

# PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA DATA TERHADAP PELAYANAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA

Sidiq Permono Nugroho, Syamsudin

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
sidik\_nugroho78@yahoo.com, Syamsudin\_ums@yahoo.co.id

**Abstract:** *This research aims was to figure out user's satisfaction index towards this public service toward Central Bureau of Statistics (BPS). BPS is a non-ministry government institution implements the bureaucracy reform, and provides comprehensive, accurate, and sophisticated statistics in order to create a System of National Statistics. The data analysis technique for this research is Users (people who once used The Central Bureau of Statistic Service) Satisfaction Index, counted through weighted average values of some service elements based on Number 63/KEP/M.PAN/7/2003. Among the 120 users of The Central Bureau of Statistics, this research shows that The Satisfaction Index reaches 75.31 (good), but it still need to be improved remember there are some indicators showing a not quite good Performance Index. Totally 20 out of 24 indicators are categorized into 'good service', while the other fours indicator need to be enhanced and improved.*

**Keywords:** *Satisfaction Index, The Central Bureau of Statistic in Surakarta, the bureaucracy reform.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kepada Masyarakat oleh aparat pemerintah saat ini dianggap masih terdapat kekurangan dalam memberikan layanan bagi kalayak umum. Masih banyak pengaduan dari masyarakat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan melalui media elektronik maupun media cetak, dapat menimbulkan citra yang tidak baik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara penyedia data bagi masyarakat yaitu Badan Pusat Statistik (BPS). Beberapa pihak menganggap data yang di sediakan oleh BPS dirasa masih kurang detail dan mutakhir, sehingga kurang pelaku usaha dan pengambil kebijakan.

Mengingat tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat seharusnya pemerintah berusaha membangun pelayanan yang lebih baik. Salah satu cara yang diharapkan melalui reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk melakukan perbaikan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan agar lebih baik, menuju pada tataran efektif dan efisien. Sehingga diharapkan dapat melayani

kepentingan masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. BPS sebagai salah satu Lembaga Pemerintah Non-Kementerian melaksanakan program reformasi birokrasi, mempunyai tugas untuk menyajikan data – data yang berhubungan dengan statistik secara lengkap, dan mutakhir dalam mewujudkan sistem statistik nasional. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dengan demikian, BPS sebagai lembaga publik memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan data dan informasi statistik.

Terkait dengan *road map* Reformasi Birokrasi di lingkungan BPS terdapat 8 (delapan) area perubahan dimana pelayanan publik merupakan salah satunya. Konsep pelayanan yang diberikan oleh BPS merujuk pada konsep pelayanan prima, hal ini selaras dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar BPS dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan

statistik.

## 1. KAJIAN LITERATUR

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting terhadap keberhasilan tujuan organisasi dalam jangka panjang. Kualitas prima sebagai tujuan bisnis dan acuan penting dalam mengembangkan dan mencapai keberhasilan dalam penerapan program-program tatkelola yang direncanakan.

Kepuasan diterjemahkan sebagai “upaya dalam pemenuhan suatu harapan ” atau “menciptakan sesuatu yang memadai”. “Kepuasan adalah respon terhadap pemenuhan konsumen. kepuasan adalah penilaian bahwa suatu produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kegagalan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan diasumsikan akan menghasilkan ketidakpuasan dengan produk atau layanan, (Zeithaml, Bitner, M., Gremler, 2009) respon. Pemenuhan consumer adalah penilaian bahwa suatu produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tentang kecewa maupun perasaan senang yang dialami seseorang dan merupakan perbandingan antara persepsi kinerja produk dengan harapan (Kotler, 2010). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1988:240). Menurut Zethami, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2004 : 12) kualitas didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan dari keunggulan produk dan jasa, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas jasa merupakan bentuk evaluasi kognitif jangka panjang oleh pelanggan terhadap penyerahan suatu jasa atau perusahaan.” Menurut Wykof dikutip oleh Tjiptono (2008) menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Kualitas jasa (*service quality*) dibangun atas perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi dari pelanggan dan pelayanan aktual yang diterima oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui ekspektasi pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang di terima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas jasa

dipersepsikan adalah buruk. Dengan demikian kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Untuk mengetahui dan menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu adanya kriteria pengukuran yang menunjukkan tingkatan pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi pengukuran yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan public yang diberikan, adalah sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan penunjang, SDM dan kemudahan komunikasi;
2. *Realiabale*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparat dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik

Beberapa definisi kepuasan pelanggan dari beberapa ahli yang menjadi rujukan. Menurut Kotler-Keller yang disulih bahasa oleh Bob Sabran (2009:177) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pendapat dari Wilkie yang dikutip dari Tjiptono (2008:24) Kepuasan layanan adalah merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.” Menurut Engel, et al (1990) yang di kutip oleh Tjiptono (2008:24) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian

dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut pendapat Kotler-Keller dalam Alma (2005:117) meliputi kinerja yang diharapkan konsumen dan harapan konsumen, jika kinerja produk/jasa berada dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa amat puas atau senang. Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) menyebutkan, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian setelah pemakaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk.

Menurut Yoeti (2003 : 36) kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa dalam pelayanan di lapangan. Apabila pelayanan yang diberikan lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan menganggap pelayanan yang diberikan dinilai tidak memuaskan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan disebabkan oleh sebagai berikut :

1. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami
2. Layanan yang diberikan selama proses menikmati produk/jasa
3. Perilaku/tindakan personil yang tidak menyenangkan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.

Indikator kepuasan konsumen yang diungkapkan oleh Smith, M and Chang (2010) menggunakan empat indikator dalam mengukur kepuasan konsumen, yaitu: kualitas produk, kualitas layanan, inovasi produk, dan citra perusahaan. Perusahaan harus dapat berusaha untuk meningkatkan ke-empat indikator tersebut untuk menarik dan memuaskan pelanggan.

#### **Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan**

Atribut-atribut yang membentuk kepuasan pelanggan adalah kesesuaian antara harapan merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk dan jasa dari produsen yang berkualitas, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2008:45) atribut-atribut yang membentuk kepuasan adalah :

- a. Produk atau jasa yang ditawarkan mudah diperoleh, disediakan produsen di outlet-outlet dan toko yang dekat dengan pembeli potensial.
- b. Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga menjadi ukuran penting untuk dianalisis

dan ditindaklanjuti termasuk kesediaan merekomendasikan produk yang relatif lama pembelian ulangnya.

#### **Reformasi Birokrasi BPS**

Reformasi birokrasi adalah usaha – usaha untuk memperbaiki dan melakukan perubahan yang mendalam terhadap penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah terutama menyangkut aspek-aspek dan sistem kelembagaan, tatakelola (*business process*) dan sumber daya manusia sebagai pelaksana. Saat ini BPS telah melakukan reformasi birokrasi dengan tujuan meningkatkan kinerja dan perilaku aparatur BPS yang profesional, memiliki integritas serta amanah dalam memberikan pelayanan prima atas hasil data statistik yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepercayaan para pengguna data. Sasaran dari reformasi BPS adalah efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan, melayani masyarakat dengan prima serta bersih dan bebas KKN. BPS memiliki nilai inti pelayanan yaitu:

1. Integritas yaitu dedikasi, konsisten, akuntabel, disiplin dan terbuka
2. Professional yaitu kompeten, efektif, efisien, inovatif, dan sistemik
3. Amanah, yaitu terpercaya, jujur, tulus, dan adil.

#### **Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Tjiptono (2008:35) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat menggunakan beberapa metode survei sebagai berikut :

- a. Menggunakan pengukuran langsung dengan pertanyaan/pernyataan seperti “Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar pengharapan konsumen terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis*.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods*. *Mixed methods research* fokus pada pengumpulan dan analisis data yang memadukan antara pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan kuantitatif, pengambilan data menggunakan wawancara terstruktur menggunakan kuesioner dan studi pustaka, serta analisis data menggunakan deskriptif, indeks, *Important Performance Analysis* dan radar diagram.

### Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen data BPS dan perusahaan yang pernah menjadi responden salah satu survei yang dilakukan BPS. Konsumen data adalah para pengguna data BPS dan pernah datang langsung ke BPS Kota Surakarta atau pernah menghubungi BPS Kota Surakarta melalui telepon/ email/ website dan lainnya.

Pengambilan sampel menggunakan metode sampling kuota. Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Metode pengambilan sampel ini menggunakan beberapa kriteria tertentu, kriteria adalah konsumen yang mempunyai tujuan mencari data, meliputi Kementerian/ lembaga/ dinas/ instansi/ institusi, unit kerja, terutama yang berdomisili di Kota Surakarta dan lembaga asing yang berdomisili di Kota Surakarta. Konsumen data tersebut menggunakan data BPS tidak untuk keperluan individu. Persebaran sampel pada instansi pemerintah sekurang-kurangnya 60%, swasta sebanyak-

banyaknya 10%, lembaga pendidikan dan penelitian sekitar 10% dan lainnya sebanyak-banyaknya 20%.

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data survey ini dilakukan dengan 2 metode, yaitu:

1. Wawancara terstruktur. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data melalui kuisisioner yang terstruktur
2. Studi Pustaka/ Dokumen. Memperkuat hasil temuan survei yang di komparasikan dengan data yang sudah ada.

### Analisis Data

Analisis data menggunakan 3 pendekatan, yaitu:

1. Analisis Deskriptif. Mendiagramkan atau mendeskripsikan data untuk mengidentifikasi konsumen data BPS di Kota Surakarta.
2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 24 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot/ jumlah unsure}}{24} = 1/24$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit rata -rata tertimbang dengan rumus sebagai pelayanan digunakan pendekatan nilai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{(\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur})}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di dikalikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Untuk hasil survei kepuasan konsumen atas kualitas layanan BPS maka nilai tertimbang yang didapatkan akan merujuk pada kategori pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### Important Performance Analysis

Penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis* yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari produk layanan dan *Customer Satisfaction Index* yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Salah satu metode IPA adalah analisis kuadran. Melalui analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap produk layanan yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari produk layanan tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap produk layanan dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

Di mana:

$\bar{X}_i \bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja produk layanan ke-i

$\bar{Y}_i \bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan produk layanan ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan produk layanan dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

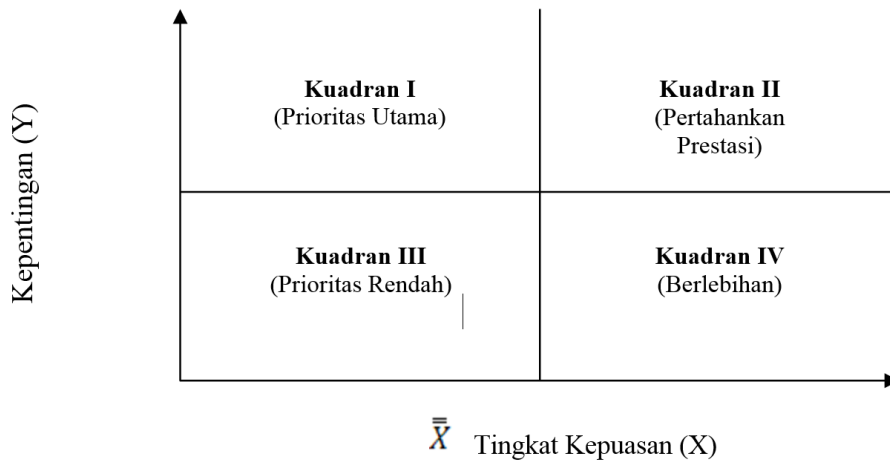
Di mana:

$\bar{X}_i \bar{X}_i$  = Nilai rata-rata kinerja produk layanan

$\bar{Y}_i \bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata kepentingan produk layanan

n = Jumlah produk layanan

Nilai  $\bar{X}\bar{X}$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja produk layanan (X) sedangkan nilai  $\bar{Y}\bar{Y}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan produk layanan (Y). setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan produk layanan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan produk layanan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius. Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001):



Gambar 1. Diagram Kartesius

**Kuadran I (Prioritas Utama).** Kuadran ini memuat produk layanan internet yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya produk-produk layanan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna data. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi).** Produk-produk layanan yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa produk layanan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Produk layanan ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya. **Kuadran III (Prioritas Rendah).** Produk layanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. **Kuadran IV (Berlebihan).** Kuadran ini memuat produk-produk layanan

yang dianggap kurang penting oleh pengguna data dan dirasakan terlalu berlebihan.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengguna data BPS dikelompokkan berdasarkan tempat beraktifitas responden (Kementerian/ Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah), Lembaga Pendidikan dan Penelitian, Media Massa, Perbankan, Perusahaan Swasta, lainnya semisal Lembaga Internasional, LSM, Freelance, Wiraswasta). Segmentasi responden berdasarkan tempat beraktifitas dapat dilihat pada diagram berikut ini;

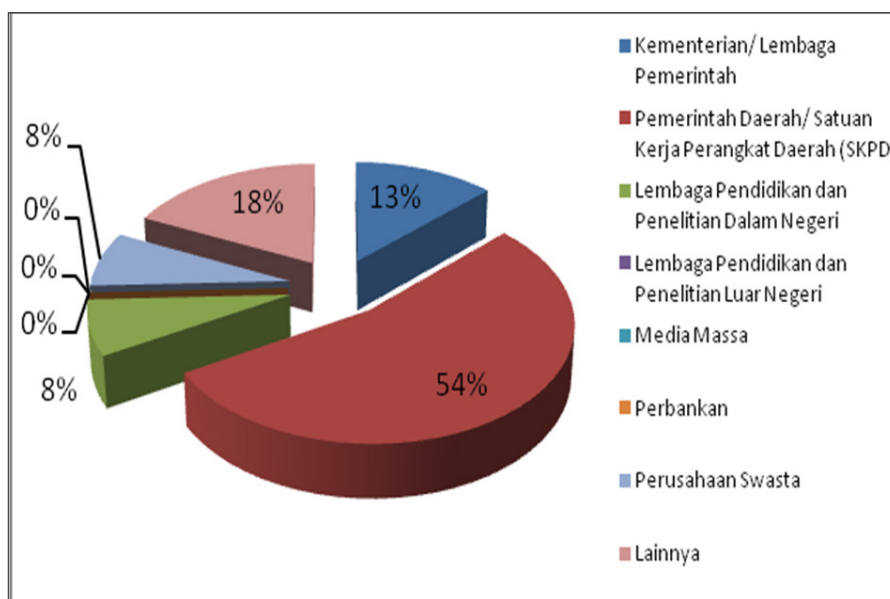


Diagram.1 Responden Berdasarkan tempat beraktifitas (2015)

Sebagian besar tempat beraktifitas konsumen data BPS Kota Surakarta adalah Pemerintah

Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebesar 54 %, lainnya 18%, kementerian 13%, lembaga pendidikan dan penelitian serta perusahaan swasta masing-masing 8%.

Konsumen data BPS diklasifikasi berdasarkan pendidikan terakhir yang

ditamatkan yaitu SLTA ke bawah, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2/S3. Persentase konsumen data BPS berdasarkan pendidikan tertera pada diagram berikut ini:

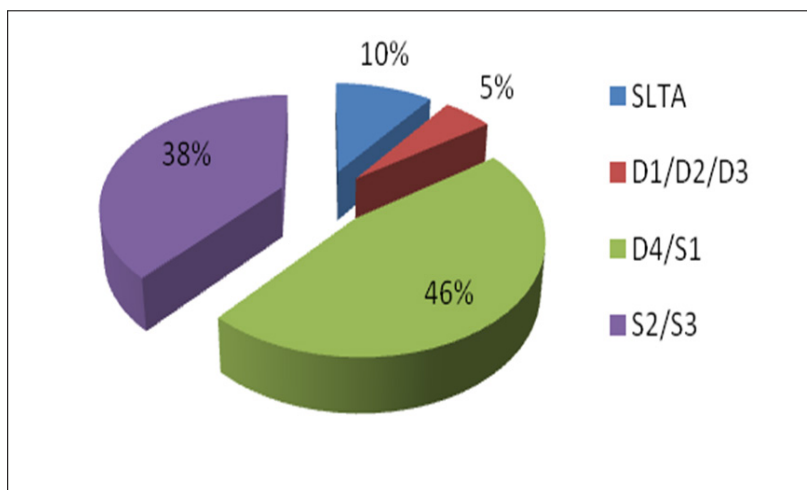


Diagram 2. Segmentasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (2015)

Terdapat 46 % dari keseluruhan responden berpendidikan D4/ S1. Sebanyak 32 % telah menempuh pendidikan S2 atau S3. Lulusan SLTA sebesar 10 % dan 5 % lulusan D1/ D2/ D3.

Pengklasifikasian responden berdasarkan jenis layanan yang pernah diakses / digunakan dalam 1 tahun terakhir dapat diamati dalam diagram berikut ini.

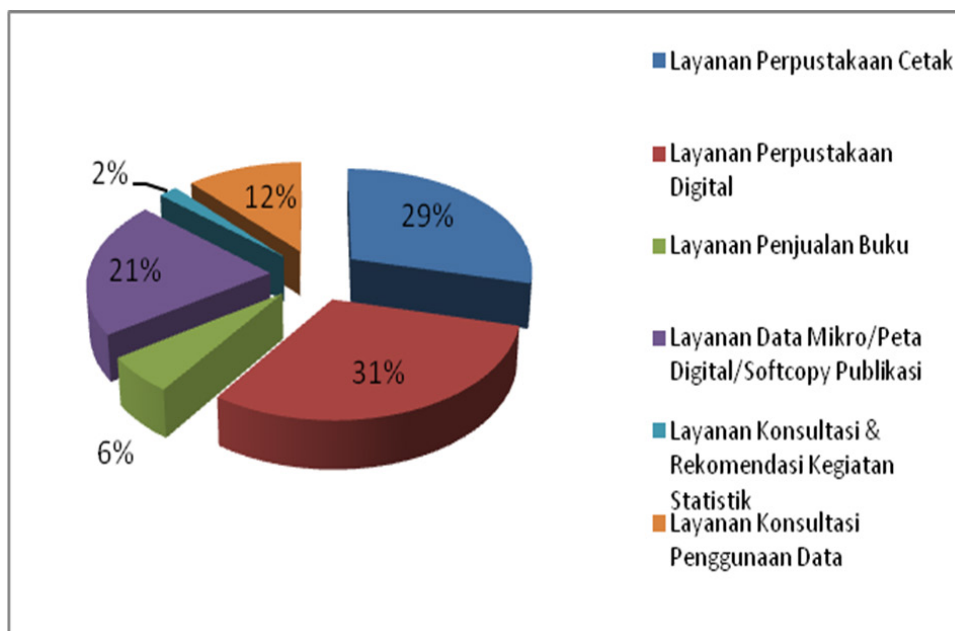
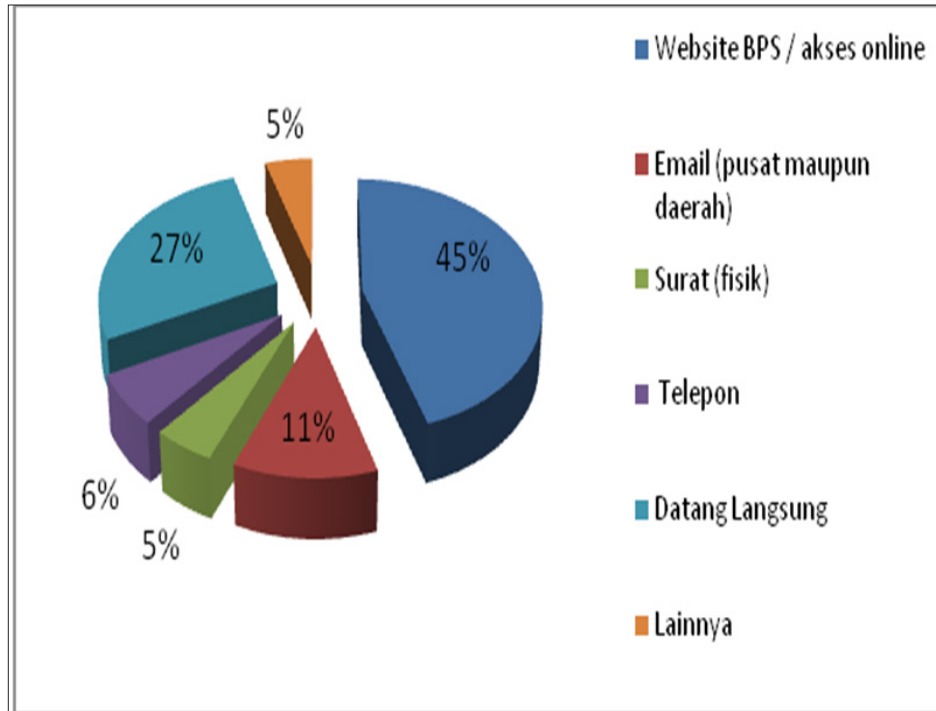


Diagram 3. Segmentasi Responden Berdasarkan Jenis Layanan (2015)

Sebanyak 31% responden adalah pengguna layanan perpustakaan digital. 29% menggunakan layanan perpustakaan cetak. 11 % responden adalah pengguna layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi. 6% responden merupakan pengguna layanan konsultasi penggunaan data.

3 % menggunakan layanan penjualan buku dan hanya 1 % yang menggunakan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistic.

Responden mengakses layanan BPS dapat dideskripsikan melalui media komunikasi yang digunakan. Lihat diagram dibawah ini.



**Diagram 4. Segmentasi Responden Berdasarkan Tempat Beraktifitas (2015)**

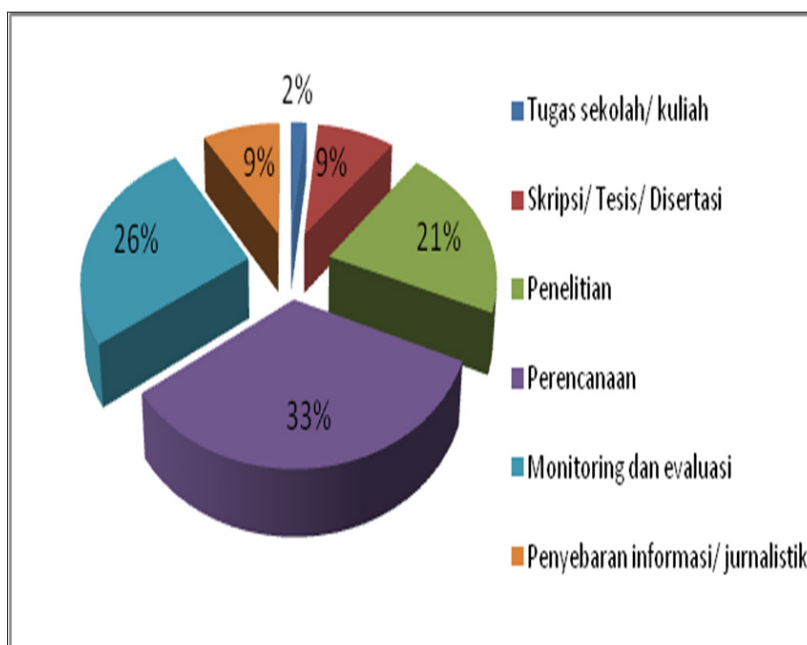
Media komunikasi yang paling sering digunakan oleh responden SKK BPS adalah website BPS / akses online sebesar 45%. Responden yang datang langsung ke BPS Kota Surakarta sebanyak 27%. 11% responden menghubungi BPS melalui email pusat maupun daerah.

Tujuan responden mengakses layanan BPS yaitu untuk memenuhi tugas sekolah atau kuliah, penyusunan skripsi/ tesis atau disertasi, pengumpulan data penelitian, membuat perencanaan, proses monitoring

dan evaluasi serta penyebaran informasi atau jurnalistik. Sebaran responden berdasarkan tujuan mengakses layanan BPS dapat dilihat pada diagram berikut ini.

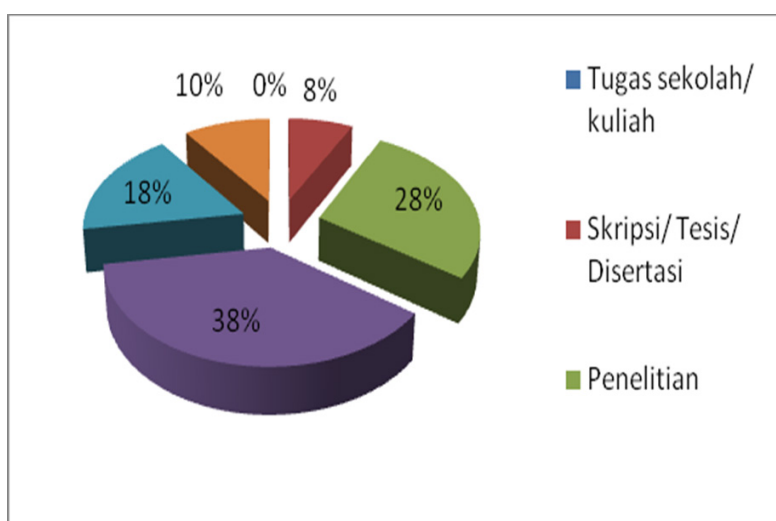
Responden yang mengakses layanan BPS untuk tujuan perencanaan memiliki jumlah terbanyak yaitu 33%. Tujuan monitoring dan evaluasi sebanyak 26%. 21% responden mengakses layanan BPS untuk penelitian. 9% untuk penyusunan skripsi/ tesis / disertasi dan penyebaran informasi jurnalistik. 2% untuk tugas sekolah atau kuliah.





**Diagram 5. Segmentasi Responden Berdasarkan Tujuan Mengakses (2015)**

Tujuan utama mengakses layanan BPS dapat dilihat pada diagram berikut ini.



**Diagram 6.. Segmentasi Responden Berdasarkan Tujuan Utama Mengakses (2015)**

Tujuan utama mengakses layanan BPS tertinggi adalah untuk perencanaan yaitu 38%. 28% untuk pengumpulan data penelitian. 7% untuk monitoring dan evaluasi. Penyebaran informasi/ jurnalistik 4%, penyusunan skripsi/ tesis/ disertasi 3%.

**Tabel 2. Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS**

Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan	2.84	3.47	2.84
Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	2.95	3.42	2.95
Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	2.92	3.55	2.92
Alur dari prosedur pelayanan jelas	2.87	3.50	2.87
Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	2.97	3.47	2.97
Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	2.76	3.39	2.76
Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	2.84	3.42	2.84
Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	2.87	3.45	2.87
Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan	2.95	3.47	2.95
Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/ seimbang dengan jumlah konsumen	2.71	3.37	2.71
Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	2.84	3.47	2.84
Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani	2.89	3.47	2.89
Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen	2.82	3.47	2.82
Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	2.87	3.47	2.87
Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen	2.89	3.47	2.89
Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi)	2.66	3.45	2.66
Kemasan produk layanan rapi dan formal	2.82	3.42	2.82
Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan	2.71	3.53	2.71
Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik	2.76	3.54	2.76
Halaman website BPS mudah diakses	3.03	3.53	3.03
Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS	3.06	3.49	3.06
Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta )	2.94	3.50	2.94
Mudah dan cepat untuk mendapatkan ( <i>download</i> ) data BPS	2.86	3.58	2.86
Bahasa website BPS mudah dipahami	3.03	3.46	3.03
Rata-rata	68.85	83.38	68.85
<b>Total Nilai Tertimbang</b>		2.89	
<b>Total Indeks Kepuasan Konsumen</b>		75.31	

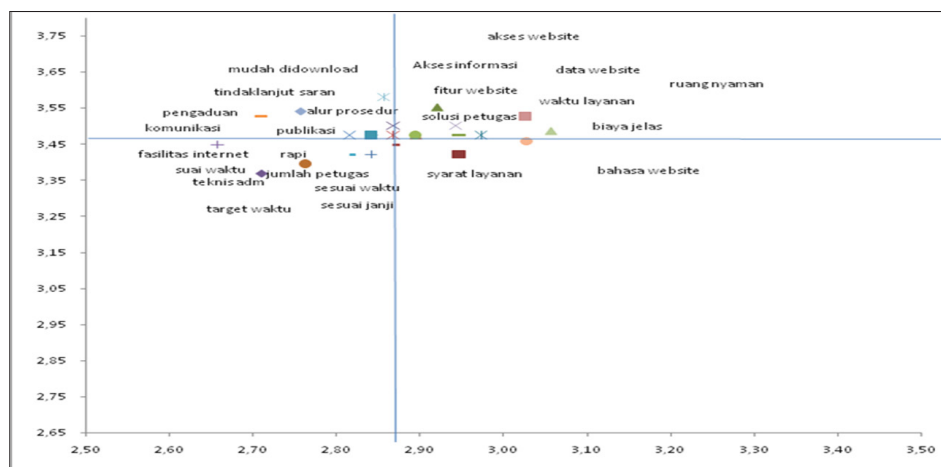


Diagram 7. Diagram *Important Performance Analysis* Kualitas Layanan BPS

Hasil dari analisis *Important Performance Analysis* terhadap kualitas layanan:

1. Layanan BPS yang perlu dipertahankan karena penting dan sudah memuaskan pelanggan:
  - a. Informasi tentang produk pelayanan mudah diakses
  - b. Halaman website mudah diakses
  - c. Data bps mudah diakses di website
  - d. Fitur website lengkap mudah dipahami
  - e. Petugas memberi solusi permasalahan administrasi dan teknis
  - f. Ruang nyaman
  - g. Petugas layanan mampu memberi solusi
  - h. Biaya diketahui dengan jelas
  - i. Waktu pelaksanaan layanan mudah terlihat
2. Layanan BPS yang mendesak segera ditingkatkan karena penting dan belum memuaskan pelanggan:
  - a. Data mudah didownload
  - b. Pengaduan / saran ditindaklanjuti dengan baik
  - c. Sarana pengaduan
  - d. Alur prosedur jelas
  - e. Publikasi
3. Layanan yang ditingkatkan untuk jangka panjang belum memuaskan pelanggan walaupun tidak merupakan layanan penting:
  - a. Kesesuaian waktu layanan
  - b. Target waktu mudah diketahui
  - c. Sesuai target waktu
  - d. Pelaksanaan pelayanan sesuai janji
  - e. Fasilitas internet memadai

- f. Jumlah petugas pelayanan memadai
- g. Mudah berkomunikasi dengan petugas layanan
- h. Kerapian
3. Layanan yang dapat dikurangi intensitasnya untuk mendapatkan efisiensi adalah:
  - a. Syarat pelayanan mudah dipenuhi
  - b. Bahasa website mudah dipahami

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil survey maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Sebagian besar responden beraktifitas pada Pemerintah Daerah / Satuan Kerja Perangkat Daerah dan menjadikan BPS sebagai rujukan utama pencarian data.
2. Responden survey kepuasan konsumen BPS sebagian besar berpendidikan D4/S1. Responden dengan pendidikan D4/S1 menyatakan BPS merupakan rujukan utama dalam pencarian data.
3. Jenis layanan yang paling banyak dipakai oleh konsumen BPS adalah layanan perpustakaan digital.
4. Media komunikasi yang paling sering digunakan untuk mengakses data BPS adalah melalui website BPS/ akses online.
5. Tujuan utama penggunaan data BPS terbanyak yaitu untuk mendukung proses perencanaan.
6. Dari 24 indikator yang diukur sebanyak 19 indikator dalam kondisi baik (informasi tentang produk pelayanan mudah diakses, halaman website mudah diakses, data BPS mudah diakses di website, fitur website lengkap mudah

- dipahami, petugas memberi solusi permasalahan administrasi dan teknis, ruang nyaman, petugas layanan mampu memberi solusi, biaya diketahui dengan jelas, waktu pelaksanaan layanan mudah terlihat, kesesuaian waktu layanan, target waktu mudah diketahui, sesuai target waktu, pelaksanaan pelayanan sesuai janji, fasilitas internet memadai, jumlah petugas pelayanan memadai, mudah berkomunikasi dengan petugas layanan, kerapian, )
7. Sementara 5 indikator lainnya tidak termasuk dalam kategori baik (data mudah didownload, pengaduan/saran ditindaklanjuti dengan baik, sarana pengaduan, alur prosedur jelas, publikasi).
  8. Berdasarkan *Important Performance Analysis* terhadap kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa:
    - a. Layanan BPS yang perlu dipertahankan karena karena penting dan sudah memuaskan pelanggan: informasi tentang produk pelayanan mudah diakses, halaman website mudah diakses, data bps mudah diakses di website, fitur website lengkap mudah dipahami, petugas memberi solusi permasalahan administrasi dan teknis, ruang nyaman, petugas layanan mampu memberi solusi, biaya diketahui dengan jelas, waktu pelaksanaan layanan mudah terlihat
    - b. Layanan BPS yang mendesak segera ditingkatkan karena penting dan belum memuaskan pelanggan: data mudah didownload, pengaduan / saran ditindaklanjuti dengan baik, sarana pengaduan, alur prosedur jelas, publikasi
    - c. Layanan yang ditingkatkan untuk jangka panjang belum memuaskan pelanggan walaupun tidak merupakan layanan penting: kesesuaian waktu layanan, target waktu mudah diketahui, sesuai target waktu, pelaksanaan pelayanan sesuai janji, fasilitas internet memadai, jumlah petugas pelayanan memadai, mudah berkomunikasi dengan petugas layanan, kerapian
    - d. Layanan yang dapat dikurangi intensitasnya untuk mendapatkan efisiensi adalah: syarat pelayanan mudah dipenuhi, bahasa website mudah dipahami

## DAFTAR PUSTAKA

- Engel, James F., et.al. 1994. *Consumer Behavior*. Diteljemahkan oleh F.X. Budiyanto. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing. Hlm 51
- Fandy Tjiptono. Dan Gregorius candra. 2005. *Service, Citra Wisata dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Hlm 35
- Gross (1991) lima komponen nilai dalam Rangkuti (2006). Hlm 27
- J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Ed 6. Jakarta: Penerbit Erlangga. Hlm 72
- Kotler, Philip. 1997, *Marketing Management*, Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan. PT Ineks : Jakarta. Hlm 49
- Kotler, Philip (2003). *Marketing Management, 11<sup>th</sup> Ed.*, New Jersey. Prentice Hall International. KA
- Smith, M and Chang. (2010). Improving customer outcomes through the implementation of customer relationship management Evidence from Taiwan, *Asian Review of Accounting*, 18 (3), 260-285
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Men PAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. (2009). *Services marketing: integrating customer focus across the firm (5th ed.)*: McGraw-Hill.

Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner.  
(2000). Services Marketing: Integrating  
Customer Focus Across The Firm,  
Second Edition Hill. . New York:  
McGraw