_1 (kolom) atau
- Seberapa jauh dominasi A_1 (baris) terhadap A_1 (kolom) atau
- Seberapa jauh sifat kriteria C pada A_1 (baris) dibandingkan A_1 (kolom).

Nilai numerik yang dikenakan untuk seluruh perbandingan tersebut diperoleh dari skala perbandingan 1 sampai 9. Tabel tersebut telah ditetapkan oleh Saaty, seperti pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2. Skala Penilaian Perbandingan Saaty

Intensitas Pentingnya	Definisi	Penjelasan
1	Sama penting	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama
3	Sedikit lebih penting	Pengalaman dan penilaian sangat memihak satu elemen dibandingkan dengan pasangannya
5	Lebih penting	Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan dengan elemen pasangannya.
7	Sangat penting	Satu elemen terbukti sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat, dibandingkan elemen pasangannya.
9	Mutlak lebih penting	Suatu elemen mutlak lebih disukai dibandingkan dengan pasangannya, pada tingkat keyakinan tertinggi.
2,4,6,8	Nilai diantara dua pilihan	
Resiprokal	Jika $A/B=9$ maka $B/A=1/9$	Jika elemen i memiliki salah satu angka diatas maka ketika dibandingkan elemen j , maka j memiliki kebalikannya ketika dibandingkan elemen i .

Sumber: Thomas L. Saaty (1980)

Uji Konsistensi Indeks dan Rasio

AHP memtolerir tingkat konsistensi sebesar kurang 10%, apabila lebih dari 10%, maka responden dianggap tidak konsisten menjawab pertanyaan. Konsistensi dalam hal ini diartikan sebagai intensitas hubungan antar elemen yang didasarkan pada kriteria tertentu, saling membenarkan secara logis. Pengujian konsistensi dilakukan sebagai cara untuk melihat konsistensi jawaban penilaian pasangan terhadap perbandingan maupun struktur hirarki permasalahan.

Adapun formulasi untuk menghitung indeks konsistensi adalah sebagai berikut:

Consistensi Indeks (CI)

$$CI = \frac{\lambda - n}{n - 1} \dots\dots\dots (11)$$

Dimana:

n = jumlah kriteria

λ = rata-rata konsistensi vector

Batas ketidakkonsistenan (*inconsistency*) yang ditetapkan oleh Thomas L. Saaty ditentukan dengan menggunakan Rasio Konsistensi (CR), yaitu perbandingan indeks konsistensi dengan nilai random indeks (RI) yang didapat dari suatu eksperimen oleh *Oak Ridge National Laboratory* kemudian dikembangkan Wharton School, seperti pada tabel 3.3. Nilai ini tergantung pada ordo matriks n . Dengan demikian, Rasio konsistensi dapat dirumuskan sebagai berikut:

Consistency Ratio (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI} \dots\dots\dots (12)$$

Dimana RI = random indeks

Tabel 3.3 Nilai Random Indeks (RI)

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9
RI	0,000	0,000	0,580	0,900	0,120	1,240	1,320	1,410	1,450

n	10	11	12	13	14	15
RI	1,490	1,510	1,480	1,560	1,570	1,590

Sumber: Thomas L. Saaty (1980)

Bila matriks *pair-wise comparison* dengan nilai CR lebih kecil dari 0,100 maka ketidakkonsistenan pendapat dari *decision maker* dapat diterima dan jika tidak maka penilaian perlu diulang.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Dekripsi Objek Penelitian

BPS Kabupaten Pandeglang merupakan perwakilan BPS yang ada di daerah. Badan Pusat Statistik adalah Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik.

Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2007, tanggal 26 Agustus 2007 tentang Badan Pusat Statistik dan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di Daerah serta Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 45 Tahun 2010 tentang pembentukan Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang, kedudukan BPS Kabupaten Pandeglang adalah sebagai berikut (Laporan Kinerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang 2016, hal 2):

- (1) BPS Kabupaten Pandeglang adalah perwakilan BPS di daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPS Provinsi Banten.

(2) BPS Kabupaten Pandeglang dipimpin oleh seorang Kepala.

BPS Kabupaten Pandeglang mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan statistik dasar di Kabupaten Pandeglang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BPS Kabupaten Pandeglang menyelenggarakan fungsi: (Laporan Kinerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang 2016, hal 2).

- a. Penyelenggaraan statistik dasar di Kabupaten Pandeglang;
- b. Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BPS Kabupaten Pandeglang;
- c. Pelancaran dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah di bidang kegiatan statistik di Kabupaten Pandeglang;
- d. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, perlengkapan, dan rumah tangga BPS Kabupaten Pandeglang.

Untuk melaksanakan tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja tersebut, sesuai Peraturan Kepala BPS Nomor 45 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang, telah ditentukan struktur organisasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang, yaitu:

1. Kepala;
2. Sub Bagian Tata Usaha;
3. Seksi Statistik Sosial;
4. Seksi Statistik Produksi;

5. Seksi Statistik Distribusi;
6. Seksi Neraca Wilayah dan Analisis Statistik;
7. Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik;
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kepala BPS Kabupaten Pandeglang mempunyai tugas memimpin BPS Kabupaten Pandeglang sesuai dengan tugas dan fungsi BPS Kabupaten Pandeglang serta membina aparatur BPS Kabupaten Pandeglang agar berdaya guna dan berhasil guna.

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan rancangan usulan program kerja tahunan BPS Kabupaten baik rutin maupun proyek dan menyampaikan ke BPS Provinsi, melakukan kegiatan tata usaha kepegawaian, pengadaan dan mutasi pegawai, pembinaan pegawai, hukum dan perundang-undangan, organisasi dan tata laksana, kesejahteraan pegawai, administrasi jabatan fungsional, serta penggajian dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), melakukan kegiatan tata usaha keuangan, perbendaharaan, verifikasi dan pembukuan, serta pengendalian pelaksanaan anggaran, penyusunan laporan tahunan akuntabilitas kinerja dan laporan tahunan pelaksanaan program kerja lainnya.

Seksi Statistik Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan yang diperlukan untuk kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, evaluasi, dan pelaporan statistik sosial yang mencakup kegiatan statistik kependudukan, kesejahteraan rakyat, ketahanan sosial, serta kegiatan statistik sosial lainnya yang ditentukan.

Seksi Statistik Produksi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan yang diperlukan untuk kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, evaluasi, dan pelaporan statistik produksi yang mencakup kegiatan statistik pertanian, industri, pertambangan, energi, konstruksi, serta kegiatan statistik produksi lainnya yang ditentukan.

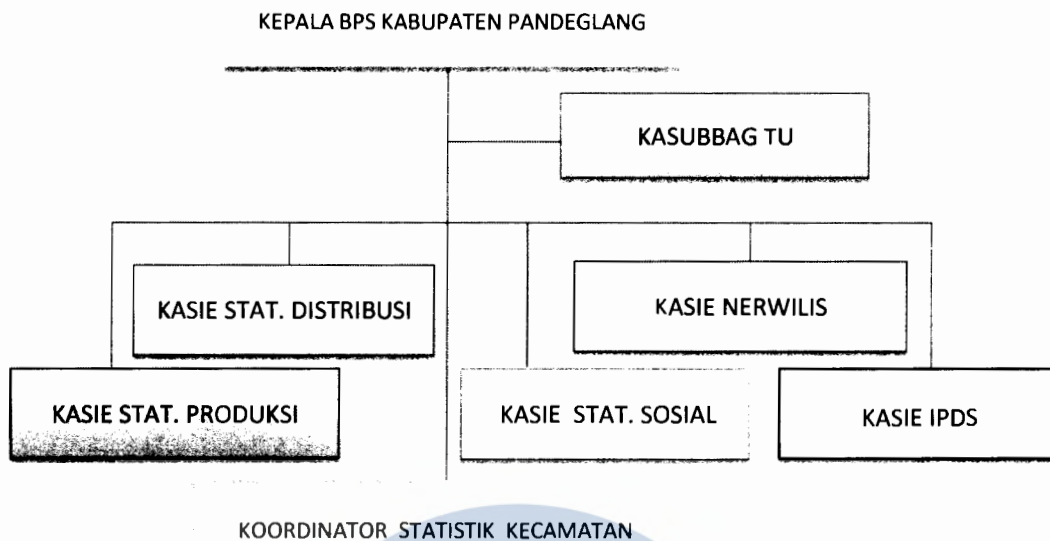
Seksi Statistik Distribusi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan yang diperlukan untuk kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, evaluasi, dan pelaporan statistik distribusi yang mencakup kegiatan statistik harga konsumen dan perdagangan besar, keuangan dan harga produsen, niaga dan jasa, serta kegiatan statistik distribusi lainnya yang ditentukan.

Seksi Neraca Wilayah dan Analisis Statistik mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan yang diperlukan untuk penyusunan neraca wilayah dan analisis statistik yang mencakup penyusunan neraca produksi, neraca konsumsi, analisis dan pengembangan statistik, serta penyusunan neraca wilayah dan analisis statistik lainnya yang ditentukan.

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik mempunyai tugas melaksanakan integrasi pengolahan data, pengelolaan jaringan dan rujukan statistik, serta diseminasi dan layanan statistik.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara rinci struktur organisasi BPS Kabupaten Pandeglang terdapat pada dilihat pada bagan dibawah ini:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPS Kabupaten Pandeglang
Sumber: Laporan Kinerja BPS Kabupaten Pandeglang 2016

Visi BPS Kabupaten Pandeglang

Visi adalah kondisi masa depan yang ingin dicapai oleh organisasi. Perumusan visi dimaksudkan untuk (a) mencerminkan apa yang ingin dicapai organisasi pada suatu periode waktu tertentu di masa datang, (b) memberikan arah dan fokus strategis yang jelas, (c) mampu menjadi perekat dan menyatukan berbagai gagasan strategis yang terdapat dalam sebuah organisasi, (d) memiliki orientasi terhadap masa depan sehingga seluruh elemen organisasi memiliki penyikapan yang sama tentang masa depan organisasi, (e) mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan organisasi; dan (f) mampu menjamin kesinambungan kepemimpinan organisasi.

Visi BPS Kabupaten Pandeglang adalah **“Pelopor Data Statistik Terpercaya untuk Semua”**.

Dengan visi tersebut eksistensi BPS Kabupaten Pandeglang sebagai penyedia data dan informasi statistik menjadi semakin penting, karena dapat dipercaya semua pihak. BPS Kabupaten Pandeglang bukan hanya bagian dari pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang, tapi juga bagian dari keseluruhan masyarakat dan aspek kehidupan. Di samping itu, visi ini juga memberikan ruang bagi berbagai pihak untuk ikut serta dalam menyediakan, memanfaatkan, dan menggunakan data dan informasi statistik.

Misi BPS Kabupaten Pandeglang

Untuk mencapai visi tersebut, ditetapkan misi BPS Kabupaten Pandeglang yang menggambarkan hal yang harus dilaksanakan, dirumuskan sebagai berikut: (BPS, 2015:13)

- a. Menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi dan berstandar nasional maupun internasional;
- b. Memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik; dan
- c. Membangun insan statistik yang profesional, berintegritas dan amanah untuk kemajuan perstatistikan.

Tujuan BPS Kabupaten Pandeglang (BPS,2016:14)

- Tujuan I: Peningkatan kualitas data statistik;
- Tujuan II: Peningkatan pelayanan prima hasil kegiatan statistik;
- Tujuan III: Peningkatan birokrasi yang akuntabel.

Dalam rangka mengantisipasi lingkungan strategis yang berkembang, BPS Kabupaten Pandeglang berperan aktif dalam pembangunan statistik yang dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan menerapkan program Statcap *CERDAS* (*Statistical Capacity Building – Change and Reform for Development of Statistics in Indonesia*). Empat pilar reformasi birokrasi dilakukan BPS dalam tempo 2015-2019, meliputi: (i). Peningkatan kualitas data; (ii). Pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia; (iii). Penguatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta sarana kerja; dan (iv). Penguatan kelembagaan dan hubungan dengan sumber data dan pengguna data.

Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Pandeglang

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Pandeglang resmi dilaksanakan pada 1 Januari 2012. PST BPS Kabupaten Pandeglang merupakan pintu gerbang pemasaran data, tempat di mana pengunjung atau pengguna data BPS Kabupaten Pandeglang dapat memperoleh data maupun informasi yang dibutuhkan. PST dibangun dalam rangka memberikan pelayanan statistik satu pintu (*one gate services*) sehingga memudahkan masyarakat pengguna data dalam memperoleh berbagai layanan statistik.

Ide dasar dari PST adalah menciptakan pelayanan statistik yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Cara pelayanannya dengan mensinergikan berbagai unit kerja di BPS Kabupaten Pandeglang sehingga tidak bersifat silo. Tujuan akhir dari PST adalah mengoptimalkan kepuasan konsumen (dalam hal ini adalah konsumen

informasi statistik) sesuai dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pemberian Pelayanan Prima.

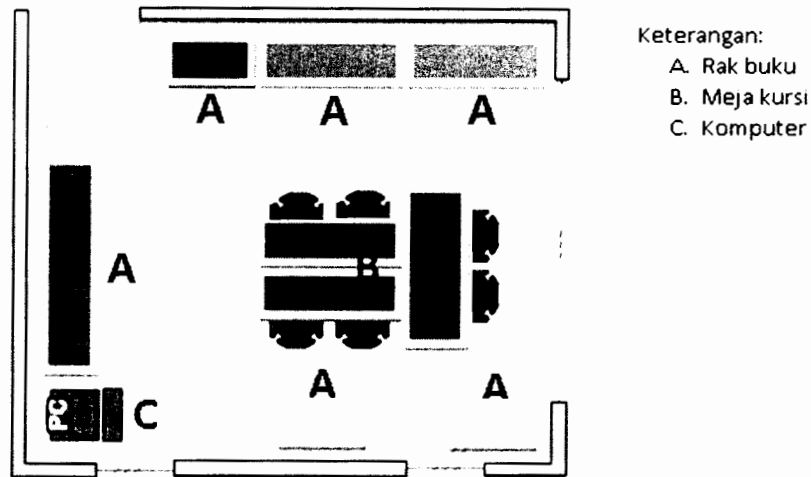
Koleksi PST

Berdasarkan Laporan Tahunan PST BPS Kabupaten Pandeglang Tahun 2016, PST BPS Kabupaten Pandeglang memiliki pustaka tercetak (*hardcopy*) sebanyak 1.096 pustaka tercetak (*hardcopy*) dan pustaka digital (*softcopy*) sebanyak 296 *PDF file*.

Sarana-Prasarana PST

Ruangan untuk pelayanan PST di BPS Kabupaten Pandeglang berukuran ± 19 m². Ruang ini berisi beberapa komponen diantaranya perpustakaan tercetak yang berisi kumpulan buku-buku yang tersusun di dalam rak, computer yang berisi aplikasi buku tamu dan softcopy publikasi, dan meja baca. Untuk memberikan kenyamanan pengunjung, ruang PST juga telah dilengkapi dengan AC, penerangan yang cukup untuk memudahkan membaca, serta kebersihan ruangan yang selalu dijaga.

PST BPS Kabupaten Pandeglang menempati ruangan yang terletak di bagian depan kantor BPS Kabupaten Pandeglang. Dengan demikian, diharapkan pengunjung PST dapat merasa lebih nyaman dalam mengakses data BPS yang terdapat di PST BPS Kabupaten Pandeglang.



Gambar 4.2. Tata Letak Ruang PST

Sarana-prasarana yang tersedia antara lain:

- 6 rak lemari untuk koleksi pustaka
- 1 unit lemari kaca etalase
- 1 unit komputer untuk aplikasi buku tamu, file publikasi *softcopy* serta untuk akses *website* BPS
- Bahan pustaka tercetak
- 1 set meja dan kursi baca bagi pengguna data
- Poster-Poster PST
- 1 Unit AC

Sumber Daya Manusia

Kepala Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik merupakan penanggung jawab pelaksanaan PST di BPS Kabupaten Pandeglang, sekaligus

menjadi petugas PST. Sementara Tenaga Fungsional Pustakawan belum tersedia di BPS Kabupaten Pandeglang.

Layanan PST

Pelayanan PST BPS Kabupaten Pandeglang dilaksanakan setiap hari kerja dengan jam operasional sebagai berikut:

- Senin – Kamis : 08.30 – 15.30 WIB

Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

- Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

PST BPS Kabupaten Pandeglang menyediakan pelayanan sebagai berikut:

1. Perpustakaan Tercetak

Tersedianya berbagai macam publikasi BPS dalam bentuk buku (*hardcopy*)

2. Konsultasi Statistik

Pengunjung dapat melakukan konsultasi mengenai data statistik yang dibutuhkan dengan petugas PST.

3. Penjualan Buku/*Hardcopy* dan CD/*Softcopy*

Petugas PST melayani pembelian buku/ CD publikasi BPS sesuai dengan tarif PNBPNP.

4. Perpustakaan Digital

Tersedianya berbagai macam publikasi BPS dalam bentuk *softcopy* (*PDF file*).

5. *Website* BPS

Pengunjung dapat mengakses *website* BPS melalui komputer yang tersedia.

B. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur (Umar, 2003). Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing masing pertanyaan dengan skor total, teknik yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment pearson* dengan bantuan *Software Microsoft Excell*. Atribut dinyatakan valid apabila nilai r lebih dari 0,2973.

Dengan menggunakan rumus (2), maka diperoleh nilai korelasi (r), seperti pada tabel pada lampiran 2. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai korelasi (r) dari ke 16 pernyataan kuisisioner, lebih dari 0,2973 sehingga atribut tersebut dapat dinyatakan valid.

Setelah uji validitas, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2003). Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *alpha cronbach* dengan bantuan *Software SPSS 21.0 for Windows*. Dari hasil pengolahan data (Lampiran 3 dan Lampiran 4) diperoleh nilai *alpha cronbach* untuk tingkat kepentingan sebesar 0.937, dan 0.927 untuk tingkat kepuasan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ke 16 atribut tersebut reliabel karena mendekati nilai 1.00 sehingga kuesioner layak digunakan.

Penelitian determinan kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pandeglang dilakukan sejak bulan Mei-Juni 2017, dengan jumlah total sebanyak 44 orang responden. Kuesioner diberikan pada saat pengunjung datang ke PST, selain ini juga ada beberapa responden yang mengisi kuisisioner yang dikirim melalui email. Dari hasil pengisian kuesioner, penulis memperoleh data bahwa 54% merupakan responden laki-laki, sisanya 46% merupakan responden perempuan. Nilai persentasi dari demografi ini mewakili jenis kelamin secara keseluruhan pengunjung PST BPS Kabupaten Pandeglang. Namun nilai ini hanya merupakan representasi dari sampel yang diambil saat penelitian dilakukan.

Data responden pengunjung PST BPS Kabupaten Pandeglang yang menjadi subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	24	54,54
2	Perempuan	20	45,46
Jumlah		44	100,00

Data responden konsumen data pada PST BPS Kabupaten Pandeglang yang menjadi subyek penelitian berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Profil Responden Menurut Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	20	45,45
2	PNS/TNI/POLRI	18	40,91
3	Pegawai BUMN	1	2,28
4	Pegawai Swasta	5	13,36
Jumlah		44	100,00

1. Analisis Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut Kepentingan Dengan Kinerja PST Menurut Pengunjung

Perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang dihasilkan. Jika bobot tingkat kinerja lebih besar atau sama dengan bobot tingkat kepentingan atau harapan, berarti kinerja suatu atribut telah memenuhi harapan pengunjung. Jika bobot kinerja lebih kecil dari bobot tingkat kepentingan atau harapan berarti kepuasan pengunjung belum tercapai. Berikut adalah hasil analisis tingkat kesesuaian masing-masing atribut kepentingan dengan kinerja PST menurut pengunjung PST.

1.1 Akurasi data (data dapat dipercaya)

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Akurasi data (data dapat dipercaya)*, sebesar 52,28 persen menyatakan bahwa atribut ini sangat penting, 45,45 persen menyatakan penting dan hanya 2,27 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 154 (Tabel 4.3). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.3. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Akurasi data (data dapat dipercaya)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	1	2,27	2
Penting	3	20	45,45	60
Sangat Penting	4	23	52,28	92
Jumlah		44	100,00	154

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa 72,73 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Akurasi data (data dapat dipercaya)*, 22,73 persen menyatakan sangat puas dan 4,54 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 140 (Tabel 4.3). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.4. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Akurasi data (data dapat dipercaya)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0	0
Tidak puas	2	2	4,54	4
Puas	3	32	72,73	96
Sangat Puas	4	10	22,73	40
Jumlah		44	100,00	140

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{140}{154} \times 100 = 90,91$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Akurasi data (data dapat dipercaya)* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 90,91 persen.

1.2 Kemutakhiran data (*up to date*)

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Kemutakhiran data (up to date)*, sebesar 52,27 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 47,73 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 153 (Tabel 4.5). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.5. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Kemutakhiran data (*up to date*)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	0
Penting	3	23	52,27	69
Sangat Penting	4	21	47,73	84
Jumlah		44	100,00	153

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa 77,27 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Kemutakhiran data (up to date)*, 20,45 persen menyatakan sangat puas dan 2,78 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 140 (Tabel 4.6). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Kemutakhiran data (*up to date*)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0	0
Tidak puas	2	1	2,28	2
Puas	3	32	77,27	102
Sangat Puas	4	10	20,45	36
Jumlah		44	100,00	140

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{140}{153} \times 100 = 90,91$ persen. Hal

ini berarti kinerja atribut *Kemutakhiran data (up to date)* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 90,91 persen.

1.3 Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah*, sebesar 38,64 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 61,36 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 159 (Tabel 4.7). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.7. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	0
Penting	3	17	38,64	51
Sangat Penting	4	27	61,36	108
Jumlah		44	100,00	159

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.8 memperlihatkan bahwa 70,45 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *kelengkapan data menurut waktu dan wilayah* dan 29,55 persen menyatakan sangat puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 145 (Tabel 4.8).

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.8. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut kelengkapan data menurut waktu dan wilayah

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	0	0,00	0
Puas	3	31	70,45	93
Sangat Puas	4	13	29,55	52
Jumlah		44	100,00	145

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{145}{159} \times 100 = 94,16$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *kelengkapan data menurut waktu dan wilayah* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 94,16 persen.

1.4 *Hardcopy dan softcopy publikasi mudah didapat*

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Hardcopy dan softcopy publikasi mudah didapat*, sebesar 52,27 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 47,18 persen menyatakan sangat penting dan 4,55 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 149 (Tabel 4.9). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut *Hardcopy* dan *softcopy* publikasi mudah didapat

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	2	4,55	4
Penting	3	23	52,27	69
Sangat Penting	4	19	43,18	76
Jumlah		44	100,00	149

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.10 memperlihatkan bahwa 754,54 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Hardcopy* dan *softcopy* publikasi mudah didapat, 15,91 persen menyatakan sangat puas dan 29,55 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 126 (Tabel 4.10). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut *Hardcopy* dan *softcopy* publikasi mudah didapat

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	13	29,55	26
Puas	3	24	54,54	72
Sangat Puas	4	7	15,91	28
Jumlah		44	100,00	126

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{126}{149} \times 100 = 81,82$ persen. Hal

ini berarti kinerja atribut *Hardcopy dan softcopy publikasi mudah didapat* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 81,82 persen.

1.5 Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog *Online* (OPAC)

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog Online (OPAC)*, sebesar 52,27 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 38,64 persen menyatakan sangat penting serta 9,09 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 145 (Tabel 4.11). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.11. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog *Online* (OPAC)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	4	9,09	8
Penting	3	23	52,27	69
Sangat Penting	4	17	38,64	68
Jumlah		44	100,00	145

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.12 memperlihatkan bahwa 52,27 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Akurasi data*

(*data dapat dipercaya*), 6,82 persen menyatakan sangat puas dan 40,91 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 117 (Tabel 4.12). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.12. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog *Online* (OPAC)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	18	40,91	36
Puas	3	23	52,27	69
Sangat Puas	4	3	6,82	12
Jumlah		44	100,00	117

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{117}{145} \times 100 = 75,97$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Tersedianya komputer untuk mengakses, buku tamu dan katalog Online (OPAC)*, pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 75,97 persen.

1.6 Tersedianya sarana internet (*wifi*)

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Tersedianya sarana internet (wifi)*, sebesar 59,09 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 36,36 persen menyatakan sangat penting dan 4,55 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah

dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 146 (Tabel 4.13). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya sarana internet (*wifi*)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	2	4,55	4
Penting	3	26	59,09	78
Sangat Penting	4	16	36,36	64
Jumlah		44	100,00	146

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.14 memperlihatkan bahwa 63,64 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Tersedianya sarana internet (wifi)*, 6,82 persen menyatakan sangat puas dan 29,55 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 122 (Tabel 4.14). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.14. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya sarana internet (*wifi*)

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	13	29,55	26
Puas	3	28	63,64	84
Sangat Puas	4	3	6,82	12
Jumlah		44	100,00	122

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{122}{146} \times 100 = 79,22$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Tersedianya sarana internet (wifi)* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 79,22 persen.

1.7 Adanya katalog *Online/OPAC* sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Adanya katalog Online/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST*, sebesar 50,00 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 40,91 persen menyatakan sangat penting dan 9,09 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 146 (Tabel 4.15). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.15. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Adanya katalog *Online/OPAC* sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	4	9,09	8
Penting	3	22	50,00	66
Sangat Penting	4	18	40,91	72
Jumlah		44	100,00	146

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.16 memperlihatkan bahwa 47,73 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Adanya katalog Online/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST*, 13,64 persen menyatakan sangat puas dan 38,63 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 121 (Tabel 4.16). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.16. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Adanya katalog *Online/OPAC* sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	17	38,63	34
Puas	3	21	47,73	63
Sangat Puas	4	6	13,64	34
Jumlah		44	100,00	121

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{121}{146} \times 100 = 78,57$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Adanya katalog Online/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 78,57 persen.

1.8 Tersedianya AC

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Tersedianya AC*, sebesar 52,27 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 47,73 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 153 (Tabel 4.17). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.17. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya AC

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	0
Penting	3	23	52,27	69
Sangat Penting	4	21	47,73	84
Jumlah		44	100,00	153

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.18 memperlihatkan bahwa 70,45 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Tersedianya AC*, 22,73 persen menyatakan sangat puas dan 6,82 persen menyatakan

tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 139 (Tabel 4.18). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.18. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Tersedianya AC

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	3	6,82	6
Puas	3	31	70,45	93
Sangat Puas	4	10	22,73	40
Jumlah		44	100,00	139

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{139}{153} \times 100 = 90,26$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Tersedianya AC* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 90,26 persen.

1.9 Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah*, sebesar 38,63 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 56,82 persen menyatakan sangat penting dan 4,55 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah

155 (Tabel 4.19). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.19. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	2	4,55	4
Penting	3	17	38,63	51
Sangat Penting	4	25	56,82	100
Jumlah		44	100,00	155

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.20 memperlihatkan bahwa 63,09 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah*, 34,09 persen menyatakan sangat puas dan 2,27 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 146 (Tabel 4.20). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.20. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	1	2,27	2
Puas	3	28	63,64	84
Sangat Puas	4	15	34,09	60
Jumlah		44	100,00	146

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{146}{155} \times 100 = 94,81$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 94,81 persen.

1.10 Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung*, sebesar 59,09 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 38,64 persen menyatakan sangat penting dan 2,27 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 148 (Tabel 4.21). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.21. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	1	2,27	2
Penting	3	26	59,09	78
Sangat Penting	4	17	38,64	68
Jumlah		44	100,00	148

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.22 memperlihatkan bahwa 75,00 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung*, 22,73 persen menyatakan sangat puas dan 2,27 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 141 (Tabel 4.22). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.22. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan Pengunjung

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	1	2,27	2
Puas	3	33	75,00	99
Sangat Puas	4	10	22,73	40
Jumlah		44	100,00	141

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{141}{148} \times 100 = 91,56$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 91,56 persen.

1.11 Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan*, sebesar 43,18 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 54,55 persen menyatakan sangat penting dan 2,27 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 155 (Tabel 4.23). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.23. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	1	2,27	2
Penting	3	19	43,18	57
Sangat Penting	4	24	54,55	96
Jumlah		44	100,00	155

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.24 memperlihatkan bahwa 68,18 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan*, 27,27 persen menyatakan sangat puas dan 4,55 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 142 (Tabel 4.24). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.24. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	2	4,55	4
Puas	3	30	68,18	90
Sangat Puas	4	12	27,27	48
Jumlah		44	100,00	142

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{122}{155} \times 100 = 92,21$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 92,21 persen.

1.12 Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas*, sebesar 52,27 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 47,73 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 153 (Tabel 4.25). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.25. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya Serta memiliki wawasan yang luas

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	0
Penting	3	23	52,27	69
Sangat Penting	4	21	47,73	84
Jumlah		44	100,00	153

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.26 memperlihatkan bahwa 75,00 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Akurasi data (data dapat dipercaya)*, dan 25,00 persen menyatakan sangat puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 143 (Tabel 4.26). Hal ini

menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.26. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	0	0,00	0
Puas	3	33	75,00	99
Sangat Puas	4	11	25,00	44
Jumlah		44	100,00	143

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{143}{153} \times 100 = 92,86$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 92,86 persen.

1.13 Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi*, sebesar 61,37 persen menyatakan bahwa atribut ini penting, 34,09 persen menyatakan sangat penting dan 2,27 persen yang menyatakan bahwa atribut ini tidak penting serta 2,27 persen yang menyatakan bahwa atribut ini sangat tidak penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 144

(Tabel 4.27). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.27. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	1	2,27	1
Tidak penting	2	1	2,27	2
Penting	3	27	61,37	81
Sangat Penting	4	15	34,09	60
Jumlah		44	100,00	144

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.28 memperlihatkan bahwa 72,73 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi*, 13,64 persen menyatakan sangat puas dan 11,36 persen menyatakan tidak puas serta 2,27 persen menyatakan sangat tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 131 (Tabel 4.28). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.28. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	1	2,27	1
Tidak puas	2	5	11,36	10
Puas	3	32	72,73	96
Sangat Puas	4	6	13,64	24
Jumlah		44	100,00	131

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{131}{144} \times 100 = 85,06$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 85,06 persen.

1.14 Alur prosedur pelayanan jelas

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Alur prosedur pelayanan jelas*, sebesar 54,55 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 45,45 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 152 (Tabel 4.29). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.29. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Alur prosedur pelayanan jelas

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	0
Penting	3	24	54,55	72
Sangat Penting	4	20	45,45	80
Jumlah		44	100,00	152

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.30 memperlihatkan bahwa 77,27 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Alur prosedur pelayanan jelas*, 20,45 persen menyatakan sangat puas dan 2,78 persen

menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 140 (Tabel 4.30). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.30. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Alur prosedur pelayanan jelas

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	1	2,28	2
Puas	3	34	77,27	102
Sangat Puas	4	9	20,45	36
Jumlah		44	100,00	140

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{140}{152} \times 100 = 90,91$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Alur prosedur pelayanan jelas* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 90,91 persen.

1.15 Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung*, sebesar 50,00 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 50,00 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 154

(Tabel 4.31). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.31. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	2
Penting	3	22	50,00	66
Sangat Penting	4	22	50,00	88
Jumlah		44	100,00	154

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.32 memperlihatkan bahwa 65,91 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung*, 31,82 persen menyatakan sangat puas dan 2,27 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 145 (Tabel 4.32). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.32. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	0	0,00	0
Tidak puas	2	1	2,27	2
Puas	3	29	65,91	87
Sangat Puas	4	14	31,82	56
Jumlah		44	100,00	145

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{145}{154} \times 100 = 94,16$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 94,16 persen.

1.16 Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS

Berdasarkan penilaian dari 44 responden terhadap atribut *Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS*, sebesar 45,45 persen menyatakan bahwa atribut ini penting dan 54,55 persen menyatakan sangat penting. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini adalah 153 (Tabel 4.33). Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini berada pada rentang skala sangat penting.

Tabel 4.33. Tingkat Kepentingan Pengunjung terhadap atribut Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak penting	1	0	0,00	0
Tidak penting	2	0	0,00	0
Penting	3	20	45,45	60
Sangat Penting	4	24	54,55	96
		44	100,00	156

Hasil survei kepuasan pada Tabel 4.34 memperlihatkan bahwa 65,91 persen responden menyatakan puas terhadap atribut *Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS*, 22,73 persen menyatakan sangat

puas dan 9,09 persen menyatakan tidak puas 9,09 serta 2,27 persen menyatakan tidak puas. Setelah dilakukan pembobotan didapat total skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut ini adalah 140 (Tabel 4.34). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dari atribut ini.

Tabel 4.34. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atribut Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS

	Bobot (a)	Jumlah (b)	Persen (%)	Skor (axb)
Sangat tidak puas	1	1	2,27	1
Tidak puas	2	4	9,09	8
Puas	3	29	65,91	87
Sangat Puas	4	10	22,73	40
		44	100,00	136

Tingkat kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan adalah sebesar persen. $\frac{136}{156} \times 100 = 88,31$ persen. Hal ini berarti kinerja atribut *Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS* pada PST BPS Kabupaten Pandeglang telah memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 88,31 persen.

2. Importance Performance Analysis

Kepuasan pengunjung PST dapat dianalisis dari dua sisi, yaitu dari harapan-harapan atas sesuatu dan kenyataan-kenyataan yang diterima pengunjung. Alat yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan adalah *Importance Performance Analysis*. Dengan

analisis ini, BPS Kabupaten Pandeglang dapat mengetahui atribut mana yang dalam pelaksanaannya masih rendah dan yang masih harus ditingkatkan kinerjanya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengunjung. Dari hasil pengolahan data kuesioner, didapatkan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan pada Tabel 4.35 dan nilai skor tingkat kepuasan pada Tabel 4.36. Nilai tersebut diperoleh dari data hasil kuesioner yang telah dinilai secara rata-rata kemudian akan dipetakan nilainya dalam diagram kartesius sehingga dapat memberikan strategi pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.



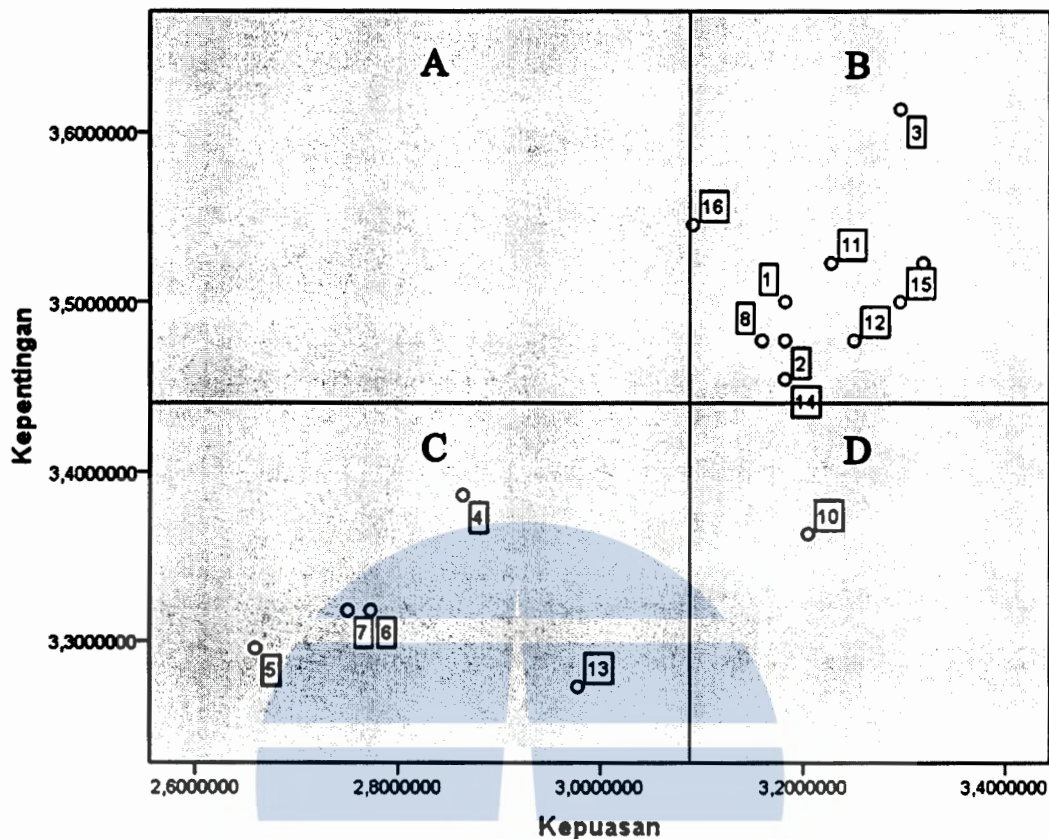
Tabel 4.35 Perhitungan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan PST BPS Kabupaten Pandeglang

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	
		Total Bobot	Rataan
1	Akurasi data (data dapat dipercaya)	154	3,50
2	Kemutakhiran data (up to date)	153	3,48
3	Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah	159	3,61
4	Hardcopy dan softcopy mudah didapat	149	3,39
5	Tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu dan Katalog Online (OPAC)	145	3,30
6	Tersedianya sarana internet (wifi)	146	3,32
7	Adanya katalog Online/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST	146	3,32
8	Tersedianya AC	153	3,48
9	Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah	155	3,52
10	Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung	148	3,36
11	Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan	155	3,52
12	Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas	153	3,48
13	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	144	3,27
14	Alur prosedur pelayanan jelas	152	3,45
15	Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung	154	3,50
16	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS	156	3,55
TOTAL		2.422	55,04
RATAAN			3,44

Tabel 4.36 Perhitungan nilai skor rata-rata tingkat Kepuasan PST BPS Kabupaten Pandeglang

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	
		Total Bobot	Rataan
1	Akurasi data (data dapat dipercaya)	140	3,18
2	Kemutakhiran data (up to date)	140	3,18
3	Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah	145	3,30
4	Hardcopy dan softcopy mudah didapat	126	2,86
5	Tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu dan Katalog Online (OPAC)	117	2,66
6	Tersedianya sarana internet (wifi)	122	2,77
7	Adanya katalog Online/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST	121	2,75
8	Tersedianya AC	139	3,16
9	Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah	146	3,32
10	Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung	141	3,20
11	Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan	142	3,23
12	Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas	143	3,25
13	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	131	2,98
14	Alur prosedur pelayanan jelas	140	3,18
15	Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung	145	3,30
16	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS	136	3,09
TOTAL		2.174	49,41
RATAAN			3,09

Data hasil pengolahan dari kuesioner nilainya akan dipetakan pada diagram kartesius (Gambar 10), dimana sumbu X adalah nilai tingkat kepuasan dan sumbu Y adalah nilai tingkat kepentingan. Bila berada di kuadran A, B, C, atau D, maka atribut tersebut akan memiliki arti masing-masing, seperti yang dijelaskan di bawah ini:



Gambar 4.3 Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan pengunjung PST BPS Kabupaten Pandeglang

Keterangan gambar:

1. Akurasi data (data dapat dipercaya)
2. Kemutakhiran data (*up to date*)
3. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah
4. *Hardcopy* dan *softcopy* mudah didapat
5. Tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu dan Katalog *Online* (OPAC)
6. Tersedianya sarana internet (*wifi*)
7. Adanya katalog *Online*/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST
8. Tersedianya AC
9. Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah
10. Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung
11. Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan
12. Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas

13. Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
14. Alur prosedur pelayanan jelas
15. Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung
16. Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS

A. Kuadran A (Prioritas Utama)

Wilayah A menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau di atas nilai rata-rata sedangkan nilai kinerjanya dinilai rendah. Atribut-atribut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini kinerjanya harus lebih ditingkatkan, karena atribut kepentingan utama pengunjung tercermin di wilayah ini. Berdasarkan hasil pengolahan kuisioner, tidak ada atribut yang masuk pada wilayah kuadran A.

B. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Wilayah B menunjukkan kinerja dari mutu pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh PST BPS Kabupaten Pandeglang, maka wajib dipertahankan. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pengunjung.

- Akurasi data (data dapat dipercaya)
- Kemitakhiran data (*up to date*)
- Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah
- Tersedianya AC
- Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah

- Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan
- Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas
- Alur prosedur pelayanan jelas
- Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung
- Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS

C. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Wilayah C menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung, pelaksanaannya oleh PST dilakukan biasa, maka dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Sehingga PST tidak perlu melakukan kinerja yang berlebihan untuk atribut determinan kualitas pelayanan yang termasuk kuadran ini.

- *Hardcopy* dan *softcopy* mudah didapat
- Tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu dan Katalog *Online* (OPAC)
- Tersedianya sarana internet (*wifi*)
- Adanya katalog *Online*/OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST
- Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi

D. Kuadran D (Berlebihan)

Wilayah D menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan (tingkat kinerja yang tinggi), sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

- Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung

3. Analytical Hierarchy Process

Perhitungan hasil data kuesioner AHP dilakukan cara perhitungan data statistik dengan metode rata-rata untuk menggabungkan penilaian responden. Rumus rata-rata tersebut adalah sebagai berikut:

$$A_{mn} = \sqrt[n]{A_1 \times A_2 \times A_3 \times \dots \times A_n} \dots \dots \dots (13)$$

Dimana:

A_{mn} = Penilaian gabungan

A_n = Penilaian responden ke-n

n = Banyaknya responden

Setelah digunakan rumus rata-rata maka hasil perhitungan disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.37. Matriks *pair-wise comparison* Determinan Kualitas Pelayanan

	Koleksi	Fasilitas	SDM	Layanan
Koleksi	1	2,265416103	3,280153468	3,351947557
Fasilitas	0,44142001	1	2,206313904	2,867800224
SDM	0,304863784	0,453244662	1	0,453987034
Layanan	0,298334023	0,348699324	2,20270608	1

Tabel 4.38. Matriks *pair-wise comparison* Koleksi

	Akurasi Data	Kemutakhiran Data	Kelengkapan Data	Kemudahan
Akurasi Data	1	2,347635882	2,266264494	3,378617801
Kemutakhiran Data	0,425960434	1	3,337686905	3,580783051
Kelengkapan Data	0,441254762	0,29960869	1	2,565264894
Kemudahan	0,295979024	0,279268525	0,38982329	1

Tabel 4.39 Matriks *pair-wise comparison* Fasilitas

	Komputer	Internet	Katalog Online	AC
Komputer	1	3,451892353	2,433589076	0,365098745
Internet	0,289696172	1	0,332995588	0,274168681
Katalog Online	0,410915717	3,003042794	1	0,260189981
AC	2,738985037	3,647389616	3,843345524	1

Tabel 4.40. Matriks *pair-wise comparison* SDM

	Sopan dan Ramah	Peduli terhadap Keluhan	Memberikan bimbingan	Berpengalaman/berwawasan
Sopan dan Ramah	1	2,313087568	2,335820024	0,510909065
Peduli terhadap Keluhan	0,432322586	1	0,410888413	0,243553889
Memberikan bimbingan	0,428115176	2,43375079	1	0,239637109
Berpengalaman/berwawasan	1,957295472	4,105867507	4,172976405	1

Tabel 4.41. Matriks *pair-wise comparison* Layanan PST

	Persyaratan Pelayanan	Alur Prosedur Pelayanan	Kesamaan Layanan	Ketepatan waktu
Persyaratan Pelayanan	1	0,273211252	1,997734967	0,379159169
Alur Prosedur Pelayanan	3,660171365	1	2,798888138	0,38763557
Kesamaan Layanan	0,5005669	0,357284733	1	0,292672852
Ketepatan waktu	2,637414788	2,57974262	3,416784283	1

Langkah selanjutnya menghitung bobot kriteria (matriks *priority*) dengan cara:

1. Normalisasi nilai setiap Matriks *pair-wise comparison* dengan membagi setiap nilai pada kolom matrik dengan hasil penjumlahan kolom yang bersesuaian.
2. Hitung nilai rata-rata dari penjumlahan setiap baris matriks

Sehingga diperoleh matriks *priority* atau *eigen vector* sebagai berikut:

- Matriks *Priority* Determinan Kualitas layanan

$$\begin{bmatrix} \text{Koleksi} \\ \text{Fasilitas} \\ \text{Sumber Daya Manusia} \\ \text{Layanan PST} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,4651 \\ 0,2723 \\ 0,1087 \\ 0,1539 \end{bmatrix} \dots\dots\dots (14)$$

- Matriks *Priority* Koleksi

$$\begin{bmatrix} \text{Akurasi Data} \\ \text{Kemutakhiran Data} \\ \text{Kelengkapan Data} \\ \text{Kemudahan} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,4263 \\ 0,3173 \\ 0,1667 \\ 0,0897 \end{bmatrix} \dots\dots\dots (15)$$

- Matriks *Priority* Fasilitas

$$\begin{bmatrix} \text{Komputer} \\ \text{Internet} \\ \text{Katalog Online (OPAC)} \\ \text{AC} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,2626 \\ 0,0859 \\ 0,1579 \\ 0,4942 \end{bmatrix} \dots\dots\dots (16)$$

- Matriks *Priority* Sumber Daya Manusia

$$\begin{bmatrix} \text{Sopan dan ramah} \\ \text{Peduli terhadap keluhan} \\ \text{Memberikan bimbingan} \\ \text{Berpengetahuan/berwawasan} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,2620 \\ 0,0972 \\ 0,1514 \\ 0,4894 \end{bmatrix} \dots\dots\dots (17)$$

- Matriks *Priority* Layanan PST

$$\begin{bmatrix} \text{Persyaratan Pelayanan} \\ \text{Alur prosedur pelayanan} \\ \text{Kesamaan Layanan} \\ \text{Ketepatan waktu} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,1485 \\ 0,2997 \\ 0,1000 \\ 0,4518 \end{bmatrix} \dots\dots\dots (18)$$

Setelah mendapatkan matriks *priority* atau *eigen vector*, langkah selanjutnya menguji konsistensi Matriks *pair-wise comparison* dengan menggunakan rumus (11) dan (12) pada bab III, maka diperoleh:

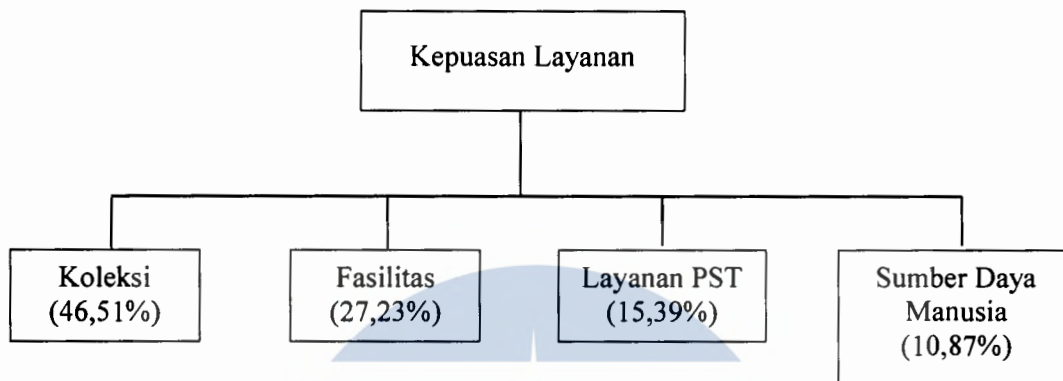
Tabel 4.42 Nilai CI dan CR matriks Matriks *pair-wise comparison*

	CI	CR (RI=0,900)
Determinan Kualitas layanan	0,051	0,057
Koleksi	0,073	0,082
Fasilitas	0,067	0,074
Sumber Daya Manusia	0,036	0,039
Layanan PST	0,071	0,079

Matriks *pair-wise comparison* dikatakan konsisten bila $CR \leq 0,1$. Berdasarkan tabel maka diperoleh nilai *CR* untuk semua Matriks *pair-wise comparison* lebih kecil atau sama dengan 0,1 sehingga Matriks *pair-wise comparison* tersebut konsisten.

Dari hasil penghitungan matriks *priority* seperti pada persamaan (14) diperoleh skala dari masing-masing aspek. Pada aspek Koleksi, para pengunjung berkesimpulan bahwa aspek ini dianggap sangat berpengaruh di PST BPS Kabupaten Pandeglang dengan nilai bobot sebesar 46,51%, aspek yang dianggap penting dan

berpengaruh selanjutnya adalah aspek fasilitas, dengan bobot nilai 27,23%. Aspek layanan PST menempati urutan ketiga dengan bobot nilai sebesar 15,39% dan yang terakhir adalah aspek sumber daya manusia dengan bobot nilai sebesar 10,87%. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4.4. Hirarki Aspek Determinan Kualitas Layanan

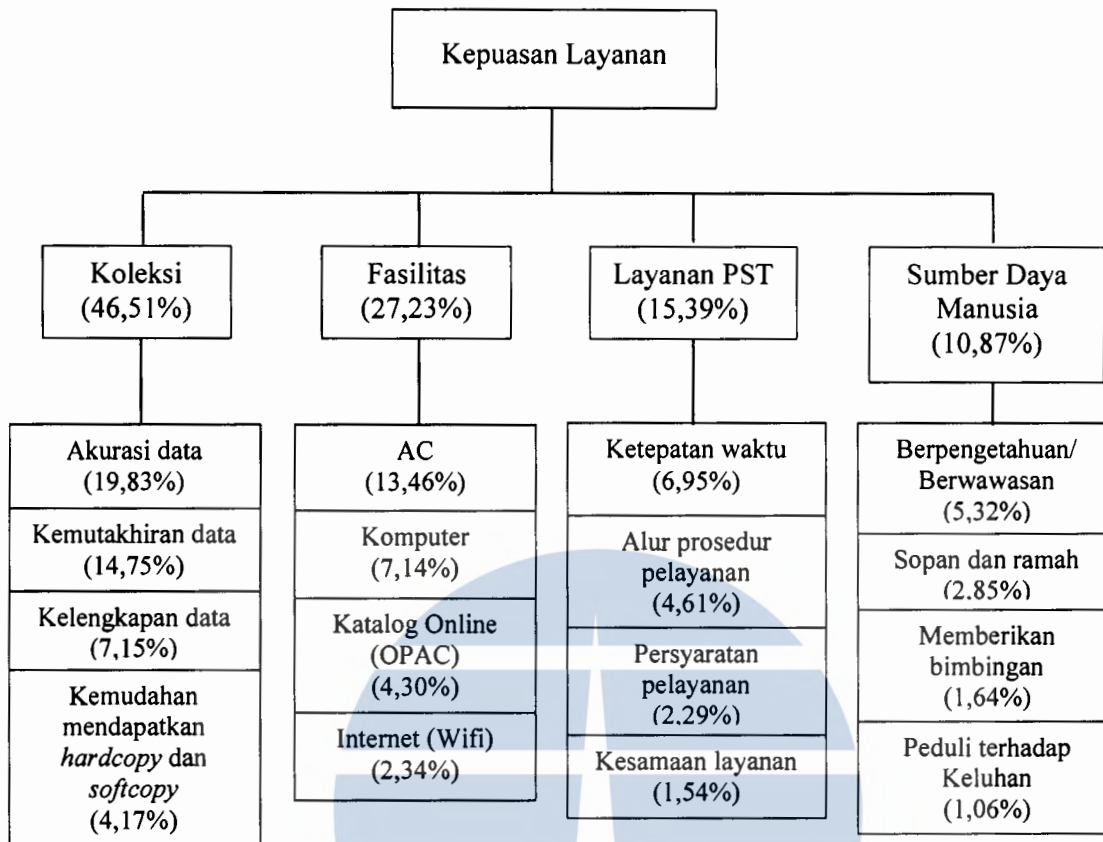
Sumber: Data primer diolah

Setelah mengetahui bobot level pertama dan bobot level kedua maka langkah selanjutnya menghitung bobot nilai final yang merupakan perkalian antara bobot nilai pada level pertama dengan bobot nilai level kedua (Tabel 4.43). Hasil ini menunjukkan besaran bobot nilai yang mengindikasikan urutan paling berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Nilai bobot tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2.

Tabel 4.43 Bobot level pertama dan level kedua (Bobot final).
Prioritas Kepuasan Layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang

Level Pertama		Level Kedua		Bobot final
Aspek Koleksi	0,4651	Kriteria akurasi data	0,4263	0,1983
		Kriteria kemutakhiran data	0,3173	0,1475
		Kriteria kelengkapan data	0,1667	0,0715
		Kriteria kemudahan memperoleh <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>	0,0897	0,0417
Aspek Fasilitas	0,2723	Kriteria AC	0,4942	0,1346
		Kriteria komputer	0,2620	0,0714
		Kriteria katalog <i>Online</i> (OPAC)	0,1579	0,0430
		Kriteria Internet	0,0859	0,0234
Aspek Layanan PST	0,1539	Ketepatan waktu penerbitan publikasi	0,4518	0,0695
		Alur prosedur pelayanan	0,2997	0,0461
		Persyaratan pelayanan	0,1485	0,0229
		Kesamaan layanan	0,1000	0,0154
Aspek Sumber Daya Manusia	0,1087	Berpengetahuan/berwawasan	0,4894	0,0532
		Sopan dan ramah	0,2620	0,0285
		Memberikan bimbingan	0,1514	0,0164
		Peduli terhadap keluhan	0,0972	0,0106
Total				1,0000





Gambar 4.5. Bobot Final Hirarki Kriteria Determinan Kualitas Layanan

Dari hasil penelitian, kriteria akurasi data menjadi paling mempengaruhi kepuasan layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang dengan bobot nilai sebesar 19,83%. Kriteria yang mempengaruhi kepuasan layanan PST adalah kemutakhiran data dengan bobot nilai sebesar 14,75%. Menurut persepsi pengunjung PST bahwa kriteria ini dianggap yang mempengaruhi kepuasan layanan PST pada urutan kedua setelah kriteria akurasi data.

Kriteria yang ketiga yang mempengaruhi kepuasan layanan PST adalah ketersediaan AC, dengan bobot nilai sebesar 13,46%. Selanjutnya kriteria yang

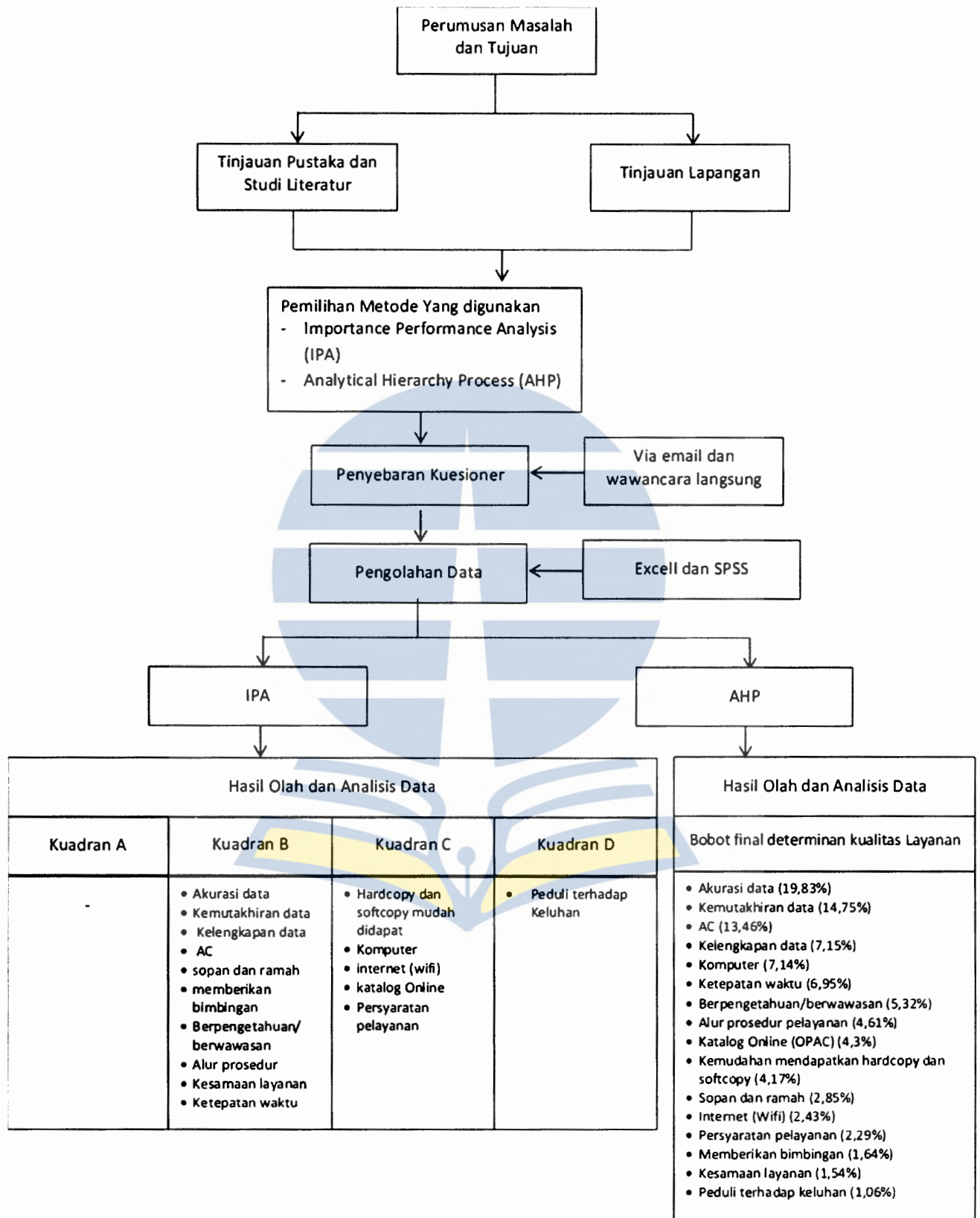
keempat yang mempengaruhi kepuasan layanan PST adalah kriteria kelengkapan data dengan bobot nilai sebesar 7,15%.

Kriteria ketersediaan komputer dan ketepatan waktu penerbitan publikasi menjadi faktor yang kelima dan keenam yang mempengaruhi kepuasan layanan PST. Untuk lebih jelasnya, urutan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang, dapat dilihat pada tabel 4.44.

Tabel 4.44. Bobot Final Kriteria Determinan Kepuasan Layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang

Determinan Kualitas Layanan	Bobot Final (%)	Ranking
Akurasi data	19,83	1
Kemutakhiran data	14,75	2
AC	13,46	3
Kelengkapan data	7,15	4
Komputer	7,14	5
Ketepatan waktu	6,95	6
Berpengetahuan/berwawasan	5,32	7
Alur prosedur pelayanan	4,61	8
Katalog Online (OPAC)	4,3	9
Kemudahan mendapatkan hardcopy dan softcopy	4,17	10
Sopan dan ramah	2,85	11
Internet (Wifi)	2,34	12
Persyaratan pelayanan	2,29	13
Memberikan bimbingan	1,64	14
Kesamaan layanan	1,54	15
Peduli terhadap keluhan	1,06	16

C. Alur Penelitian



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan didapat indikator kepuasan layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) terdapat 3 (tiga) kuadran atribut dari kepuasan layanan Pusat Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang, yaitu:
 - a) Kuadran B menunjukkan kinerja dari mutu pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh PST BPS Kabupaten Pandeglang, maka wajib dipertahankan. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pengunjung, atribut tersebut adalah akurasi data (data dapat dipercaya), kemutakhiran data (*up to date*), kelengkapan data menurut waktu dan wilayah, tersedianya AC, petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah, petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan, petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas, Alur prosedur pelayanan jelas, kesamaan layanan terhadap semua pengunjung dan ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS.

- b) Kuadran C menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung, pelaksanaannya oleh PST dilakukan biasa, maka dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Sehingga PST tidak perlu melakukan kinerja yang berlebihan untuk atribut determinan kualitas pelayanan yang termasuk kuadran ini. Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut: *hardcopy* dan *softcopy* mudah didapat, tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu dan Katalog *Online* (OPAC), tersedianya sarana internet (*wifi*), adanya katalog *Online/OPAC* sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST dan Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi.
- c) Kuadran D menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan (tingkat kinerja yang tinggi), sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Atribut yang masuk pada kuadran D adalah petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung.
2. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*), maka diperoleh:
- Kriteria akurasi data menjadi paling mempengaruhi kepuasan layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang dengan bobot nilai sebesar 19,83%.
 - Kriteria selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan layanan PST adalah kemutakhiran data dengan bobot nilai sebesar 14,75%. Menurut persepsi pengunjung PST bahwa kriteria ini dianggap yang mempengaruhi kepuasan layanan PST pada urutan kedua setelah kriteria akurasi data.

- c. Kriteria yang ketiga yang mempengaruhi kepuasan layanan PST adalah ketersediaan AC, dengan bobot nilai sebesar 13,46%.
- d. Selanjutnya kriteria yang keempat yang mempengaruhi kepuasan layanan PST adalah kriteria kelengkapan data dengan bobot nilai sebesar 7,15%.
- e. Kriteria ketersediaan komputer dan ketepatan waktu penerbitan publikasi menjadi faktor yang kelima dan keenam yang mempengaruhi kepuasan layanan PST.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini sehubungan dengan hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya aspek koleksi untuk Pusat Statistik Terpadu BPS Kabupaten Pandeglang harus lebih diperhatikan karena dua dari indikator koleksi yaitu akurasi data dan kemutakhiran data merupakan dua faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan layanan PST.
2. Berdasarkan hasil penelitian, unit PST harus meningkatkan kinerja pada beberapa indikator kepuasan layanan yaitu:
 - Akurasi data (*data dapat dipercaya*)
 - Kemutakhiran data (*up to date*)
 - Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah
 - Tersedianya AC
 - Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah

- Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan
- Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas
- Alur prosedur pelayanan jelas
- Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung
- Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS



DAFTAR PUSTAKA

- Ade Kohar, 2003. *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan : Suatu Implementasi Studi Retrospektif*. Jakarta
- Aggraini, LD. Panji, D. dan Dhita, M. (2014). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol.4, No. 2, 74-81.
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhinneka Cipta
- Badan Pusat Statistik. (2015). *Laporan: Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik Upaya dan Capaian 2010-2014*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang. (2017). *Laporan Kinerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang 2016*. Pandeglang: Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang. (2016). *Rencana Strategis Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang 2015-2019 Reviu Ke-1*, Pandeglang: Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang
- Brophy, Peter (2005). *The Academic Library*. 2nd ed. London: Facet Publishing
- Budiono, Agung. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. E-Journal Graduate Unpar Part A: Economics Vol. 1, No. 1. 94-105.
- Cook, C. Fred, H. Bruce, T. and Russel ,T. (2001). *LibQUAL⁺: Service Quality Assessment in Research Libraries*. IFLA Journal Vol 27 No 4, p 165-168.
- Darmono (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Suatu Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Gramedia Widiasmara Indonesia.
- Dharma, Nyoman Oka, Ni Wayan Sri Budi. Dan I Gede Ngurah Sugata. (2013). *Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunaanya*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, Vol.2, No.2, 222-238.
- Fatmawati, Endang. (2011). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari Servqual ke Libqual⁺M*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Hutapea dan Thoaha. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III: Membangun Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III: Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Maritha, Elifni. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya*. Jurnal ilmu & Riset Manajemen Vo. 3 No. 9
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novandy, Riwan (2009). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun*. Medan: Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Permadi S, Bambang (1992). *Analytical Hierarchy Process*. Jakarta: PAU-EK-UI
- Prastowo, Andi. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press
- Pritchard, Sarah M. (1996). *Determining Quality In Academic Libraries*. Library Trends Vol 44 No 3 Wintr 1996, pp 572-594.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ramelan. 2003. *Reward Management*. Buku satu & dua.terjemahan Ramelan. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Riduwan. Dan Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Saaty, Thomas L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. New York:Mc Graw-Hill.
- Sahib, MI (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center Matsc PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar*. Makasar: Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin
- Siregar, Belling. (1998). *Pembinaan Koleksi Perustakaan dan Pengetahuan Literatur*. Medan: Pembinaan Perpustakaan Sumatera Utara

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Surbakti, Junius Bahagianta. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Ahas Honda Motor (Studi Kasus Pt. Daya Adira Motor, Bogor)*. Bogor: Skripsi Institut Pertanian Bogor
- 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 Vol. 15 no 2, 23-37
- Sutarno NS, (2006), *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Sutisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Thomas, Robert Murray (2003). *Blending Qualitative and Quantitative Research Methods in Theses and Dissertations*. California: Corwin Press
- Yulia, Yuyu. 1993. *Pengadaan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka



Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN DETERMINAN KEPUASAN LAYANAN PADA UNIT PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN PANDEGLANG

Pengantar

Pertama-tama, saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan PST yang diberikan kepada pengguna. Saya menjamin kerahasiaan informasi yang Anda berikan. Terima kasih atas partisipasi anda dalam penelitian ini yang akan sangat berarti bagi peneliti, BPS Kabupaten Pandeglang maupun Anda sebagai pengguna agar mendapatkan kualitas layanan yang terbaik

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: identitas responden, Kuesioner 1 dan Kuesioner 2.
2. Isilah kuesioner ini sesuai dengan yang anda alami terkait layanan PST BPS Kabupaten Pandeglang
3. Berilah tanda silang (x) pada satu jawaban yang sesuai.

IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Pekerjaan :
- d. Umur :
- e. Alamat :
-
- f. No HP :
- g. E-mail :

KUESIONER I
PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN DAN HARAPAN LAYANAN PST BERBASIS IPA

Kolom KEPUASAN berisi penilaian terhadap kepuasan yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasakan dari layanan PST (1) STP = Sangat Tidak Puas (2) TP = Tidak Puas (3) P = Puas (4) SP = Sangat Puas		Kolom HARAPAN berisi nilai harapan atau ekpektasi g Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap layanan PST saat ini dan masa mendatang (1) STP = Sangat Tidak Penting (2) TP = Tidak Penting (3) P = Penting (4) SP = Sangat Penting							
No	Hal Yang Dinilai	KEPUASAN				HARAPAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Akurasi data (data dapat dipercaya)								
2	Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)								
3	Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah								
4	<i>Hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> mudah didapat								
5	Tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu dan Katalog <i>Online</i> (OPAC)								
6	Tersedianya sarana internet (<i>wifi</i>)								
7	Adanya katalog <i>Online</i> /OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST								
8	Tersedianya AC								
9	Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah								
10	Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung								
11	Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan								
12	Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas								
13	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi								
14	Alur prosedur pelayanan jelas								
15	Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung								
16	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS								

KUESIONER 2

PENILAIAN PERBANDINGAN BERPASANGAN BERBASIS AHP BAGI PENGGUNA PST DAN LAYANAN PST

Tabel 3.2. Skala Perbandingan Berpasangan yang Digunakan

Intensitas Pentingnya	Definisi	Penjelasan
1	Sama penting	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama
3	Sedikit lebih penting	Pengalaman dan penilaian sangat memihak satu elemen dibandingkan dengan pasangannya
5	Lebih penting	Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan dengan elemen pasangannya.
7	Sangat penting	Satu elemen terbukti sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat, dibandingkan elemen pasangannya.
9	Mutlak lebih penting	Suatu elemen mutlak lebih disukai dibandingkan dengan pasangannya, pada tingkat keyakinan tertinggi.
2,4,6,8	Nilai diantara dua pilihan	
Resiprokal	Jika $A/B=9$ maka $B/A=1/9$	Jika elemen i memiliki salah satu angka diatas maka ketika dibandingkan elemen j , maka j memiliki kebalikannya ketika disbanding elemen i .

Kriteria	Subkriteia	
Koleksi	(C1) Akurasi data (data dapat dipercaya)	(S1)
	Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)	(S2)
	Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah	(S3)
	<i>Hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> mudah didapat	(S4)
Fasilitas	(C2) Tersedianya komputer untuk mengakses buku tamu, Katalog <i>Online</i> (OPAC)	(S5)
	Tersedianya sarana internet (<i>wifi</i>)	(S6)
	Adanya katalog <i>Online</i> /OPAC sehingga memudahkan pengunjung dalam penelusuran informasi di PST	(S7)
	Tersedianya AC	(S8)
Sumber Daya Manusia	(C3) Petugas PST melayani pengunjung dengan sopan dan ramah	(S9)
	Petugas PST memberikan peduli terhadap keluhan pengunjung	(S10)
	Petugas PST memberikan bimbingan dan membantu pengunjung mencari informs yang dibutuhkan	(S11)
	Petugas PST memiliki pengetahuan dalam bidangnya serta memiliki wawasan yang luas	(S12)

Layanan PST	(C4) Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	(S13)
	Alur prosedur pelayanan jelas	(S14)
	Kesamaan layanan terhadap semua pengunjung	(S15)
	Ketepatan waktu penerbitan buku/publikasi/data BPS	(S16)

Perbandingan Berpasangan Kriteria

No	Atribut	Bobot Penilaian																	Atribut
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	C1																		C2
2	C1																		C3
3	C1																		C4
4	C2																		C3
5	C2																		C4
6	C3																		C4

Perbandingan Berpasangan Sub-Kriteria untuk Kriteria Koleksi (C1)

No	Atribut	Bobot Penilaian																	Atribut
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	S1																		S2

Perbandingan Berpasangan Sub-Kriteria untuk Kriteria Fasilitas (C2)

No	Atribut	Bobot Penilaian																	Atribut
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	S3																		S4
2	S3																		S5
3	S3																		S6
4	S3																		S7
5	S3																		S8
6	S4																		S5
7	S4																		S6
8	S4																		S7
9	S4																		S8
10	S5																		S6
11	S5																		S7
12	S5																		S8

13	S6																		S7
14	S6																		S8
15	S7																		S8

Perbandingan Berpasangan Sub-Kriteria untuk Sumber Daya Manusia (C3)

No	Atribut	Bobot Penilaian																	Atribut
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	S9																		S10
2	S9																		S11
3	S9																		S12
4	S9																		S13
5	S10																		S11
6	S10																		S12
7	S10																		S13
8	S11																		S12
9	S11																		S13
10	S12																		S13

Perbandingan Berpasangan Sub-Kriteria untuk Fasilitas PST (C4)

No	Atribut	Bobot Penilaian																	Atribut
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	S14																		S15
2	S14																		S16
3	S15																		S16

Lampiran 2. Penghitungan Nilai korelasi (r)

Variabel	Kepuasan															
Dimensi	Koleksi				Fasilitas				Sumber Daya Manusia				Layanan PST			
Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
r	0,8060	0,7618	0,7483	0,7161	0,8921	0,7486	0,9091	0,5755	0,8193	0,8901	0,8653	0,9379	0,5342	0,8356	0,8210	0,8694

Variabel	Harapan															
Dimensi	Koleksi				Fasilitas				Sumber Daya Manusia				Layanan PST			
Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
r	0,9087	0,8828	0,6658	0,8139	0,8674	0,7925	0,8307	0,7380	0,7936	0,7615	0,8287	0,8691	0,7665	0,8033	0,7287	0,7726

Lampiran 3. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	16

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1	3,50	,550	44
2	3,48	,505	44
3	3,61	,493	44
4	3,39	,579	44
5	3,30	,632	44
6	3,32	,561	44
7	3,32	,639	44
8	3,48	,505	44
9	3,52	,590	44
10	3,36	,532	44
11	3,52	,549	44
12	3,48	,505	44
13	3,27	,624	44
14	3,45	,504	44
15	3,50	,506	44
16	3,55	,504	44

Lampiran 4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	16

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1	3,16	,526	44
2	3,18	,446	44
3	3,23	,565	44
4	2,91	,676	44
5	2,66	,608	44
6	2,77	,565	44
7	2,80	,701	44
8	3,09	,603	44
9	3,30	,553	44
10	3,20	,462	44
11	3,23	,522	44
12	3,20	,553	44
13	3,00	,610	44
14	3,16	,479	44
15	3,25	,615	44
16	3,09	,640	44

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	44	2	4	3,16	,526
2	44	2	4	3,18	,446
3	44	1	4	3,23	,565
4	44	2	4	2,91	,676
5	44	2	4	2,66	,608
6	44	2	4	2,77	,565
7	44	2	4	2,80	,701
8	44	1	4	3,09	,603
9	44	2	4	3,30	,553
10	44	2	4	3,20	,462
11	44	2	4	3,23	,522
12	44	1	4	3,20	,553
13	44	1	4	3,00	,610
14	44	2	4	3,16	,479
15	44	1	4	3,25	,615
16	44	1	4	3,09	,640
Valid N (listwise)	44				

